

Maatschappelijke visitatie Omnia Wonen

Opdrachtgever: Omnia Wonen

Rotterdam, 22 oktober 2012



Maatschappelijke visitatie Omnia Wonen

Definitieve rapportage

Opdrachtgever: Omnia Wonen

Jan Prins,
Sandra Groot,
Marleen Roekx

Rotterdam, 22 oktober 2012

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys Nederland voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het OV-gebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

ECORYS Nederland BV
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Recensie en totaalbeeld	9
1 Profiel	15
1.1 Profiel	15
1.2 Bezit	15
1.3 Organisatie	16
1.3.1 Organisatiestructuur	16
1.3.2 Verbindingen	17
2 Presteren naar Ambities	19
2.1 Inleiding	19
2.2 Prestaties	19
2.2.1 Huisvesten primaire doelgroep	19
2.2.2 Kwaliteit van woningen en woningbezit	20
2.2.3 Huisvesten doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen	21
2.2.4 (Des)investeren in vastgoed	22
2.2.5 Kwaliteit van wijken en buurten	22
2.2.6 Overig	23
2.3 Beleidskader	23
2.3.1 Overig beleid	24
2.4 Prestaties en beoordeling	26
3 Presteren naar Opgaven	28
3.1 Inleiding	28
3.2 Beschrijving van het werkgebied	28
3.3 Regionale opgaven	29
3.3.1 Provincie Gelderland	29
3.4 Lokale opgaven	30
3.4.1 Nunspeet	30
3.4.2 Harderwijk	30
3.4.3 Elburg	31
3.4.4 Steenwijkerland	32
3.4.5 Amersfoort	33
3.4.6 Arnhem	33
3.5 Overige prestatieafspraken	34
3.5.1 Onderzoeken	34
3.6 Prestaties en beoordeling	35
4 Presteren volgens Belanghebbenden	37
4.1 Inleiding	37
4.2 Samenwerking en overleg	37
4.2.1 Huurders	37
4.2.2 Overige belanghebbenden	38
4.3 Betrokkenheid van belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie	38

4.4	Prestaties en beoordeling	39
4.4.1	Huisvesten primaire doelgroep	39
4.4.2	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	39
4.4.3	Huisvesten van bijzondere doelgroepen	40
4.4.4	(Des)investeren in vastgoed	40
4.4.5	Kwaliteit van wijken en buurten	41
4.4.6	Algemeen beeld van Omnia Wonen	41
4.4.7	Boodschap aan Omnia Wonen	42
5	Presteren naar Vermogen	43
5.1	Inleiding	43
5.2	Financiële continuïteit	43
5.2.1	Vermogenspositie	43
5.2.2	Waardering	43
5.2.3	Middelen	44
5.2.4	Sturen op Kasstromen	44
5.2.5	Rentedekkingsgraad	44
5.3	Financieel beheer	45
5.3.1	Planning en control cyclus	45
5.4	Doelmatigheid	47
5.4.1	Efficiëntie	48
5.4.2	Doelstellingen	48
5.5	Vermogensinzet	49
5.5.1	Inzet middelen naar maatschappelijk rendement	49
5.5.2	Visie en doelstellingen vergroten vermogen	49
5.5.3	Concrete plannen inzet vermogen voor maatschappelijke prestaties	49
5.6	Presteren naar vermogen	52
6	Governance	55
6.1	Inleiding	55
6.2	Besturing	55
6.3	Intern Toezicht	56
6.4	Externe legitimatie	58
6.5	Presteren ten aanzien van Governance	59
	Bijlagen	61
	Bijlage 1: Bronnenlijst	63
	Bijlage 2: Geïnterviewde personen intern en extern	64
	Bijlage 3: Presteren naar Ambitie	65
	Bijlage 4: Presteren naar Opgaven	79
	Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	93

Voorwoord

Het visitatiestelsel

Een aantal corporaties, verenigd in Het Woonnetwerk, heeft in 2005 het initiatief genomen te komen tot de ontwikkeling van een stelsel voor maatschappelijke visitatie.

Medio 2006 was het visitatiestelsel op hoofdlijnen ontwikkeld en is een pilot van start gegaan, waarin maatschappelijke visitaties zijn uitgevoerd en de methodiek is doorontwikkeld. Deze pilot is in de eerste helft van 2008 afgerond. In september 2009 is de methodiek ondergebracht in de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die onder meer belast is met de kwaliteitsbewaking van het visitatiestelsel. Sinds 2011 worden de maatschappelijke visitaties uitgevoerd conform de 4.0 methodiek.

Het doel van de maatschappelijke visitatie is als volgt verwoord:

Het geven van een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Daarmee wordt bereikt dat de visitatie informatie en verantwoording verstrekt aan de belanghebbenden over het presteren van de corporatie.

De visitatiemethodiek brengt het maatschappelijk rendement in beeld door de prestaties van de corporatie te beschrijven en deze af te zetten tegen:

- de eigen ambities en doelstellingen;
- de opgaven in het werkgebied;
- de normen van de belanghebbenden;
- de financiële mogelijkheden en de mate van efficiëntie.

De governance vormt hierin een bijzonder veld.

De kwantitatieve beoordeling van de prestaties wordt samengevat in prestatiespinnenwebben en een integrale scorekaart. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een toelichtende rapportage en een recensie die een overkoepelende en samenvattende beoordeling bevat.

Maatschappelijke visitatie Omnia Wonen– de aanpak van Ecorys

Omnia Wonen heeft Ecorys in het voorjaar van 2012 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode juni tot en met oktober 2012. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Jan Prins, Sandra Groot en Marleen Roekx. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

1. Deskresearch

Op basis van beschikbare documenten is in juni 2012 een inventarisatie gemaakt van de gegevens die relevant zijn in het kader van de maatschappelijke visitatie. Deze gegevens zijn bestudeerd en verwerkt in een (intern) werkdocument.

2. Startbijeenkomst

Op 18 juni 2012 heeft onder leiding van Ecorys een startbijeenkomst plaatsgevonden met de directeur-bestuurder, een delegatie van de Raad van Commissarissen en het Management Team. Daarbij heeft Ecorys een korte toelichting gegeven op de doelstellingen en de aanpak van de maatschappelijke visitatie.

3. Interne interviews

De gesprekken met de delegatie van de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder en het Management Team vonden plaats op 25 juni en 2 juli 2012.

4. Belanghebbendenbetrokkenheid

De belanghebbenden zijn middels drie bijeenkomsten en een digitale enquête betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Deze bijeenkomsten hebben in september 2012 plaatsgevonden. In de bijlage wordt een overzicht gegeven van de bij de visitatie betrokken belanghebbenden.

5. Interne bijeenkomst visitatieteam Ecorys

In september 2012 heeft het visitatieteam van Ecorys intern overleg gevoerd. Daarbij zijn de bevindingen ten behoeve van de rapportage en de beoordeling van de geleverde prestaties besproken.

6. Rapportage

Aansluitend is de conceptrapportage opgesteld. Deze is op 1 oktober 2012 besproken bij Omnia Wonen. Na verwerking van tekstuele correcties is de definitieve rapportage opgesteld.

Beoordelen van de prestaties van de corporatie

Graag lichten wij toe welke aanpak wij hanteren bij het beoordelen van maatschappelijke prestaties van de corporatie:

- Wij beschouwen terugkijkend de jaren 2008 tot en met 2011. Ecorys maakt zoveel mogelijk gebruik van feiten en cijfers, normeringen en oordelen van anderen. De *feitelijk geleverde prestaties* en de waargenomen belanghebbendenoordelen vormen steeds de basis van de beoordeling.
- Wij bekijken ook de context waarin de prestaties zijn (worden) gerealiseerd. De context kan bijvoorbeeld verklaringen opleveren voor het achterblijven van prestaties. Deze verklarende context bepaalt niet de beoordeling van de feitelijk gerealiseerde prestaties, maar wordt als tekstuele aanvulling op de beoordeling geformuleerd.
- Wij hebben ervoor gekozen de prestatiespinnenwebben te voorzien van tekstblokken die het oordeel in de spinnenwebben inkleuren. Op deze wijze ontstaat naar onze mening een evenwichtig beeld tussen kwantitatief oordeel en context/ argumentatie.

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt de onderstaande meetschaal conform de 4.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. Het ijkpunt is een 7: ruim voldoende.

Cijfer	Prestatie	Afwijking
10	Uitmuntend. De prestatie overtreft de norm aanzienlijk.	Meer dan +35%
9	Zeer goed. De prestatie overtreft de norm behoorlijk.	+20% tot +35%
8	Goed. De prestatie overtreft de norm.	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende. De prestatie is gelijk aan de norm.	-5% tot +5%
6	Voldoende. De prestatie is wat lager dan de norm.	-5% tot -15%
5	Onvoldoende. De prestatie is significant lager dan de norm.	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende. De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm.	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende. De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm.	-45% tot -60%
2	Slecht. Er is vrijwel geen prestatie geleverd.	-60% tot -75%
1	Zeer slecht. Er is geen prestatie geleverd.	Meer dan -75%

Leeswijzer

Deel 1 omvat de totaalbeoordeling en recensie. Hierin zijn opgenomen de integrale scorekaart, de spinnenwebben en de recensie. Ook is een korte beschouwing opgenomen waarin een relatie is gelegd met de vorige visitatie.

Deel 2 bevat de daadwerkelijke rapportage van de maatschappelijke visitatie van Omnia Wonen en bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Profiel van Omnia Wonen
2. Presteren naar Ambities (PnA)
3. Presteren naar Opgaven (PnO)
4. Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)
5. Presteren naar Vermogen (PnV)
6. Governance

Bijlagen:

1. Bronnenlijst
2. Betrokken personen (intern en extern)
3. Uitwerking Presteren naar Ambities
4. Uitwerking Presteren naar Opgaven
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

De tabellen waarin de uitwerking van presteren naar ambities en presteren naar opgaven zijn weergegeven komen niet met elkaar overeen, daar de ambities betrekking hebben op Omnia Wonen in haar totaliteit en de opgaven zijn uitgesplitst naar de verschillende gemeenten in het werkgebied. Teneinde de overzichtelijkheid te waarborgen is ervoor gekozen om bij presteren naar opgaven alleen die prestaties weer te geven, waaraan de opgaven in een betreffende gemeente gekoppeld kunnen worden.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Recensie en totaalbeeld

Recensie

Omnia Wonen presteert met een totaalcijfer van 7,1 boven de norm van de visitatiemethodiek. Niet alleen scoort Omnia Wonen over het totaal een dergelijk cijfer, er is sprake van een zeer evenwichtige beoordeling over alle referentiekaders. Kortom een corporatie, die in balans is wanneer naar de inspanningen op alle prestatievelden gekeken wordt.

Met een woningbezit van bijna 7.000 verhuureenheden, verspreid over twaalf gemeenten in een lijn van Den Haag via de Veluwe naar Assen, is een dergelijke prestatie eveneens goed te noemen. Omnia Wonen heeft een kerngebied aangewezen (Noordwest-Veluwe en enkele omliggende gemeenten) waar zij haar volkshuisvestingstaak breder ziet dan het goed beheren van woningen. Dit is dan het uitgangspunt voor het beleid dat de corporatie voert, wat zij beschreven heeft in twee opvolgende ondernemingsplannen. Het meest recente ondernemingsplan spreekt van maatwerk, zowel ten aanzien van de mens (huurders) als het vastgoed. Afgelopen jaar heeft dit binnen de corporatie geleid tot een aanpassing van de organisatiestructuur, zodat beter aangesloten kan worden bij wat de klant wil en nodig heeft. De visitatiecommissie waardeert de wijze waarop Omnia Wonen haar positie bekijkt en wijzigt daar waar zij dit nodig acht. Het proces waar de corporatie zich in bevindt, is nog niet geheel afgerond en geïmplementeerd. Dit is vooral zichtbaar in de vormgeving van een nieuw proces Leven, waar fysieke en sociale leefbaarheid de bouwstenen vormen voor de samenwerking met andere partijen.

Omnia Wonen is zich ervan bewust, dat zij moet samenwerken met andere partners om de opgaven in het werkgebied te kunnen invullen. Daarnaast wil Omnia Wonen de samenwerking inzetten om haar eigen ambities te kunnen realiseren, hetgeen geresulteerd heeft in een ketensamenwerking. De eerste resultaten zijn veelbelovend en de samenwerkingspartners zien een toekomst hierin. Samenwerken en gebruik maken van elkaars sterke punten is een belangrijk gegeven in dit huidige tijdsgewricht. Belanghebbenden waarderen het feit, dat Omnia Wonen op tal van fronten een gesprekspartner is, of het nu gaat om duurzaamheid of om domoticavoorzieningen.

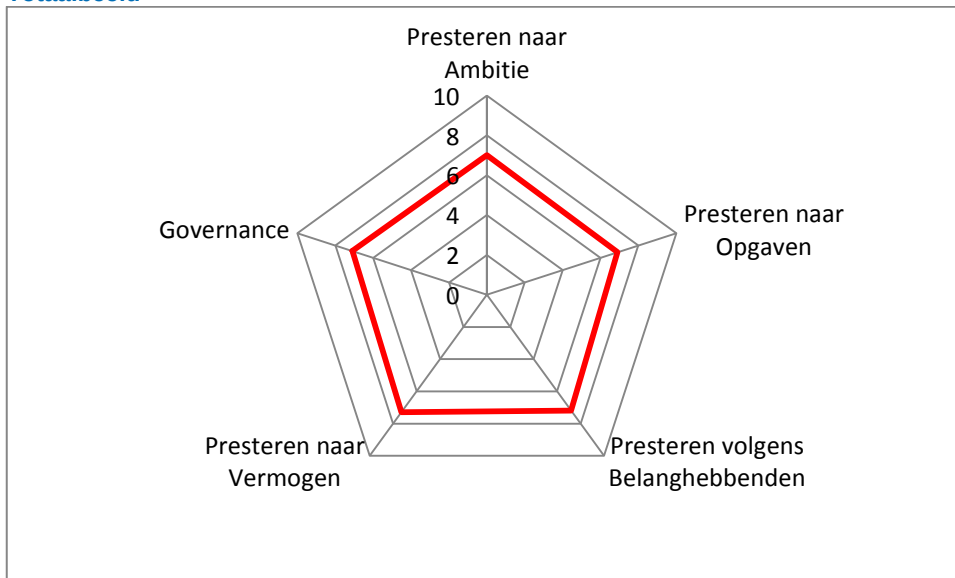
De opgaven van Omnia Wonen bevinden zich in een groot werkgebied, hetgeen het niet altijd even makkelijk maakt overal de juiste of de gewenste rol te spelen. Door de grootte van het werkgebied heeft de corporatie nu eenmaal te maken met versnipperd woningbezit en zal zij keuzes moeten maken over de activiteiten die zij wil ontplooien. Het sleutelwoord hierbij is tijdig en helder communiceren.

De vermogenspositie van Omnia Wonen is goed en wijkt door de aard van de corporatie enigszins af van de gemiddelden, zoals die landelijk gelden. Omnia Wonen heeft er duidelijk voor gekozen haar woningbezit in het kerngebied uit te breiden (vooral door aankoop, omdat de nieuwbouwmogelijkheden beperkt zijn) en indien de noodzaak er is het overig woningbezit af te stoten. Dit levert een andere vermogenspositie op. De corporatie heeft de financiële zaken op orde, maar blijft oog houden voor mogelijke verbeteringen. Omnia Wonen zoekt bijvoorbeeld naar verbeteringen op het gebied van reëel begroten van onderhouds- en leefbaarheidsuitgaven. De stappen die hierin gezet zijn en worden geven aan, dat dit binnen afzienbare tijd op orde komt. Qua efficiency is er sprake van een goede bedrijfsvoering, zeker wanneer de omvang en verspreidheid van het werkgebied in ogenschouw worden genomen.

Tot slot de governance; de visitatiecommissie constateert dat de beleidscyclus op orde is gekomen gedurende de visitatieperiode. Een doorontwikkeling richting gewenste output en outcome is iets dat richting de toekomst vormgegeven kan worden. Het interne toezicht en het bestuur zijn op orde, waarbij niet alleen de organisatie vernieuwd is qua structuur, maar ook de Raad van Commissarissen op korte termijn een vernieuwingsslag zal ondergaan.

De visitatiecommissie concludeert, dat Omnia Wonen gezien haar omvang en de grootte van haar werkgebied, een prestatie heeft geleverd, die boven de norm uitkomt. Dit wordt door de belanghebbenden van Omnia Wonen ondersteund met de woorden: ga zo door!

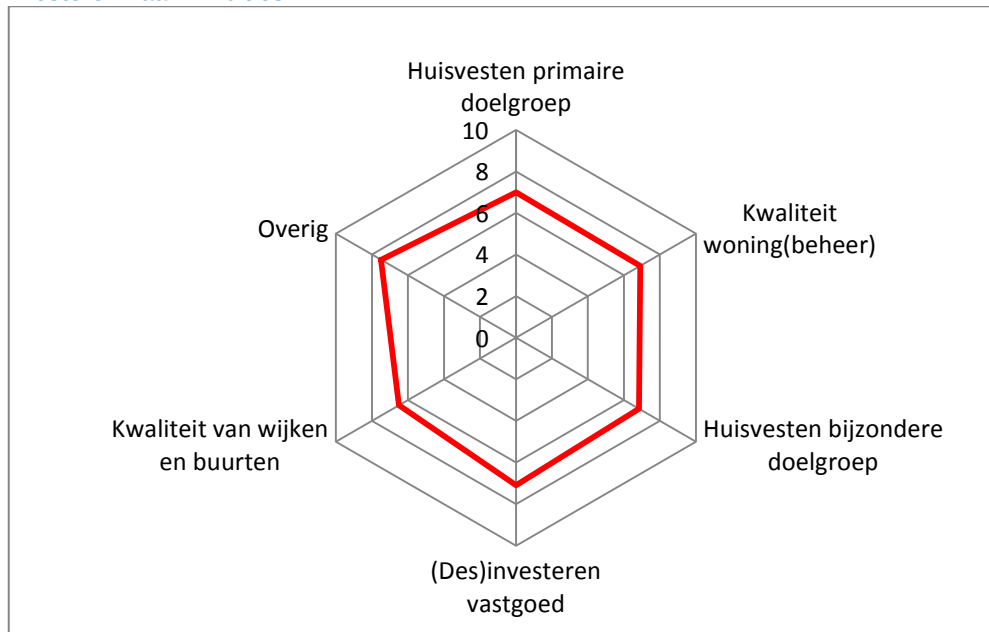
Totaalbeeld



Omnia Wonen krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie:

- ruim voldoende, indien het referentiekader Presteren naar Ambities is (7,0);
- ruim voldoende, indien het referentiekader Presteren naar Opgaven is (7,0);
- ruim voldoende, waar het Presteren volgens Belanghebbenden betreft (7,2);
- ruim voldoende, waar het gaat om Presteren naar Vermogen (7,3);
- ruim voldoende, wat betreft de invulling van de Governance (7,1).

Presteren naar Ambities

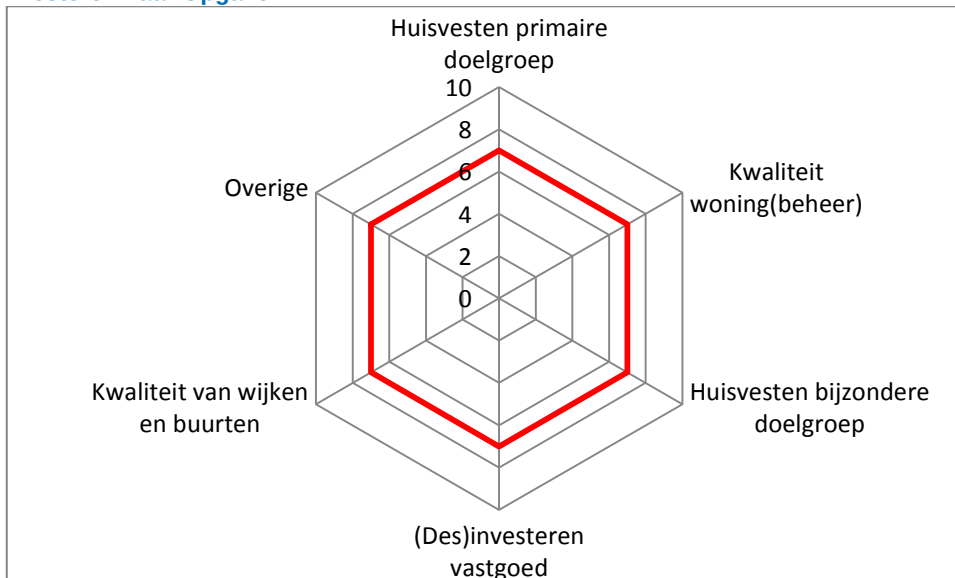


Ten aanzien van het presteren naar eigen ambities kan vastgesteld worden dat Omnia Wonen haar ambities gedurende de gehele visitatieperiode voor een groot deel ook waarmaakt. Op de verschillende prestatievelden is een veelheid aan prestaties geleverd. Omnia Wonen laat een duidelijke focus zien op het bieden van passende huisvesting aan de doelgroepen die op de corporatie zijn aangewezen (kerntaak). Zo draagt Omnia Wonen zorg voor het bieden van voldoende goedkope en betaalbare woningen door het handhaven van een kernvoorraadbeleid en het streefhurenbeleid. Daarnaast toont Omnia Wonen een duidelijke inzet ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. In samenwerking met zorg- en welzijnspartners pakt Omnia Wonen die taken op. De prestaties klinken niet helemaal door in het behaalde cijfer, doordat Omnia Wonen geen concrete doelstelling formuleert met betrekking tot het realiseren van woningen voor bijzondere doelgroepen. Het is dan immers niet goed mogelijk om vast te stellen of dat wat de corporatie doet ook voldoende is. Vanuit de stukken en gesprekken met belanghebbenden is het de visitatiecommissie wel duidelijk geworden Omnia Wonen zich hierin actief en sociaal opstelt.

Naast het huisvesten van de primaire doelgroep behaalt Omnia Wonen goede scores ten aanzien van (des)investeren in vastgoed. Omnia Wonen heeft enkele malen haar bouwdoelstelling naar beneden bijgesteld. Ondanks deze bijstelling heeft zij gedurende de visitatieperiode toch haar oorspronkelijke doelstelling weten te behalen. Hoewel sommige projecten waren vertraagd zijn zij toch binnen redelijke termijnen gerealiseerd. Omnia Wonen laat hierin de nodige daadkracht zien.

Op de prestatievelden kwaliteit van woningen en woningbeheer en kwaliteit van wijken en buurten is een enkele onvoldoende behaald. Op deze prestatievelden zijn zeker de nodige prestaties geleverd, zoals de goede staat van het onderhoud, het project Samenspraak in Wonen, de investeringen in wijken en aandacht voor 'achter de voordeur'problematiek. Echter gedurende de visitatieperiode liepen begrotingen en realisatie niet met elkaar in lijn, waarbij de realisatie achterbleef ten opzichte van de begroting. Omnia Wonen onderneemt diverse stappen om hier verbetering in aan te brengen en de visitatiecommissie heeft dan ook het volste vertrouwen dat dit in de toekomst een ander beeld laat zien.

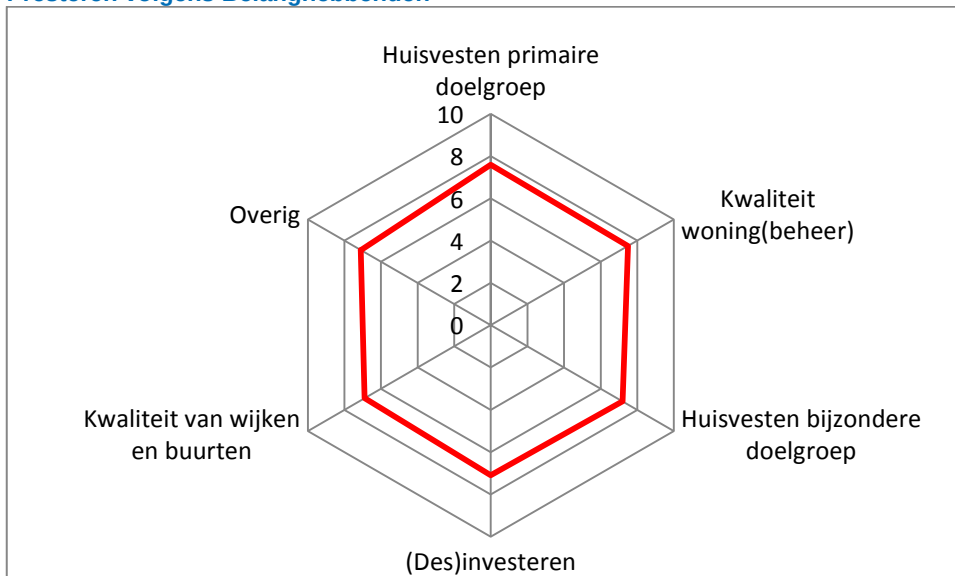
Presteren naar Opgaven



Omnia Wonen presteert ruim voldoende als naar de opgaven gekeken wordt. De corporatie heeft haar bezit verspreid over twaalf verschillende gemeenten. Elke gemeente kent haar eigen opgaven, maar Omnia Wonen is niet in elke gemeente een even grote speler. Hierdoor verschillen de inzet van Omnia Wonen en haar verantwoordelijkheden per gemeente.

Gezien de omvang van het werkgebied heeft Omnia Wonen te maken met relatief veel samenwerkingsverbanden en prestatieafspraken met verschillende partijen. Niet alle prestatieafspraken zijn op een zelfde wijze en even SMART geformuleerd. In een groot deel van de gemeenten heeft de corporatie meer gedaan dan in de opgaven is vastgelegd. Deze prestaties (waar geen opgaven tegenover staan) kunnen in het kader van de visitatiemethodiek niet beoordeeld worden.

Presteren volgens Belanghebbenden



Belanghebbenden zijn kritisch wanneer ze kijken naar de prestaties van Omnia Wonen, maar tegelijkertijd waarderen ze de mate waarin de corporatie haar prestaties behaalt. Vooral het huisvesten van de primaire en bijzondere doelgroepen worden goed gewaardeerd. Aandachtspunten zijn er ook, met name op het gebied van het vormgeven van beleid (duurzaamheid en leefbaarheid) en de communicatie.

Geconcludeerd kan worden dat belanghebbenden een positief beeld over Omnia Wonen hebben. Naast kwalificaties als gedegen en betrouwbaar, wordt vooral ook de samenwerking gewaardeerd. De ketensamenwerking met maatschappelijke partners, maar ook de samenwerking met gemeenten en huurders heeft de afgelopen jaren een positieve ontwikkeling doorgebracht.

Presteren naar Vermogen

Binnen het referentiekader 'vermogen' heeft Omnia Wonen de zaken ruim voldoende op orde. Het instrumentarium rondom financiën en financiële sturing is gedurende de visitatieperiode verder ontwikkeld. De corporatie kent een gezonde financiële positie, heeft zicht op haar financiële mogelijkheden en stuurt op kasstromen. Gezien de spreiding van het werkgebied is het bewonderingswaardig dat Omnia Wonen relatief lage bedrijfslasten kent. Dit in combinatie met een duidelijke visie op efficiency, welke ook is doorvertaald in concrete doelstellingen, heeft geleid tot een goede beoordeling op dit onderdeel. Omnia Wonen heeft zicht op het maatschappelijk rendement door deelname aan de IPD/aeDex. Hierin behaalt zij hogere scores dan de benchmark.

Omnia Wonen heeft gedurende de visitatieperiode aanzienlijk geïnvesteerd in zowel bestaand bezit als nieuwbouw. Ten aanzien van de bestaande bouw liepen realisatie en begroting niet met elkaar in lijn. Inmiddels is zichtbaar dat een en ander op orde komt. Door inzet van een nieuwe methode in relatie tot de onderhoudsuitgaven worden de beheersbaarheid en sturing vergroot. Omnia Wonen investeert in nieuwbouw van zowel huur- en koopwoningen als vastgoed voor bijzondere doelgroepen. Afwegingen werden vooral gemaakt op basis van maatschappelijke gronden, waarbij een strak normenkader ontbrak. Inmiddels werkt Omnia Wonen aan het opstellen van rendementseisen ten aanzien van de verschillende soorten investeringen en zal hiermee richting de toekomst komen tot een strakker afwegingskader.

Presteren ten aanzien van Governance

Omnia Wonen presteert ruim voldoende als het gaat om het onderdeel governance. De basisprincipes van governance zijn geregeld en vastgelegd. Ten aanzien van het onderdeel plan, check en act laat Omnia Wonen gedurende de visitatieperiode een duidelijke ontwikkeling zien. De beleidscyclus is op orde. Op onderdelen is beleid nog in ontwikkeling en daardoor nog niet volledig uitgekristalliseerd. In navolging van de organisatieverandering is het beleid in zekere mate nog procesgericht. Op onderdelen kunnen doelstellingen verder worden geconcretiseerd waardoor sturing op output en outcome mogelijk wordt.

Het intern toezicht bij Omnia Wonen is op orde. Alle kennisvelden zijn binnen de Raad vertegenwoordigd en een rooster van aftreden is dusdanig ingericht dat vernieuwing binnen de Raad plaatsvindt. Zelfevaluatie vindt plaats, voornamelijk echter niet onder leiding van een extern deskundige. Met de ingeslagen vernieuwing van de Raad zal dit opnieuw ter discussie gesteld worden.

Omnia Wonen is een maatschappelijk gedreven corporatie die het betrekken van belanghebbenden hoog in het vaandel heeft staan. Ondanks het verspreide werkgebied en de veelheid van partijen waar zij mee te maken heeft, geeft Omnia Wonen concreet invulling aan het contact met belanghebbenden, waarbij zij de mogelijkheid krijgen de gespreksagenda mede vast te stellen.

Integrale scoretabel

Perspectief	1	2	3	4	5	6	Gemiddeld cijfer	Gewicht	Gewogen cijfer
Presteren naar Ambities									
	7,0	6,9	6,8	7,1	6,5	7,5	7,0	nvt	7,0
Presteren naar Opgaven									
	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	nvt	7,0
Presteren volgens Belanghebbenden									
	7,6	7,5	7,2	7,1	6,9	7,1	7,2	nvt	7,2
Presteren naar Vermogen									
Financiële continuïteit	Vermogenspositie						7,5	20%	1,5
	Liquiditeit						7,5		
	Integrale kasstroomsturing						7		
Financieel beheer	Planning- en controlcyclus						6	20%	1,3
	Treasurymanagement						7		
Doelmatigheid							8,5	20%	1,7
Vermogensinzet	Visie						7,5	40%	2,8
	Mogelijkheden						7		
	Maximalisatie						6,5		
Eindcijfer voor Vermogen									7,3
Presteren ten aanzien van governance									
Besturing	Plan						6,5	33%	2,1
	Check						7		
	Act						6		
Intern toezicht	Functioneren RvC						6,5	33%	2,2
	Toetsingskader						6,5		
	Toepassing Governance Code						7		
Externe legitimatie							8,5	33%	2,8
Eindcijfer voor Governance									7,1
Geïntegreerd eindoordeel									7,1

Beschouwing ten aanzien van de voorgaande visitatie

Ten opzichte van de vorige visitatie heeft Omnia Wonen een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt. Tijdens de voorgaande visitatieperiode was Omnia Wonen bezig de organisatie op orde te brengen na de fusie, waardoor het merendeel van de ambities gericht was op de interne organisatie. Prestaties werden geleverd, maar een uitgekristalliseerde visie was nog niet opgesteld.

Met name ten aanzien van de beleidscyclus zijn grote vorderingen gemaakt, waarbij de beleidscyclus als het ware rond is gemaakt. De twee ondernemingsplannen, die gedurende de meest recente visitatieperiode centraal stonden, hebben hier invulling aan gegeven. Geleverde prestaties zijn goed te koppelen aan eerder gestelde doelen en ambities. Doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn vertaald naar meer SMART geformuleerde jaar- en afdelingsplannen. Daarnaast is ook een ontwikkeling zichtbaar van monitoring op de voortgang en tussentijdse bijstelling van doelstellingen.

Na het ineenschuiven van twee organisaties direct na de fusie is Omnia Wonen blijven zoeken naar een organisatiestructuur die het best aansluit bij de opgaven en ambities die de corporatie in het werkgebied ziet. Dit heeft onlangs geresulteerd in een hernieuwde organisatiestructuur, waar het makkelijker en sneller schakelen moet worden.

1 Profiel

1.1 Profiel

Omnia Wonen is in 2003 ontstaan uit een fusie tussen Woningstichting Ons Belang (met woningbezit in 15 gemeenten) en ProDiA uit Nunspeet. De corporatie heeft een bezit van bijna 7.000 verhuureenheden waarvan bijna 6.700 wooneenheden. Naast woningen heeft de corporatie ultimo 2011 eveneens 200 garages en 30 bedrijfsruimten en winkels, twee overige bezittingen en 65 gebouwen maatschappelijk vastgoed in eigendom. De corporatie heeft een uitgespreid werkgebied bestaand uit twaalf gemeenten. Het hoofdkantoor van de corporatie staat in Harderwijk en daarnaast heeft de corporatie nog op zeven andere locaties een woonwinkel.

Het kerngebied van de corporatie bestaat uit de gemeenten op de Noordwest Veluwe (met name Nunspeet, Harderwijk, Elburg, Ermelo en Putten) en de gemeenten Steenwijkerland, Amersfoort en Arnhem. De corporatie geeft aan dat ze in het kerngebied graag een prominente rol wil spelen op het gebied van het wonen. De overige gemeenten waar Omnia Wonen bezit heeft, zijn Den Haag, Assen, Amstelveen en Utrecht. Hier wil de corporatie graag een goede beheerder zijn. Omnia Wonen geeft aan dat zij in deze gemeenten haar woningen afstoot indien dit nodig blijkt voor de groei in het kerngebied.

De corporatie behoort, volgens de systematiek van het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV), tot de referentiegroep gemiddeld profiel met een krimpende portefeuille. In totaal worden zeventien van de 400 corporaties tot deze groep gerekend. Doordat Omnia Wonen complexgewijs bezit in haar buitengebied afstoot is zij door het CFV tot deze referentiegroep gerekend. Omnia Wonen herkent zich niet in deze referentiegroep. Derhalve is in overleg met de corporatie besloten om bij eventuele vergelijkingen het landelijk gemiddelde aan te houden.

1.2 Bezit

De woningvoorraad van Omnia Wonen bestaat voor meer dan de helft uit eengezinswoningen (52,9%) en dit percentage ligt aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde (42,8%). De corporatie heeft een hoog percentage meergezinswoningen met lift (16,4%) en zonder lift (27,0%) in haar portefeuille. Het bezit van Omnia Wonen bestaat voor slechts 3% uit hoogbouw.

Omnia Wonen heeft een relatief oud bezit. Van de woningvoorraad is 54% voor 1969 gebouwd. De nadruk ligt op de bouwperiode 1960-1969, in deze periode is 27,8% van de voorraad gebouwd, landelijk ligt het percentage woningen uit deze periode op 17,4%. In de bouwperiode na 1970 ligt het aandeel woningen onder het landelijk gemiddelde.

Tabel 1.1 Woningvoorraad Omnia Wonen

	Omnia Wonen	Landelijk
Eengezinswoningen	52,9	42,8
Meergezinswoningen vier etages zonder lift	27,1	27,0
Meergezinswoningen met lift	16,4	13,4
Hoogbouw	3,5	11,0
Eenheden verzorging	0,0	2,2
Overige	0,0	3,7
Totaal	100,0	100,0

Bron: Corporatie in perspectief, Omnia Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2011

Het gemiddelde huurniveau ligt bij Omnia Wonen op € 445,- per maand. Dit is 69,4% van de maximaal redelijke huur. Hoewel het huurniveau bijna gelijk is aan het gemiddeld landelijke huurniveau (€ 421,-) is de maximaal redelijke huur lager dan de benchmark (72%). Dit houdt in dat de prijs- kwaliteitverhouding van het woningbezit van Omnia Wonen goed is en iets hoger ligt dan gemiddeld in Nederland. Het gemiddelde aantal punten woningwaardering bij Omnia Wonen(136) ligt hoger dan het landelijk gemiddelde (131).

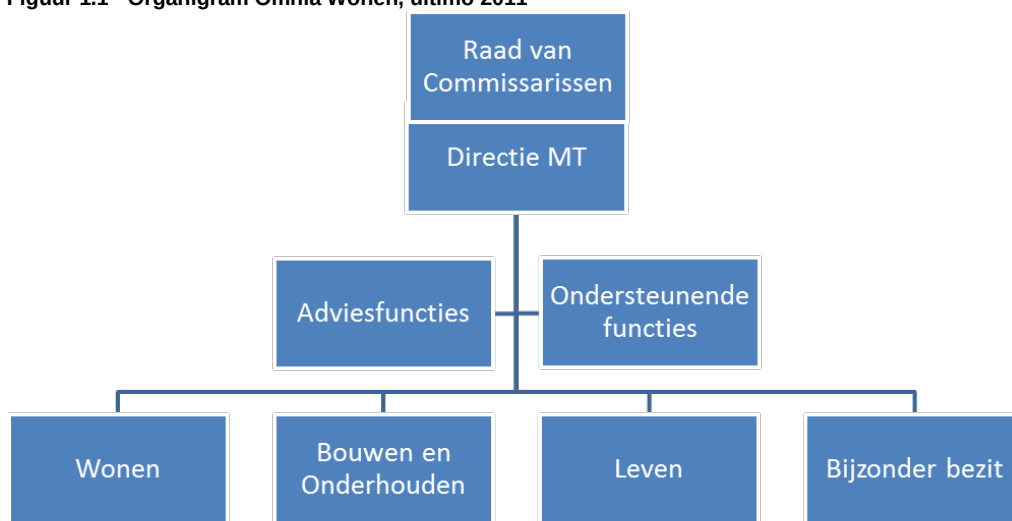
Het aandeel van het woningbezit dat valt onder de classificaties goedkope en betaalbare woningen bedroeg ultimo 2010 respectievelijk 16,1 en 72,3% (landelijk is dat 23,2% en 67,2%). Het aantal dure woningen onder de huurtoeslaggrens (6,7%) is lager dan landelijk geldt (7,2%). Het aandeel dure woningen boven de huurtoeslaggrens bedraagt 4,8% en ligt hoger dan het landelijk gemiddelde van 2,4%.

1.3 Organisatie

1.3.1 Organisatiestructuur

Ultimo 2011 had Omnia Wonen 80 medewerkers (71,5 fte's) in dienst. De corporatie wordt bestuurd door een directeur-bestuurder die bij zijn werkzaamheden wordt ondersteund door een managementteam bestaande uit de manager Bedrijfsvoering en Strategie en de manager Innovatie en Strategie. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de bedrijfsvoering. Het organigram ziet er als volgt uit.

Figuur 1.1 Organigram Omnia Wonen, ultimo 2011



Omnia heeft in 2011 een overgang gemaakt naar een procesgerichte organisatie, waarbij de hoofdprocessen vooralsnog als volgt genaamd zijn: Wonen, Bouwen en Onderhouden, Leven en Bijzonder Bezit. De processen worden elk aangestuurd door een procesmanager. Het MT is kleiner geworden en heeft meer een regierol gekregen. Het MT houdt zich bezig met strategische vraagstukken en houdt op bestuurlijk niveau contact met belanghebbenden. Doel van de organisatieverandering is te komen tot een efficiëntere en verbeterde werkwijze. De invulling van de processen en daarbij behorende taken en verantwoordelijkheden is nog niet geheel uitgekristalliseerd. De verwachting is dat een en ander in 2012 op orde komt. De eerste ervaringen zijn goed. De lijnen met het MT zijn korter en er wordt slagvaardiger gewerkt.

1.3.2 Verbindingen

Omnia Wonen kent de volgende verbindingen:

- Stichting Woningbeheer Ons Belang;
- Woningnet NV;
- Stichting Bouwontwikkeling Schuytgraaf;
- Rhijnstroom BV;
- Schuytgraaf CV;
- Omnia Wonen Holding BV;
- Omnia Wonen Ontwikkeling BV;
- Ontwikkelingscombinatie De Hoge Varen Hierden V.O.F.;
- Stichting Domiso.

2 Presteren naar Ambities

2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Omnia Wonen wordt beoordeeld, is naar de eigen ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties van de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de zelf geformuleerde ambities en daaruit volgende doelstellingen. Hierbij wordt conform de visitatiemethodiek, per prestatieveld globaal omschreven wat de prestaties zijn. Naast de beoordeling worden de missie en visie van Omnia Wonen weergegeven.

2.2 Prestaties

Aan de hand van jaarverslagen, kwartaalrapportages en overige documenten zijn de belangrijkste prestaties op hoofdlijnen van de afgelopen vier jaar beschreven en gekoppeld aan de prestatievelden uit de visitatiemethodiek. Deze prestaties vormen ook de basis voor de beoordeling van de volgende twee hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Presteren volgens Belanghebbenden. Een gedetailleerde koppeling van prestaties aan ambities staat weergegeven in bijlage drie.

2.2.1 Huisvesten primaire doelgroep

De primaire taak van Omnia Wonen is het huisvesten van mensen die niet in hun eigen woonruimte kunnen voorzien. Het huur- en toewijzingsbeleid van Omnia Wonen is erop gericht dat er voldoende passende woonruimte is voor mensen die zijn aangewezen op de huurmarkt of daarvoor kiezen. Omnia Wonen heeft voor haar bezit streefhuren vastgesteld. Deze streefhuren zijn zodanig vastgesteld dat er voldoende betaalbare huurwoningen zijn voor de lagere inkomensgroepen. De werkelijke huren en de streefhuren zijn aanzienlijk lager dan Omnia Wonen op basis van de maximaal toegestane huur zou mogen vragen (respectievelijk 62 en 66% van maximaal redelijk). Bij mutatie trekt Omnia Wonen de huren op naar streefhuur. Met de jaarlijkse huurverhoging volgt Omnia Wonen een inflatievolgend huurbeleid. Vanuit Europa wordt de eis gesteld dat 90% van de sociale huurwoningen wordt toegewezen aan mensen met een inkomen lager dan € 34.000,-. In 2011 heeft Omnia Wonen daartoe haar toewijzingseisen verscherpt en is ruim 95% van de woningen aan deze doelgroep toegewezen¹. De doelgroep lagere middeninkomens die net boven de inkomensgrens valt probeert Omnia Wonen te bedienen door in 2012 gericht duurdere sociale huurwoningen te verhuren aan mensen met een inkomen boven € 34.000, zowel in de nieuwbouw als bestaande bouw.

Om te achterhalen wat de behoeften zijn van de primaire doelgroep en de benodigde voorraad in de gemeenten binnen het kerngebied, stelt Omnia Wonen voor iedere gemeente een eigen woonvisie op. Deze visies zijn en worden gebruikt als input voor nieuwbouw en aanpassing van de bestaande voorraad. Een van de doelstellingen van Omnia Wonen luidt 'terug naar de kern'. Dit houdt in dat Omnia Wonen wil groeien in haar kerngebied en daartoe woningen verwerft en nieuw ontwikkelt. Daarnaast stoot Omnia Wonen het beheer van woningen of andere vastgoed voor derden zoveel mogelijk af².

¹ Woningen met een huur van maximaal € 554,76 wijst Omnia Wonen uitsluitend toe aan mensen met een belastbaar inkomen van maximaal € 33.614. Woningen met een huur tussen € 554,76 en € 652,52 wijst Omnia Wonen bij voorrang toe aan mensen met een belastbaar inkomen van maximaal € 33.614.

² Omnia Wonen houdt het beheer aan als zij verwacht het vastgoed in bezit te kunnen krijgen.

Naast de reguliere woningtoewijzing zet Omnia Wonen zich in voor mensen die met spoed andere woonruimte nodig hebben. In 2011 zijn 60 woningen op basis van urgentie toegewezen. In de periode 2008-2011 heeft Omnia Wonen totaal 55 woningen beschikbaar gesteld aan statushouders. De afspraken hierover verschillen per gemeente. Niet altijd wordt aan de taakstelling voldaan ondanks dat Omnia Wonen hiervoor woningen vrijhoudt. Soms melden zich niet voldoende gegadigden.

Op het gebied van het bevorderen van het eigen woningbezit biedt Omnia Wonen huurders de bijzondere koopvormen Kopen met Korting en KoopGoedkoop. Omnia Wonen heeft in Putten circa 100 woningen onder het label Kopen met Korting gebouwd. De koper krijgt korting op de koopprijs van de woning. Bij verkoop wordt de 'korting' weer terugbetaald. Eventuele winst of verlies wordt gedeeld met Omnia Wonen. Bij KoopGoedkoop koopt de koper alleen de opstal, de grond wordt in erfpacht uitgegeven.

Omnia Wonen heeft in de visitatieperiode in totaal 819 bestaande woningen verkocht. De opbrengsten worden ingezet ten behoeve van nieuwe investeringen (zoals aankoop van bezit van andere partijen in het kerngebied).

2.2.2 Kwaliteit van woningen en woningbezit

Bij het prestatieveld Kwaliteit van Woningen en Woningbeheer heeft de visitatiecommissie onder andere gekeken naar de investeringen van Omnia Wonen in de kwaliteit van haar voorraad door onderhoud, woningverbetering en op het gebied van energie en duurzaamheid. Daarnaast wordt aandacht besteed aan de kwaliteit van de dienstverlening.

In de periode 2008 tot en met 2011 heeft Omnia Wonen in totaal ca. € 52 miljoen uitgegeven aan onderhoudswerkzaamheden. Dat is minder dan het begrote bedrag van ca. € 68 miljoen. De corporatie geeft aan dat dit enerzijds te maken heeft met het doorschuiven van projecten in de tijd. Anderzijds is de wijze van begroten niet optimaal geweest: Omnia Wonen gaat werken met een ander systeem ten aanzien van de onderhoudsbegroting waardoor begroting en realisatie beter met elkaar in lijn komen. Omnia Wonen heeft met betrekking tot het verleden veel geïnvesteerd in onderhoud, waardoor het kwaliteitsniveau van het woningbezit goed is. Omnia Wonen werkt met een basiskwaliteitsniveau, waarbij het uitgangspunt is dat wanneer zaken aan vervanging toe zijn, het vervangende product van goede kwaliteit is. Bij onderhoud wordt de woning direct gemoderniseerd en aangepast aan de wensen van deze tijd.

Omnia Wonen heeft klantgerichtheid hoog in het vaandel staan, waarbij de klant in beleid en in praktijk steeds meer centraal komt te staan. Dit komt onder andere tot uiting onder de noemer Samenspraak in Wonen. Bij onderhoud wordt zoveel mogelijk uitgegaan van de wensen van de klant. Het uitgangspunt is dat verbeteringen in de woning altijd en op elk moment mogelijk zijn ongeacht woningtype of doelgroep, tenzij de woning in het beheerplan hiervoor wordt uitgesloten. Hierbij worden de klant diverse keuzemogelijkheden geboden. Omnia Wonen werkt daarin ketengericht samen met vaste partners. Er is veel aandacht voor de communicatie richting bewoners. In 2011 zijn de eerste pilotprojecten gehouden en verbeteringen in kaart gebracht. De ketenpartnersamenwerking leidt naar verwachting tot efficiencywinsten, hoger kwaliteitsniveau en hogere tevredenheid onder huurders.

Om de kwaliteit van de dienstverlening steeds te verbeteren voert Omnia Wonen diverse klanttevredenheidsonderzoeken uit. De uitkomsten worden verwerkt in acties en in beleid. De woonwensen van (toekomstige) klanten inventariseerde Omnia Wonen tot aan 2011 door de

deelname aan Wooncheck van Woonquest. Omnia Wonen behaalt goede scores ten aanzien van de klanttevredenheid. Omnia Wonen biedt haar huurders diverse aanvullende services zoals Service Huurdersonderhoud, WoonEnergie en een glasverzekering.

Energie en duurzaamheid is een thema dat bij Omnia Wonen steeds hoger op de agenda komt te staan en vormt in het vigerende beleidsplan een van de speerpunten. Omnia Wonen heeft de investeringen in duurzaamheid vastgesteld in een milieubeleidsplan. Hiermee volgt Omnia Wonen de ontwikkelingen in de sector op dit gebied. Omnia Wonen stelt zich ten doel om in 2020 minimaal label C te hebben voor haar bezit. De totale investeringen zijn geraamd op ca. € 16 miljoen, wat neerkomt op een investering van ca. € 2 miljoen per jaar. In 2011 is voor bijna € 500.000,- geïnvesteerd in energiebesparende maatregelen. Het niet halen van de begroting komt doordat projecten pas eind 2011 in opdracht zijn gegeven of zijn doorgeschoven naar andere jaren. Naast fysieke ingrepen besteedt Omnia Wonen aandacht aan het verhogen van het milieubewustzijn van haar huurders. Hiertoe zet zij de energiebesparingscoach Beter Peter in en is in 2011 een campagne gestart onder huurders voor het verwerven van zogenaamde energieambassadeurs. Ook biedt Omnia Wonen haar huurders WoonEnergie aan, welke standaard groene stroom levert. In Steenwijkerland is samen met de gemeente en andere corporaties een campagne gestart om groene stroom te promoten.

2.2.3 Huisvesten doelgroep met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Behalve huisvesten van de primaire doelgroep besteedt Omnia Wonen veel aandacht aan het huisvesten van bijzondere doelgroepen. De corporatie ondersteunt maatschappelijke organisaties die welzijn- en zorgvoorzieningen willen realiseren. Omnia Wonen hanteert geen vaste doelstellingen, maar acteert vraaggericht. Maatschappelijke organisaties weten Omnia Wonen in dit kader goed te vinden. In de periode 2008-2011 heeft Omnia Wonen onderstaande projecten gerealiseerd:

- In Harderwijk zijn negentien zorgappartementen en algemene ruimten van het project Gelrepoort opgeleverd.
- In Elspeet zijn vijf zorgwoningen opgeleverd.
- In Nunspeet is een bedrijfsruimte verbouwd tot zeven appartementen geschikt voor zorg.
- In Nunspeet zijn 24 zorgappartementen opgeleverd.
- In de wijk Campus Veste in Arnhem zijn 41 zorgwoningen gerealiseerd.
- In Steenwijkerland zijn 24 appartementen en een gemeenschappelijke ruimte voor jongeren in het autistisch spectrum opgeleverd.

Naast de gerealiseerde projecten heeft Omnia Wonen diverse projecten in voorbereiding als het gaat om zorgseenheden, verpleegeenheden en vervangende nieuwbouw ten behoeve van senioren. In Harderwijk werkt Omnia Wonen aan de realisatie van een Thuishuis voor ouderen, waarbij ouderen in een kleine groep bij elkaar wonen. Inmiddels is de organisatie opgezet, maar wordt er nog gezocht naar een locatie.

Ten aanzien van de bestaande bouw verhuurt Omnia Wonen eind 2011 tien woonzorgcomplexen en woonruimte aan diverse zorg- en welzijnsinstellingen. Ook bezit Omnia Wonen enkele zorgsteunpunten. Een deel van het bezit is gelabeld voor ouderen en bijzondere doelgroepen (ca. 1.250 woningen). Omnia Wonen zet zich in om de bestaande voorraad geschikt te maken voor senioren door bijvoorbeeld het opplussen van woningen en uitvoeren van WMO-aanvragen. In 2010 heeft Omnia Wonen geparticipeerd in de campagne GewoonGemak over kleine aanpassingen in en om woningen zodat mensen langer zelfstandig kunnen wonen. Wanneer Omnia Wonen nieuwe woningen bouwt of realiseert wordt alvast de infrastructuur aangelegd om later netwerken en voorzieningen op het gebied van domotica eenvoudig aan te kunnen brengen.

2.2.4 (Des)investeren in vastgoed

Met het beleidsplan 'Omnia Wonen grensverleggend' (2007-2010) richtte Omnia Wonen zich sterk op het realiseren van woningen, waarbij de doelstelling op minimaal 150 te realiseren woningen per jaar lag. Gezien de economische crisis en de teruggebrachte plancapaciteit in het kerngebied heeft Omnia Wonen die doelstelling bijgesteld tot een niveau van ca. 70 te realiseren woningen per jaar.

In de periode 2008-2012³ heeft Omnia Wonen 759 woningen gerealiseerd en haar (herijkte doelstelling) ruim waargemaakt. Een deel van de gerealiseerde woningen bestaat uit zorggerelateerd vastgoed. Daarnaast heeft Omnia Wonen in 2011 een Kulturhus opgeleverd. Zowel zorggerelateerd vastgoed als maatschappelijk vastgoed realiseert Omnia Wonen vraaggericht, dat wil zeggen wanneer initiatieven vanuit de markt zich aandienen. Daarbij worden op hoofdlijnen onderstaande afwegingen gemaakt:

- Is het maatschappelijk verantwoord (ligt er een duidelijke behoefte) en/of past het binnen het portfoliebeleid?
- Is het de verantwoordelijkheid van Omnia Wonen (kerngebied versus buitengebied, is Omnia de enige partij of zijn er andere partijen)?
- Past het binnen de gestelde parameters (de mate waarin onrendabel wordt geïnvesteerd⁴)?

Naast nieuwbouw heeft Omnia Wonen in de periode 2008-2011 ook bezit aangekocht. Het gaat om 167 woningen, vijftien woonwagendplaatsen en zeven woonwagens. In juni 2012 zijn 625 woningen en andere eenheden aangekocht in de kern Oldebroek.

2.2.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Omnia Wonen richt zich enerzijds op de individuele problematiek en anderzijds op de kansen die er liggen in wijken. Op het individuele niveau gaat het vooral om 'achter de voordeur' problematiek. Omnia Wonen vervult hierin een coachende functie. Voor alle woonwinkels heeft Omnia Wonen een sociale kaart opgesteld, zodat Omnia Wonen mensen kan doorverwijzen naar de juiste hulpinstanties. Hiertoe heeft Omnia Wonen diverse samenwerkingscontracten gesloten en participeert Omnia Wonen in verschillende overlegstructuren. Het basisuitgangspunt is de zelfregie van bewoners. Naast de individuele problematiek werkt Omnia Wonen ook wijkgericht. In 2010 heeft Omnia Wonen een leefbaarheidsstrategie vastgesteld onder de noemer WijkKwaliteit, waarin is vastgelegd hoe Omnia Wonen leefbaarheidsproblematiek benadert. Omnia Wonen heeft een wijkkwaliteitskaart ontwikkeld om problematiek in wijken inzichtelijk te maken. Daar waar problemen zich voordoen wordt in samenspraak met bewoners een wijkvisie opgesteld, waar concrete projecten uit voortvloeien. De afgelopen jaren heeft Omnia Wonen zich op deze wijze ingezet voor de wijken De Brake in Nunspeet, De Laar in Arnhem en de Vuldersbrink in Harderwijk. Projecten hebben onder andere betrekking gehad op het principe schoon, heel en veilig en het realiseren van speelvoorzieningen.

In verschillende wijken participeert Omnia Wonen in samenwerkingsverbanden ten aanzien van wijk- en buurtbeheer. Ook steunt Omnia Wonen in een aantal gemeenten buurtbemiddelingsprojecten. Omnia Wonen stelt jaarlijks een budget beschikbaar ten behoeve van leefbaarheidsprojecten. Het jaarlijkse budget is in de periode waar de visitatie betrekking op heeft niet volledig ingezet. In praktijk werden minder projecten aangedragen dan dat er aan budget

³ Woningen die gereedkomen in 2012 zijn meegeteld.

⁴ Tot voor kort werkte Omnia Wonen niet met vaste rendementseisen. In 2012 worden rendementseisen opgesteld ten aanzien van verschillende typen vastgoed.

beschikbaar was. Omnia Wonen heeft relatief goed bezit in goede wijken, waardoor de leefbaarheidsvraagstukken beperkt zijn.

Met de organisatieverandering in 2011 is een nieuw proces Leven ingericht. Het proces Leven houdt zich bezig met mens en buurt. Zaken die onder Leven vallen zijn onder andere 'achter de voordeur' problematiek, bewonersparticipatie en het begeleiden van renovatieprojecten. Daarnaast wordt binnen Leven invulling gegeven aan het beleid rondom leefbaarheid in dorpen, wijken en buurten en ook in complexen. Het proces Leven is een nieuw proces, waardoor beleid en activiteiten nog niet volledig zijn uitgekristalliseerd.

2.2.6 Overig

Overige prestaties die Omnia Wonen heeft geleverd hebben onder meer betrekking op het betrekken van belanghebbenden bij het beleid en beheer en participatie van bewoners. Omnia Wonen besteedt veel aandacht aan participatie en betrekken van belanghebbenden. Een en ander is beschreven in hoofdstuk vier Presteren volgens Belanghebbenden.

2.3 Beleidskader

In deze paragraaf wordt ingegaan op de missie en visie van Omnia Wonen. In de toelichting wordt weergegeven op welke wijze de missie en visie zijn vertaald in ambities op concernniveau. Voor de visitatieperiode zijn twee beleidsplannen van belang.

Ondernemingsplan 2007-2010: Omnia Wonen grensverleggend!

In het ondernemingsplan 2007-2010 geeft Omnia Wonen aan dat ze een maatschappelijk betrokken en betrouwbare organisatie wil zijn die mensen, die daartoe niet geheel zelf in staat zijn, wil voorzien in hun woonbehoefte zodat zij op een plezierige manier kunnen wonen. Dit voornemen is in de volgende missie vertaald:

- wij leveren voldoende en betaalbare woonruimte aan mensen die qua inkomen niet zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien (globaal gesproken mensen met een inkomen tot circa 1,25 x modaal);
- wij leveren voldoende en betaalbare woonruimte aan mensen die om andere redenen niet (meer) zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien (ouderen, hulpbehoevenden, (potentiële) dak- en thuislozen en andere specifieke aandachtsgroepen);
- wij willen dat klanten tevreden zijn over de woning, de woondiensten en de woonomgeving.

De corporatie heeft deze missie vertaald in een aantal speerpunten voor de desbetreffende jaren.

Deze speerpunten zijn:

1. bouwen, bouwen, bouwen;
2. sociaal betrokken;
3. slim wonen;
4. terug naar de kern.

Ondernemingsplan 2011-2014: Koers met kansen

De tijden van bouwen, bouwen, bouwen zijn voorbij. Gewijzigde omstandigheden leiden tot een focus op kansen. Daarnaast neemt de diversiteit van huurders en woningzoekenden almaar toe, evenals hun uiteenlopende woonwensen. Maatwerk staat dan ook centraal in het nieuwe ondernemingsplan, zowel ten aanzien van mens als vastgoed. Hoewel de focus wordt verlegd blijft de kerntaak van Omnia Wonen: het bieden van passende en goede huisvesting aan mensen die

aangewezen zijn op de huurmarkt of daarvoor kiezen. Deze kerntaak vervult Omnia Wonen vanuit dezelfde mensgerichte en maatschappelijke betrokkenheid.

Voor de periode 2011-2014 luidt de titel van het ondernemingsplan dan ook 'Koers met kansen' De missie is als volgt geformuleerd:

Met maatwerk in wonen bieden wij onze klanten in al hun diversiteit betere kansen op zelfstandigheid.

De corporatie focust zich daarbij op de volgende drie ambities:

- zelfregie in wonen;
- maatwerk in wonen;
- duurzaamheid in wonen.

Omnia Wonen acht het belangrijk dat het verschil tussen degene die wel en degene niet zelfstandig kunnen voorzien in wonen niet toeneemt. De corporatie wil mensen, met name degene die er zelf minder goed in staat zijn, betere kansen bieden op een grotere zelfstandigheid. Als basisvoorwaarde hiervoor geldt een kwalitatief goede woning in een plezierige woonomgeving.

Door de toenemende diversiteit van haar klanten vraagt het bieden van een stabiele woonsituatie steeds meer om maatwerk.

Daarnaast is duurzaamheid een belangrijk thema binnen het ondernemingsplan. Omnia Wonen wil investeren in energiebesparing en duurzaam bouwen, in materiële zin en door het stimuleren van bewustwording van gedrag van haarzelf, de bewoners en haar leveranciers.

2.3.1 Overig beleid

Strategisch Voorraadbeleid

Het strategisch voorraadbeleid is er op gericht dat de woningvoorraad van Omnia Wonen nu en in de toekomst aansluit op de vraag. Per gemeente stelt de corporatie vast hoe haar woningportefeuille er uitziet en wat hierin moet veranderen. Omnia Wonen is bezig om het strategisch voorraadbeleid te herijken en een steviger financieel fundament te geven. Daarbinnen worden complexvisies vertaald naar plannen voor o.a. sloop/nieuwbouw of renovatie en deze worden systematisch vastgelegd. Dit levert een goed beeld op van de opgaven in het bestaande bezit. Alle processen leveren input op wat er met een complex moet gebeuren, waardoor een brede afweging kan plaatsvinden.

Samenspraak in Wonen (2010)

Het uitgangspunt van Samenspraak in Wonen is dat verbeteringen in de woning altijd en op elk moment mogelijk zijn ongeacht woningtype of doelgroep, tenzij de woning in het beheerplan hiervoor wordt uitgesloten. Hierbij worden de klant diverse keuzemogelijkheden geboden. Omnia Wonen werkt daarin ketengericht samen met vaste partners. Er is veel aandacht voor de communicatie richting bewoners.

Leefbaarheidsvisie en strategie (2010)

Omnia Wonen heeft een leefbaarheidsvisie en strategie opgesteld. In de visie is de kijk van Omnia Wonen op de leefbaarheid uitgewerkt, alsmede de uitgangspunten en randvoorwaarden. De strategie gaat in op de wijze waarop Omnia Wonen de visie in praktijk uitwerkt. De definitie van leefbaarheid voor Omnia Wonen luidt als volgt:

"Leefbaarheid is de mate van tevredenheid van bewoners over hun sociale en fysieke woonomgeving.
Samen met bewoners en onze professionele partners bereiken wij dit door te investeren in WijkKwaliteit".

Omnia Wonen ziet de buurtbewoners als eerste belanghebbende in de wijk. Omnia Wonen investeert in een veilige, schone en leefbare woonomgeving, zowel de fysieke als sociale omgeving. Dit doet Omnia Wonen samen met bewoners en partners, vanuit een wijknetwerk. Omnia Wonen wil dit doen door actief bewoners te faciliteren en de zelfregie te bevorderen. Omnia Wonen heeft een wijkkwaliteitskaart ontwikkeld om problematiek in wijken inzichtelijk te maken. De uitkomsten van de wijkkwaliteitskaart worden vertaald naar een wijkvisie, van waaruit diverse projecten worden geïnitieerd. Na uitvoer worden de acties geëvalueerd.

Visie op bewonersparticipatie (2010)

Bewonersparticipatie betekent voor Omnia Wonen een proactieve mensgerichte benadering, waarbij bewoners actief uitgenodigd worden om mee te denken en te doen. Bewonersparticipatie is geen doel op zich. Het initiatief om actief mee te denken en te doen ligt bij de bewoners zelf (zelfregie). Omnia Wonen wil daarin stimuleren en faciliteren. Omnia Wonen hecht groot belang aan de inbreng van bewoners omdat dit betere plannen oplevert en meer betrokkenheid van bewoners bij de wijk. En daarmee vaak ook een groter draagvlak geeft voor soms ingrijpende, maar noodzakelijke ontwikkelingen.

Memo Milieubeleid (2011)

Het milieubeleid van Omnia Wonen spitst zich toe op twee onderwerpen:

- de nieuwe en bestaande woningvoorraad (en woonomgeving) en
- het milieubewustzijn van medewerkers en huurders.

Omnia Wonen streeft ernaar om in 2020 een gemiddeld energielabel C te bereiken. De investering voor de maatregelen aan het vastgoed bedraagt €16,3 miljoen. Omnia Wonen zet zich actief in om het milieubewustzijn van haar huurders te vergroten en energiezuinig gedrag te stimuleren. Dit doet Omnia Wonen onder andere door de energiebesparingscoach Beter Peter in te zetten, WoonEnergie en een bespaarbox aan te bieden en energie-ambassadeurs te werven en op te leiden.

Klantvisie (2012)

De klant is het uitgangspunt van het nieuwe ondernemingsplan Koers met Kansen. Omnia Wonen heeft daarom een klantvisie opgesteld, waarin klantbehoeften zijn vastgesteld op basis van de piramide van Maslow. Omnia Wonen blijft in haar klantvisie dichtbij de kerntaken. Dit betekent dat zij huurders wil voorzien van: wind- en waterdichte woningen, veilige woningen, betaalbare woningen met een goede prijs/kwaliteitverhouding, een leefbare woonomgeving en faciliteiten die het sociaal contact van huurders (die daar zelf niet goed in staat zijn) bevorderen met mensen in de buurt en/of vanuit het netwerk. Om in klantbehoeften te voorzien die Omnia Wonen niet tot haar primaire taak rekent, schakelt zij haar maatschappelijk netwerk in.

Bovenstaand zijn de voornaamste aanvullende beleidsstukken beschreven. Aanverwant heeft Omnia Wonen nog diverse andere beleidsstukken ontwikkeld, te noemen:

- Communicatiebeleid;
- Visie onderhoud;
- Beleid aanbesteding nieuwbouw;
- Beleid Zelf Aangebrachte Voorzieningen;
- Beleid Service Huurdersonderhoud;
- Richtlijnen Tuinen;
- Beleid Geriefsverbetering;
- Beleid omgang met hennepkwekerijen;

- Beleid ongemakken en herinrichtingsvergoeding;
- Reglement verhuiskostenvergoeding;
- Beleid basis en pluskwaliteit.

2.4 Prestaties en beoordeling

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Omnia Wonen ten aanzien van de eigen ambities is gebaseerd op de volgende informatie:

- CFV-rapportages;
- jaarverslagen 2008 tot en met 2011;
- afdelings- en RvC verantwoordingsrapportages.

De beoordeling van de ambities in relatie tot de prestaties van Omnia Wonen is de onderstaande tabel weergegeven. Bijlage drie bevat een verdere toelichting op de onderliggende ambities en prestaties.

Tabel 2.1 Presteren naar Ambities

Prestatieveld	Beoordeling
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,0
Kwaliteit woning en woningbeheer	6,9
Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	6,8
(Des)investeren in vastgoed	7,1
Kwaliteit van wijken en buurten	6,5
Overige (onder meer het betrekken van belanghebbenden)	7,5
Gemiddeld	7,0

Ten aanzien van het presteren naar eigen ambities kan vastgesteld worden dat Omnia Wonen haar ambities gedurende de gehele visitatieperiode voor een groot deel ook waarmaakt. Op de verschillende prestatievelden is een veelheid aan prestaties geleverd. Omnia Wonen laat een duidelijke focus zien op het bieden van passende huisvesting aan de doelgroepen die op de corporatie zijn aangewezen (kerntaak). Zo draagt Omnia Wonen zorg voor het bieden van voldoende goedkope en betaalbare woningen door het handhaven van een kernvoorraadbeleid en het streefhurenbeleid. Daarnaast toont Omnia Wonen een duidelijke inzet ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen. In samenwerking met zorg- en welzijnspartners pakt Omnia Wonen die taken op. De prestaties klinken niet helemaal door in het behaalde cijfer, doordat Omnia Wonen geen concrete doelstelling formuleert met betrekking tot het realiseren van woningen voor bijzondere doelgroepen. Het is dan immers niet goed mogelijk om vast te stellen of dat wat de corporatie doet ook voldoende is. Vanuit de stukken en gesprekken met belanghebbenden is het de visitatiecommissie wel duidelijk geworden Omnia Wonen zich hierin actief en sociaal opstelt.

Naast het huisvesten van de primaire doelgroep behaalt Omnia Wonen goede scores ten aanzien van (des)investeren in vastgoed. Omnia Wonen heeft enkele malen haar bouwdoelstelling naar beneden bijgesteld. Ondanks deze bijstelling heeft zij gedurende de visitatieperiode toch haar oorspronkelijke doelstelling weten te behalen. Hoewel sommige projecten waren vertraagd zijn zij toch binnen redelijke termijnen gerealiseerd. Omnia Wonen laat hierin de nodige daadkracht zien.

Op de prestatievelden kwaliteit van woningen en woningbeheer en kwaliteit van wijken en buurten is een enkele onvoldoende behaald. Op deze prestatievelden zijn zeker de nodige prestaties geleverd, zoals de goede staat van het onderhoud, het project Samenspraak in Wonen, de investeringen in wijken en aandacht voor 'achter de voordeur'problematiek. Echter gedurende de visitatieperiode liepen begrotingen en realisatie niet met elkaar in lijn, waarbij de realisatie

achterbleef ten opzichte van de begroting. Omnia Wonen onderneemt diverse stappen om hier verbetering in aan te brengen en de visitatiecommissie heeft dan ook het volste vertrouwen dat dit in de toekomst een ander beeld laat zien.

3 Presteren naar Opgaven

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komen de afspraken tussen Omnia Wonen en haar belanghebbenden aan de orde. Het hoofdstuk start met een duiding van het werkgebied, waarna een overzicht wordt gegeven van de regionale en lokale opgaven. In de laatste paragraaf wordt de koppeling gelegd tussen de opgaven enerzijds en de prestaties van Omnia Wonen anderzijds, op basis waarvan de beoordeling wordt gemaakt. Als basisuitgangspunt wordt in de rapportage uitgegaan van de lokale afspraken (daarin verwerkt de landelijke en regionale uitgangspunten). Indien er geen lokale afspraken zijn gemaakt dan is gekeken naar afspraken op regionaal niveau.

3.2 Beschrijving van het werkgebied

Omnia Wonen heeft een uitgespreid werkgebied, de 7.000 verhuureenheden liggen verspreid over twaalf gemeenten. In haar werkgebied onderscheidt de corporatie een kerngebied en een overig gebied.

Figuur 3.1 Werkgebied Omnia Wonen



Het kerngebied van de corporatie (de donkere stippen op de kaart) bestaat uit de gemeenten in de Noordwest Veluwe (met name Nunspeet, Harderwijk, Elburg, Ermelo en Putten) en de gemeenten Steenwijkerland, Amersfoort en Arnhem. De overige gemeenten waar Omnia Wonen bezit heeft (lichtblauwe stippen op de kaart) zijn Den Haag, Assen, Amstelveen en Utrecht.

Omdat Omnia Wonen te maken heeft met een groot werkgebied kunnen de ontwikkelingen, zoals op het gebied van bevolkingsgroei, per gemeente sterk verschillen. Echte krimp doet zich in de gemeenten nog niet voor, maar enkele gemeenten krijgen wel te maken met stabilisatie (Steenwijk). In Harderwijk en Nunspeet is nog sprake van lichte groei en in Arnhem en Amersfoort

is het groeipotentieel nog wat groter. Om te achterhalen welke actualiteiten zich voordoen in de verschillende gemeenten organiseert Omnia Wonen in iedere gemeente (in het kerngebied) om de twee jaar rondetafelbijeenkomsten. In tabel 3.1 staat een overzicht van het woningbezit van de corporatie per gemeente.

Tabel 3.1 Werkgebied Omnia Wonen

Netto huur dec. 2011	≤ 361,66	>361,66 ≤ 517,64	> 517,64 ≤ 554,76	> 554,76 ≤ 625,52	>652,52	Totaal	%
Amersfoort	20	438	127	187	49	821	12%
Amstelveen	10	126				136	2%
Arnhem	143	242		66	89	540	8%
Assen	49	279	13			341	5%
Den Haag	102	500	5			607	9%
Elburg/ 't Harde	15	310	3	14	5	347	5%
Ermelo	18	10				28	< 1%
Harderwijk	41	589	97	141	142	1.010	15%
Nunspeet	509	1.606	165	115	32	2.427	36%
Steenwijkerland	97	221	20	26	7	371	6%
Utrecht	20	20	4	2		46	< 1%
Totaal	1.024	4.341	434	551	324	6.674	100%

Bron: Omnia Wonen.

De beoordeling van het presteren naar opgaven heeft plaatsgevonden in het kerngebied zoals Omnia Wonen dat voor zichzelf vastgesteld heeft. In deze gemeenten heeft Omnia Wonen daadwerkelijk afspraken vastgelegd met haar belanghebbenden. In de overige gemeenten levert Omnia Wonen prestaties als gevolg van het feit, dat zij daar een goed beheerder wil zijn, maar liggen er geen concrete (prestatie)afspraken aan ten grondslag.

3.3 Regionale opgaven

3.3.1 Provincie Gelderland

Het merendeel (64%) van de woningvoorraad van Omnia Wonen is in de provincie Gelderland gesitueerd. Voor de periode 2010-2019 heeft de provincie de Woonvisie Gelderland het 'Kwalitatief Woonprogramma 2010-2019' opgesteld.

Afsprakenkader Kwalitatief Woonprogramma 2010-2019; Noord-Veluwe

Voor de periode 2010-2019 is met de Provincie Gelderland, de acht gemeenten uit de regio Noord-Veluwe (Elburg, Ermelo, Harderwijk, Hatter, Heerde, Nunspeet, Oldebroek en Putten) en de daar werkzame woningcorporaties een afsprakenkader Noord-Veluwe opgesteld. Hieruit blijkt dat voor de regio een behoefte aan 6.700 woningen netto toe te voegen aan de woningvoorraad. Expliciet worden de visies van de woningcorporaties betrokken bij invulling van deze ruimte, 45% van de nieuw te bouwen woningen worden gerealiseerd in de betaalbare segmenten (de segmenten goedkope huur, betaalbare huur en goedkope koop opgeteld).

Ook zijn door de partijen afspraken gemaakt over de kwaliteit van de woningen:

- Van de nieuwbouw dient 88% een nultredenwoning zijn (of het vergelijkbare niveau conform de regionaal bekende sterrenclassificatie).
- Uiterlijk eind 2010 geven de partijen aan welke mogelijkheden en ambities zij hebben tot het verhogen van de energiezuinigheid van de bestaande voorraad (verbeteren energielabel) door het treffen van energetische maatregelen.

- Uiterlijk eind 2010 zal een regiobrede inventarisatie plaatsvinden van de mogelijkheden voor maatschappelijke opvang en de huisvesting (de uitstroom) voor de genoemde doelgroepen en zal de huisvestingsbehoefte voor de bijzondere doelgroepen vanuit en in de regio in beeld gebracht zijn.

Woonruimteverdeling

Op de Noord-Veluwe zijn er tussen de gemeenten en de in die gemeenten werkzame woningcorporaties afspraken gemaakt op het gebied van woonruimteverdeling. De afspraken zijn vastgelegd in de Samenwerkingsovereenkomst Woonruimteverdeling Noord-Veluwe (sinds 2004). Hierin zijn de taken en bevoegdheden van gemeenten en corporaties bij het toewijzen van huurwoningen vastgelegd. Alle woningzoekenden op de Noord-Veluwe te maken hebben met dezelfde toewijzingsregels. Ook gelden voor alle gemeenten dezelfde voorwaarden voor urgentieverlening.

3.4 Lokale opgaven

Omnia Wonen heeft prestatieafspraken afgesloten met de gemeenten in haar kerngebied en met enkele andere belanghebbenden. De corporatie geeft aan er bewust voor gekozen te hebben om in de gemeenten buiten het kerngebied niet mee te doen aan het brede volkshuisvestingsoverleg omdat in deze gemeenten de rol van de corporatie beperkt blijft tot een goede beheerder zijn.

3.4.1 *Nunspeet*

Meer dan een derde van het bezit van Omnia Wonen is gesitueerd in Nunspeet. Omnia is als grootste corporatie actief in deze gemeente, zij heeft ca. 25% van de totale woningvoorraad in de gemeente Nunspeet in bezit.

Woonvisie Nunspeet 2020: Actualisatie Woonvisie 2003-2015

Op basis van een nieuwe woningmarktverkenning en van de actuele beleidsuitgangspunten, is in 2008 de Woonvisie Nunspeet 2020 opgesteld. De belangrijkste accenten blijven net zoals in de eerdere woonvisie: groei van de gemeente, met aandacht voor jonge huishoudens en senioren.

De visie van gemeente Nunspeet is dat zij een vitale gemeente wil blijven: een gemeente met een gevarieerd woon- en werkklimaat. Omnia Wonen is in Nunspeet de grootste corporatie en daarmee een belangrijke speler op de Nunspeetse woningmarkt. De gemeente heeft samen met Omnia Wonen bilaterale prestatieafspraken gemaakt, die periodiek worden geactualiseerd.

Prestatieafspraken

In 2006 hebben de gemeente Nunspeet en Omnia Wonen prestatieafspraken gemaakt voor de periode 2006-2010. In 2010 zijn deze afspraken door beide partijen samen geëvalueerd. Hierbij bleek dat op de meeste onderwerpen voortgang is geboekt. Desondanks lopen de nieuwbouw en de verkoop achter op de destijds gemaakte afspraken. In 2011 is gestart met het opstellen van nieuwe prestatieafspraken. De verwachting is dat de prestatieafspraken in de loop van 2012 afgerond zijn.

3.4.2 *Harderwijk*

In Harderwijk is 15% van het bezit van Omnia Wonen gesitueerd. In de gemeente Harderwijk is ook de corporatie UWON (voorheen CWS in deze gemeente) werkzaam. Van de totale

woningvoorraad bevindt 29% zich in de sociale huursector. Een vijfde van het corporatiebezit is van Omnia Wonen.

Beleidsplan: Wonen in Harderwijk 2016: Naar een herstelde woningmarkt; hoop en uitdaging.

Het beleidsplan Wonen is een beschrijving van het door de gemeente te voeren beleid op het gebied van wonen voor de komende vijf jaar. Doelstelling uit het beleidsplan is:

“Het doel is om in Harderwijk en Hierden een buitengewoon aantrekkelijk woonklimaat te scheppen, door het in stand houden en realiseren van een gedifferentieerd aanbod in woonmilieus voor alle doelgroepen. Het credo is: meer woonkwaliteit door groei, reconstructie en transformatie.”

Deze algemene doelstelling is vertaald in een drietal subdoelen:

- creëren van een aantrekkelijk woonklimaat;
- zorgen voor een gedifferentieerd aanbod;
- alle doelgroepen bedienen.

In het beleidsplan zijn op de onderwerpen opgaven geformuleerd; bevolkingsontwikkeling, ruimtelijke ontwikkeling, aandachtsgroepen, ouderenhuisvesting/ wonen en zorg, bestaande woningvoorraad, duurzame woon- en leefomgeving, regionale samenwerking en woningbouwprogramma.

Een goede afstemming met de woningcorporaties is van wezenlijk belang. De samenwerking zal zich met name richten op de volgende punten:

1. uitwisseling toekomstvisie lokale c.q. regionale ontwikkelingen;
2. afstemming bij opstelling lokaal woonbeleid;
3. uitwisseling van informatie over voorraadbeleid;
4. maken van prestatieafspraken.

Samen met de woningcorporaties zijn de potentiële mogelijkheden van de bestaande huurvoorraad en optimaal aan te wenden woonbeleidsdoelen geïnventariseerd.

Samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente Harderwijk, CWS en Omnia Wonen inzake de woningbouwontwikkeling voor de periode 2005-2010

In de samenwerkingsovereenkomst zijn afspraken gemaakt op het gebied van herstructurering, kwaliteit en aantal nieuwbouw in zowel huur als koop, versterken woonfunctie van de binnenstad, woningdifferentiatie en wonen en zorg. In 2011 heeft de gemeente Harderwijk aan een nieuwe woonvisie gewerkt. De gemeente heeft hierbij Omnia Wonen en andere partijen om input gevraagd.

3.4.3 Elburg

Ruim 5% van de woningvoorraad van Omnia Wonen is in Elburg gesitueerd. Dit is ca. 4% van de totale woningvoorraad in Elburg. Behalve Omnia Wonen is ook woningcorporatie UWON (voorheen De Betere Woning in deze gemeente) actief, deze corporatie heeft een bezit van 22% van de totale voorraad.

Woonvisie 2008-2012, Gemeente Elburg

In de woonvisie van de gemeente Elburg is het voorgenomen beleid opgenomen voor de jaren 2008 tot en met 2012.

De missie uit de Woonvisie van de gemeente Elburg luidt:

De gemeente Elburg wil bouwen aan een gezonde leefomgeving, waar alle inwoners van Elburg veilig en prettig kunnen wonen, met een gevarieerd woningaanbod, passend bij de sociale en demografische opbouw van de samenleving, waar nodig met respect voor en afgestemd op de fysieke omgeving en rekening houdend met historische en culturele waarden.

Dit gebeurt onder het motto: "Elburg bouwt aan vandaag en morgen."

De missie is uitgewerkt in drie beleidsdoelen: Vergroten keuzevrijheid en gevarieerd woonaanbod, bieden van gevarieerde en veilige woonmilieus en versterken van een duurzame woon- en leefomgeving.

Prestatiecontract Wonen

Voor de eerste jaren van de visitatieperiode is het prestatiecontract Wonen 2007-2009 relevant. Begin 2011 is het nieuwe prestatiecontract Wonen 2011-2015 tussen de gemeente Elburg en de in de gemeente werkzame corporaties Omnia Wonen en UWoon ondertekend. Dit zijn kaderafspraken over de bestaande en nieuwe woningvoorraad, over de woonomgeving, over specifieke doelgroepen en over het monitoren van de afspraken. Daarnaast wordt er specifiek ingegaan op het benodigde aantal sociale huurwoningen, over de energetische kwaliteit van woningen en over de toegankelijkheid van woningen voor ouderen en mensen met een beperking.

In de jaarlijkse Woonafspraken worden meer concrete afspraken gemaakt voor het daarop volgende jaar.

3.4.4 Steenwijkerland

Van de woningvoorraad van Omnia Wonen is 6% in de gemeente Steenwijkerland gesitueerd. Ook de corporaties Stichting Wetland Wonen en Woonconcept zijn actief in deze gemeente. In Steenwijkerland behoort 30% van de woningvoorraad tot de sociale huursector. Omnia Wonen heeft een aandeel van ca 7%.

Woonvisie Steenwijkerland 2007-2010

De gemeenteraad van Steenwijkerland heeft in 2007 de woonvisie Steenwijkerland 2007-2010 vastgesteld. De Woonvisie geeft aan dat in Steenwijkerland een gedifferentieerd aanbod van huur- en koopwoningen in verschillende woningtypen gewenst is. De gemeente moet voorkomen dat woningen worden gebouwd waar geen vraag naar is.

Prestatieafspraken

De gemeente Steenwijkerland heeft samen met de corporaties Omnia Wonen, Wetland Wonen en Woonconcept voor de periode 2009-2012 prestatieafspraken geformuleerd. De belangrijkste onderwerpen zijn:

- omvang van de betaalbare huurvoorraad;
- nieuwbouw;
- grondprijzen voor sociale woningbouw;
- herstructurering van een aantal locaties;
- herontwikkeling van inbreidingslocaties;
- woonlastenbeperking, woningverbetering, veiligheid en duurzaamheid;
- specifieke doelgroepen (bijv. mensen met een functionele beperking en statushouders).

Tevens zijn begin 2011 aanvullende afspraken gemaakt over het energiezuiniger maken van de bestaande woningvoorraad en het stimuleren van groene stroom onder huurders.

3.4.5 Amersfoort

12% van het bezit van de corporatie bevindt zich in de gemeente Amersfoort. Behalve Omnia Wonen zijn ook De Alliantie, Portaal, Eemland Wonen, Stichting Mooiland, SSHU, Vestia en Woonzorg Nederland actief in de gemeente. De sociale huursector in Amersfoort beslaat 33% van de totale voorraad. Omnia Wonen heeft slechts 1% van de sociale huurwoningen in de gemeente Amersfoort in haar bezit.

Woonvisie Amersfoort 2011-2020: 'Amersfoort, stad om in te wonen'

De gemeente Amersfoort geeft in de Woonvisie aan wat zij wil bereiken op het gebied van wonen, hoe zij haar rol hierin ziet, wat zij van de verschillende partijen op de woningmarkt verwacht en hoe zij de samenwerking met die partijen vorm wil geven. De kracht van de stad zit in de goede mix van stedelijkheid en groene leefbare wijken, met een waardevol historisch centrum in een groene omgeving. Amersfoort wil zich verder ontwikkelen tot een duurzame, vitale stad met een centrumfunctie voor de regio.

Omnia Wonen geeft als reactie op de woonvisie:

"Omnia Wonen wil graag serieus met haar opdracht bezig zijn, ook in Amersfoort. Om dat goed te kunnen doen is het belangrijk te weten hoe de gemeente denkt. De woonvisie geeft richting. Dat is belangrijk bij beslissingen over bouwen en onderhouden van onze woningen."

Op basis van de woonvisie 2011-2020 heeft de gemeente Amersfoort in 2012 oriënterende gesprekken gevoerd met de in Amersfoort actieve woningcorporaties over prestatieafspraken. Een belangrijk thema in de gemeente is het verkorten van de wachttijd van actief woningzoekenden. De gesprekken hebben nog niet geleid tot nieuwe afspraken.

3.4.6 Arnhem

In Arnhem is 8% van het bezit van Omnia Wonen gelegen. Naast Omnia Wonen zijn Drie Gasthuizen, Portaal, Vivare en Volkshuisvesting Arnhem actief in de gemeente. Arnhem heeft een relatief groot aandeel (39%) sociale huurwoningen. Maar ook in deze gemeente is het aandeel van Omnia Wonen in de sociale huur beperkt (<1%).

Samen voor de stad; aanbod Arnhemse woningcorporaties 2005 t/m 2009

Dit document betreft een samenwerkingsovereenkomst tussen de in Arnhem werkzame woningcorporaties Drie Gasthuizen, Omnia Wonen, Portaal, Vivare, Volkshuisvesting Arnhem over de Woonvisie 2015 met de titel 'Arnhem aantrekkelijke woonstad'. Belangrijke thema's in de samenwerkingsovereenkomst zijn:

- Bouwen, bouwen, bouwen; kwalitatief en vraaggericht.
- Voor periode 1995-2015 zijn afspraken gemaakt met het Rijk voor de bouw van 14.000 woningen.
- Aandacht voor bijzondere doelgroepen (minimaal 75% van de nieuwbouwwoningen in nog beïnvloedbare bouwplannen realiseren als levensloopbestendige woningen).

De gemeente heeft aan de hand van de geactualiseerde Woonvisie en het Collegeprogramma 2010-2014 De Arnhemse Woonagenda 2011-2015 opgesteld. Op 1 april 2012 is het prestatiecontract 2011-2015 getekend. Met de thema's;

- bouwen en beheren;
- variatie en keuze;
- wonen, welzijn en zorg;
- sociaal investeren;
- duurzaam wonen.

3.5 Overige prestatieafspraken

Met betrekking tot Woonfraude (hennepsteelt en illegale bewoning) zijn de volgende convenanten afgesloten met de verschillende gemeenten:

- Hennepconvenant Assen (2009).
- Hennepconvenant Harderwijk (2010).
- Plan van aanpak hennepconvenant Harderwijk (2010).
- Convenant Woonfraude Amersfoort (2011).
- Regionaal Hennepconvenant Utrecht met bijlage Omnia Wonen (2012).
- Regionaal Hennepconvenant Amersfoort (2012).

Woonruimte verdeling

- Convenant Woonruimteverdeling Amersfoort.

Overige samenwerkingsovereenkomsten:

- Bestuurlijke overeenkomst Wonen Welzijn Zorg Noord-Veluwe (2010).
- Convenant Wonen, Welzijn en Zorg in Drenthe (2006).
- Gemeente Arnhem en woningcorporaties over Maatschappelijke opvang en wonen (2011).
- Samenwerkingsovereenkomst Iriszorg Tactuszorg Harderwijk en Noord-Veluwe (2012).
- Samenwerkingsovereenkomst voorkoming huisuitzetting huurachterstand (2012).
- Voorkoming huurachterstanden Amersfoort (2007).
- Meedoen en erbij horen: Beleidsplan maatschappelijke ondersteuning 's-Hertogenbosch 2007 – 2010.
- Overeenkomst tussen Omnia Wonen en Meldpunt Schuldverlening Woensdrecht, 2008.
- Partnershipovereenkomst Arnhem zes partijen: Samen voor de stad 2011-2015.
- Partnershipovereenkomst vijf partijen icv (2011).
- Convenant Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg (2009).
- Notitie buurtbemiddeling Amersfoort (2012).
- Convenant Leerlingenbouwplaatsen, gemeente Steenwijkerland (2009).

3.5.1 Onderzoeken

Om te achterhalen wat er speelt in de regio heeft Omnia Wonen verschillende onderzoeken laten uitvoeren (veelal samen met andere partijen, zoals gemeenten en collega-corporaties).

- Onderzoek Woningbehoefte en plannen Noord-Veluwe (Companen, 2009).
- Kernpublicatie WoON Nunspeet, 2009.
- Onderzoek wonen en leefbaarheid 2011 gemeente Steenwijkerland (Companen).
- Woonbehoefteonderzoek 2006, gemeente Steenwijkerland (Companen).
- Woonquest Nunspeet (2008).
- Woningmarktonderzoek Elburg voor de periode 2007-2011 (SGBO).
- Woningmarktverkenning Harderwijk 2010-2030 (abf research).
- WoON Arnhem 2006.
- Haalbaarheidsonderzoek naar thuishuisprojecten Harderwijk.
- Woningmarktverkenning Nunspeet, 2006.
- Kernpublicatie WoON 2009 Stadsregio Arnhem-Nijmegen.
- Woonquest Elburg (2008).

3.6 Prestaties en beoordeling

De beoordeling van de maatschappelijke prestaties van Omnia Wonen ten aanzien van de opgaven is gebaseerd op basis van de volgende informatie:

- CFV-rapportages;
- jaarverslagen 2008 tot en met 2011;
- evaluatie prestatieafspraken gemeente Nunspeet, 2010;
- afdelings- en RvC-verantwoordingsrapportages.

In de beoordeling zijn de concrete prestatieafspraken die zijn opgesteld in de verschillende gemeenten meegenomen. Daarbij zijn de prestaties gewogen naar aandeel van de voorraad in de betreffende gemeente. In de onderstaande tabel is de weging van de gemeente die prestatieafspraken hebben met Omnia Wonen weergegeven.

Tabel 3.2 Verdeling gemeenten

Verdeling omgerekend naar 100%	
Gemeente Nunspeet	44%
Gemeente Harderwijk	18%
Gemeente Amersfoort	15%
Gemeente Arnhem	10%
Gemeente Steenwijkerland	7%
Gemeente Elburg	6%
Totaal	100%

Indien niet alle gemeenten opgaven hebben geformuleerd bij een prestatieveld, dan is het aandeel van de gemeenten berekend die wel opgaven hebben geformuleerd bij het prestatieveld.

Bijlage vier bevat de prestaties en opgaven die hebben geleid tot de beoordeling. In de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie. Om de bijlage overzichtelijk te maken zijn alleen de prestaties weergegeven die specifiek zijn voor een bepaalde gemeente of waaraan een opgave te koppelen is.

Tabel 3.3 Presteren naar Opgaven

	Regionaal	Nunspeet	Harderwijk	Elburg	Steenwijkerland	Arnhem	Amersfoort	Totaal
Huisvesten primaire doelgroep		7,0		6,8	7			7,0
Kwaliteit (woning)beheer			7,0	7	7,4			7,0
Huisvesten bijzondere doelgroep	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0		7,0	7,0
(des)investeren vastgoed		7,0	7,0	7,0		7,0		7,0
Kwaliteit van wijken en buurten		7,0	7,0	7,0		7,0	7,0	7,0
Overige				7,0	7,0			7,0
Totaal	7,0	7,0	7,0	7,0	7,1	7,0	7,0	7,0

Omnia Wonen presteert ruim voldoende wanneer naar de opgaven wordt gekeken. De corporatie heeft haar bezit verspreid over twaalf verschillende gemeenten. Elke gemeente kent haar eigen opgaven, maar Omnia Wonen is niet in elke gemeente een even grote speler. Hierdoor verschillen de inzet van Omnia Wonen en haar verantwoordelijkheden per gemeente.

Gezien de omvang van het werkgebied heeft Omnia Wonen te maken met relatief veel samenwerkingsverbanden en prestatieafspraken met verschillende partijen. Niet alle prestatieafspraken zijn op een zelfde wijze en even SMART geformuleerd. In een groot deel van de gemeenten heeft de corporatie meer gedaan dan in de opgaven is vastgelegd. Dit leidt uiteindelijk tot bovenstaande beoordeling.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

4.1 Inleiding

Het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden bevat de uitkomsten van de bijeenkomsten en enquêtes die zijn gehouden in het kader van de belanghebbendenbetrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie van Omnia Wonen. In drie bijeenkomsten zijn belanghebbenden geconsulteerd. Daarnaast is een digitale tool ingezet om ook een beeld te krijgen van het oordeel van belanghebbenden buiten het kerngebied. De belanghebbenden zijn naar hun oordeel over de prestaties, ambities en opgaven gevraagd. In de bijlage is weergegeven met welke belanghebbenden gesproken is in het kader van de maatschappelijke visitatie.

4.2 Samenwerking en overleg

Omnia Wonen staat in nauw contact met de belanghebbenden in haar werkgebied. Belangrijke belanghebbenden van Omnia Wonen zijn huurders, gemeenten, collega-corporaties, zorg- en welzijnspartijen en ketenpartners.

4.2.1 Huurders

Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen (S.H.O.W.) vertegenwoordigt alle huurders / bewoners van Omnia Wonen. De S.H.O.W. adviseert de corporatie over (beleids-)zaken en komt op voor de belangen die de individuele huurder overstijgen. De huurdersorganisatie geeft gevraagd en ongevraagd adviezen over onderwerpen als de jaarlijkse huurverhoging, milieubesparende plannen, woningverbetering en groot onderhoud.

Daarnaast bevordert de S.H.O.W. de communicatie tussen huurders/bewoners en de verhuurder. Per regio heeft de huurdersorganisatie een contactpersoon die met een bewonersvereniging, -stichting of -commissie communiceert.

Op complex- en wijkniveau zijn de huurders georganiseerd in bewonerscommissies en bewonersgroepen. Ultimo 2011 waren 23 bewonerscommissies actief. Met de commissies wordt gesproken over onderwerpen die spelen op lokaal niveau zoals verkeersoverlast, schoonmaak van gemeenschappelijke ruimten en parkeervoorzieningen. Tevens worden bewonerscommissies betrokken bij onderhoudsprojecten. Indien er geen bewonerscommissie aanwezig is wordt een tijdelijke bewonersadviesgroep opgericht. Deze groep bewoners wordt betrokken en denkt mee gedurende het hele traject. Omnia Wonen zet zich actief in om het aantal bewonerscommissies te vergroten, waarbij bemensing van bewonerscommissies een uitdaging is. Omnia Wonen stelt de bewonerscommissies jaarlijks een budget beschikbaar. Het budget bestaat enerzijds uit een participatiebudget (om te kunnen bestaan) en anderzijds stelt Omnia Wonen nog € 5,- per woning beschikbaar voor extra activiteiten, bijvoorbeeld ten aanzien van leefbaarheid (schoonmaak, BBQ, buurtfeest et cetera).

Ieder jaar organiseert Omnia Wonen een bewonerscommissiedag, met als doel de contacten tussen de bewonerscommissies, de S.H.O.W. en Omnia Wonen te bevorderen. Omnia Wonen is hier in 2010 mee gestart.

Om de tevredenheid onder de huurders te meten maakt Omnia Wonen gebruik van tevredenheidsonderzoeken. Eens in de drie tot vier jaar houdt Omnia Wonen een algemeen klanttevredenheidsonderzoek. Hierin worden bewoners naar hun mening gevraagd over de woning, de woonomgeving en de dienstverlening van Omnia Wonen. Aan de hand van de resultaten kijkt de corporatie of het nodig is haar beleid (indien mogelijk) of manier van werken aan te passen.

Naast het algemene tevredenheidsonderzoek meet Omnia Wonen de tevredenheid rondom mutaties (middels entree- en exit enquêtes), reparatieonderhoud en bij renovatie en nieuwbouwprojecten. Verbeterpunten die naar voren komen worden omgezet in acties en waar van toepassing meegenomen in beleid (bijvoorbeeld aanpassing strategisch voorraadbeleid). Omnia Wonen haalt goede scores op de tevredenheidsonderzoeken. De klantgerichtheid bij Omnia Wonen is groot en dit vertaalt zich terug in de goede beoordelingen van huurders.

4.2.2 Overige belanghebbenden

Omnia Wonen heeft zowel op bestuurlijk als op uitvoerend niveau contacten met partners zoals gemeenten, collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties, politie, hulpverlenersinstanties en aannemers.

In de gemeenten uit het kerngebied organiseert de corporatie rondetafelbijeenkomsten. Deze bijeenkomsten vinden in iedere gemeente eenmaal in de twee jaar plaats. Per bijeenkomst worden circa tien belanghebbenden uitgenodigd. Tijdens deze bijeenkomsten is er gelegenheid te discussiëren over strategie, beleid en de lokale situatie. Omnia Wonen geeft belanghebbenden voorafgaand aan de bijeenkomst de gelegenheid agendapunten aan te dragen. Zo ontstaat gezamenlijk draagvlak voor hetgeen besproken wordt.

Tijdens de bijeenkomsten zijn bijvoorbeeld de volgende thema's aan de orde gekomen: behoefte nieuwbouw, huisvesting voor jongeren en ouderen, samenwerking met maatschappelijke organisaties, leefbaarheidskwesties, bewonersinspraak en energiemaatregelen.

4.3 Betrokkenheid van belanghebbenden bij de maatschappelijke visitatie

In overleg met Omnia Wonen is er voor gekozen de belanghebbenden door middel van drie bijeenkomsten en een digitale enquête te betrekken bij de maatschappelijke visitatie. De digitale enquête is aan een grote groep belanghebbenden gestuurd en de uitkomsten van de digitale enquête hebben als input gediend voor de bijeenkomsten. De drie bijeenkomsten waren bedoeld verdieping te zoeken van de resultaten uit de digitale enquête.

In totaal hebben 59 belanghebbenden de digitale enquête ingevuld. De bijeenkomsten zijn gehouden met:

- gemeenten en corporaties (zeven belanghebbenden);
- huurdersvertegenwoordiging (acht belanghebbenden);
- overige partijen (zeven belanghebbenden).

In onderstaande subparagrafen worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

4.4 Prestaties en beoordeling

In de digitale enquête is de belanghebbenden gevraagd in hoeverre zij het belangrijk vinden, dat de Omnia Wonen zich manifesteert op de verschillende prestatievelden en vervolgens hoe zij dan de prestaties van de corporatie beoordelen.

Tabel 4.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Belangrijk	Oordeel presteren
Huisvesten primaire doelgroep	8,2	7,6
Kwaliteit woningen en woningbeheer	8,0	7,5
Huisvesten bijzondere doelgroepen	8,0	7,2
(Des)investeren in vastgoed	7,4	7,1
Kwaliteit van wijken en buurten	7,5	6,9
Overig (betrekken belanghebbenden)	7,5	7,1
Gemiddeld		7,2

Belanghebbenden zien het belang van acteren op alle prestatievelden, waarbij de huisvesting van doelgroepen en de kwaliteit van de woningen als meest belangrijke worden aangemerkt. Ook qua beoordeling van de prestaties scoort Omnia Wonen hier het hoogst.

4.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Alle groepen belanghebbenden (huurders, gemeenten, collega-corporaties en maatschappelijke partners) zijn van mening, dat Omnia Wonen ruim voldoende tot goed presteert wanneer naar de huisvesting van de primaire doelgroep wordt gekeken. Er is voldoende aanbod, de betaalbaarheid is op orde, de toewijzing van woningen is veelal passend. Belanghebbenden zijn zich ervan bewust dat doorstromingsvraagstukken aan de orde zijn, maar dat deze –zeker in het huidige tijdsgewricht– niet alleen op het conto van een corporatie geschreven kunnen worden.

Ten aanzien van de primaire doelgroepen dient de corporatie de nieuwbouw van sociale huurwoningen niet uit het oog te verliezen.

Wanneer het gaat om betaalbaarheid van woningen, komt de woonlastenbenadering naar voren. Belanghebbenden waarderen het dat Omnia Wonen vanuit de woonlasten naar de betaalbaarheid van woningen kijkt. Echter, het is aan huurders niet altijd makkelijk uit te leggen.

De mogelijkheid voor huurders om een koopwoning te kopen, valt ook binnen dit prestatieveld. Waardering wordt uitgesproken voor het feit dat Omnia Wonen samen met de gemeente Nunspeet geld ingebracht heeft ten behoeve van startersleningen. Dat dit voldeed aan de vraag uit de markt, is gebleken uit het feit dat binnen anderhalf jaar geen geld meer beschikbaar was.

4.4.2 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

De kwaliteit van de nieuwbouwwoningen van Omnia Wonen is goed, en vaak beter dan die van collega-corporaties. In de bestaande voorraad is Omnia Wonen bezig met een inhaalslag wat betreft kwaliteitsverbetering. Belanghebbenden merken op, dat de corporatie met name iets achterloopt daar waar het gaat om investeringen op het gebied van energie en duurzaamheid. De huurdersorganisatie merkt hierbij nog op, dat deze investeringen vooral gericht zijn op isolatie van woningen, daar waar de huurders meer inzet op het gebied van duurzame energie zouden willen zien. Overige belanghebbenden geven aan, dat het beleid dat Omnia Wonen op het gebied van energie en duurzaamheid heeft, niet duidelijk is voor de buitenwereld. Daarentegen vindt men wel

dat Omnia Wonen een gesprekspartner is op dit gebied. Het gevoel bestaat, dat Omnia Wonen bezig is met een inhaalslag op dit veld.

Omnia Wonen heeft niet alleen oog voor de kwaliteit van haar huurwoningen, ook voor te verkopen woningen staat de kwaliteit voorop. Zo heeft de corporatie voor te verkopen appartementen in Nunspeet een bedrag voor onderhoud in de VVE-pot gestort, zodat toekomstige kopers niet voor extra kosten komen te staan.

De kwaliteit van dienstverlening is een aandachtspunt voor belanghebbenden, en dan met name voor de huurders. Het gaat hier om de werking van de woonwinkels, waar men verschillen aantreft in klantvriendelijkheid, kennis van zaken en wijze van klachtenafhandeling.

4.4.3 *Huisvesten van bijzondere doelgroepen*

De huisvesting van bijzondere doelgroepen verloopt goed, Omnia Wonen is hier vooral in het kerngebied op een goede wijze mee bezig. Omnia Wonen steekt haar nek uit, daar waar het gaat om de implementatie van domotica: het project De Bogen in Harderwijk is hier een goed en mooi voorbeeld van. Omnia Wonen participeert ook in een onderzoek naar de woonbehoefte en – wensen van ouderen in de gemeente Nunspeet, zodat zij (nog) beter kan inspelen op de wensen van deze doelgroep.

Belanghebbenden merken op, dat Omnia Wonen hier vraaggestuurd mee omgaat. Op het moment dat maatschappelijke partners met een vraag komen, vinden ze bij de corporatie een luisterend oor. De corporatie staat open voor nieuwe ideeën en wil daar –indien dat tot haar mogelijkheden behoort- ook aan bijdragen. Als voorbeeld worden de ideeën rond groepswonen genoemd, waar Omnia Wonen actief meedenkt. Een ander voorbeeld dat genoemd wordt, is het gegeven dat Omnia Wonen bij een nieuwbouwcomplex een appartement heeft opgegeven ten behoeve van een gemeenschappelijke ruimte, omdat dit vanuit de doelgroep gewenst werd.

De huisvesting van ouderen is een aandachtspunt, waarbij Omnia Wonen een deel van haar bezit gelabeld heeft als seniorenwoning. Echter, zijn de voorzieningen binnen de woning (zoals badkamer) nog niet altijd toegespitst op de doelgroep. Woningaanpassingen kunnen soms pas worden doorgevoerd wanneer de bewoners daar voor betalen.

4.4.4 *(Des)investeren in vastgoed*

Ondanks het feit, dat investeren in nieuw vastgoed in deze economische tijden niet echt makkelijk is, merken de belanghebbenden wel dat Omnia Wonen mee blijft denken en praten over mogelijke ontwikkelingen. Hierbij betrekken zij ook andere partners, die specifieke kennis kunnen inbrengen bijvoorbeeld op het gebied van zorg.

Daarnaast speelt de huidige wet- en regelgeving een beperkende rol voor de corporatie wat betreft het investeren in niet-woningbouw. Dit maakt dat corporaties wat terughoudender zijn.

Belanghebbenden zien dat ook bij Omnia Wonen, maar waarden tegelijkertijd dat de corporatie binnen deze beperkingen blijft zoeken naar mogelijkheden om bijvoorbeeld maatschappelijk vastgoed te kunnen realiseren. Met waardering wordt gesproken over het Kulturhus in Elspeet, dat een grote positieve impact heeft op de leefbaarheid van het dorp.

4.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Het beleid dat Omnia Wonen op dit gebied voert, met name gericht op leefbaarheid, is niet duidelijk voor belanghebbenden. Zij geven ook aan, dat dit waarschijnlijk te maken heeft met het versnipperde bezit van Omnia Wonen. Daar waar je als corporatie niet de grootste speler bent, kun je ook niet het verschil echt maken. Omnia Wonen wil wijk- en buurtgericht gaan werken, maar dat is nog niet duidelijk zichtbaar. In Nunspeet –waar Omnia Wonen veel bezit heeft - gebeurt dat bijvoorbeeld wel en is het voor belanghebbenden beter zichtbaar. Er is daar waardering voor de wijze waarop Omnia Wonen samen met andere partners invulling heeft gegeven aan een revitaliseringsproject van een van de woonwijken.

De huurders zouden graag zien, dat er een actief leefbaarheidsbeleid gevoerd wordt, waarin het stimuleren en activeren van bewonerscommissies een plaats heeft. Huurders zien ook dat de leefbaarheidsbudgetten niet opgemaakt worden en wijten dit aan het ontbreken van een (zichtbaar) leefbaarheidsbeleid.

4.4.6 Algemeen beeld van Omnia Wonen

Naast de verschillende invalshoeken die middels de prestatievelden belicht zijn heeft de visitatiecommissie de belanghebbenden gesproken over het algemene beeld dat zij van Omnia Wonen hebben.

Belanghebbenden hebben een positief beeld over Omnia Wonen. Naast kwalificaties als gedegen en betrouwbaar, wordt vooral de samenwerking gewaardeerd. De ketensamenwerking met maatschappelijke partners, maar ook de samenwerking met gemeenten en huurders heeft de afgelopen jaren een positieve ontwikkeling doorgemaakt.



Over het algemeen vinden de belanghebbenden dat Omnia Wonen hen goed informeert, maar dat goede communicatie wel een aandachtspunt blijft. Zeker in de richting van de huurders is tijdige en juiste informatie heel belangrijk. De woonwinkels kunnen hier een belangrijke rol in vervullen.

Belanghebbenden vergelijken Omnia Wonen met automerken als Volkswagen en Opel, waarbij ze een beeld geven bij de kwalificaties betrouwbaar, gedegen, solide, gewoon en toegankelijk voor iedereen. Deze automerken zijn door ongeveer de helft van de belanghebbenden genoemd. Met eenzelfde kwalificatie hebben minder belanghebbenden merken genoemd als Ford, Seat en Audi.



4.4.7 Boodschap aan Omnia Wonen

Belanghebbenden hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid een boodschap aan de corporatie achter te laten. Veel belanghebbenden geven de boodschap 'ga zo door!' mee aan Omnia Wonen.

Andere boodschappen zijn, samengevat:

- Benchmarken en goede dingen die er zijn overnemen, lean, hierdoor kan er nog meer vaart gemaakt worden.
- Luister naar de klanten, vooral in de woonwinkels.
- Het mag af en toe wel wat voortvarender en proactiever. Wees creatief in de samenwerking met diverse partijen/ m.n. de sociale werkvoorziening.
- Ga zo door, en let op de ontwikkelingen die er aan komen op het gebied van wonen, zorg en welzijn.
- Aandacht voor communicatie, vooral richting de huurders, in alle lagen van de organisatie.
- Goede informatievoorziening en eenduidig naar iedereen. Zich houden aan beloftes.
- Er zou iets meer adequaat en vlot meegedacht- en gedaan kunnen worden op het terrein van bewonersparticipatie.
- Blijven streven naar goede huisvesting. Lef hebben om ook andere uitdagende bouw aan te durven.
- Laat meer zien wat je doet in de regio, Laat vaker zien dat degelijkheid ook spannend/fraai kan zijn. Meer extern gericht zijn/ meer het sociale gezicht laten zien.
- Blijf vanuit eigen visie opereren in de vele gemeenten met de vele (verschillende) visies.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de beoordeling van de vermogenspositie van de corporatie en de wijze waarop dit vermogen wordt aangewend. Dit onderdeel is langs vier invalshoeken beoordeeld:

- financiële continuïteit;
- financieel beheer;
- doelmatigheid;
- vermogensinzet.

5.2 Financiële continuïteit

In deze paragraaf wordt gekeken of Omnia Wonen haar financiële continuïteit voldoende heeft gewaarborgd, waardoor zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie te continueren. Hierbij wordt gekeken naar de vermogenspositie, middelen en sturing op kasstromen.

5.2.1 Vermogenspositie

Continuïteitsoordeel

Door middel van het continuïteitsoordeel worden de voorgenomen activiteiten in verband gebracht met de vermogenspositie. Op basis van de ingediende prognosegegevens 2011-2015 concludeert het Centraal Fonds Volkshuisvesting dat de voorgenomen activiteiten in financieel opzicht passen bij de vermogenspositie van Omnia Wonen. Op basis daarvan heeft de corporatie een A1 oordeel ontvangen. Omnia Wonen heeft over de gehele periode 2008-2011 een A oordeel ontvangen.

Solvabiliteitsoordeel

Op basis van het volkshuisvestelijk vermogen ultimo 2010 en de berekende waarde van het risico ultimo 2010, krijgt Omnia Wonen een voldoende solvabiliteitsoordeel. Dit betekent dat de corporatie financieel gezien in staat is haar woningbezit blijvend te verhuren zonder gedwongen verkoop. Ook in voorgaande jaren was er sprake van een positief solvabiliteitsoordeel.

5.2.2 Waardering

Tot voor kort waardeerde Omnia Wonen de materiële vaste activa op basis van historische kostprijs minus de afschrijvingen. In de jaarverslaglegging is de bedrijfswaarde wel steeds weergegeven. Vanaf het jaarverslag 2012 zal Omnia Wonen haar materiële vaste activa tegen bedrijfswaarde waarderen (DAEB tegen bedrijfswaarde en niet-DAEB tegen actuele waarde). Ten behoeve van de financiële beheersing intern zullen voor het gehele bezit alle waarderingsgrondslagen worden bepaald, historische kostprijs, bedrijfswaarde en de actuele waarde. Met betrekking tot de bedrijfswaarde hanteert Omnia Wonen de parameters van het CFV. De bedrijfswaarde is gelijk aan de verdien capaciteit van het bezit, berekend op basis van de te verwachten kasstromen en is samengesteld uit de contante waarde van de kasstromen, de restwaarde van de grond en de rentabiliteitswaardecorrectie op de leningenportefeuille. In het jaarverslag 2011 is in de bedrijfswaarde geen rekening gehouden met de af te dragen vennootschapsbelasting.

5.2.3 Middelen

Kredietwaardigheid: Volgens de normering van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw is Omnia Wonen in 2011 onveranderd kredietwaardig. De prognose van de operationele kasstromen over de periode 2011 tot en met 2021 laten positieve resultaten zien die voldoende zijn voor de 2% normatieve aflossing die het WSW vereist.

5.2.4 Sturen op Kasstromen

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. Omnia Wonen heeft een gezonde kasstroompositie. De kasstroomprognoses laten een structureel positieve operationele kasstroom zien. Dit betekent dat in de periode 2012 tot en met 2021 geen enkel jaar een negatieve kasstroom laat zien. Dit is onder andere het resultaat van het nieuw ingezette beleid de onderhoudsuitgaven over de jaren heen te egaliseren. Omnia Wonen is niet afhankelijk van woning-verkopen voor het realiseren van haar doelstellingen. De verkoopdoelstelling ligt op circa 20 woningen per jaar. Mogelijk tegenvallende verkopen vormen geen bedreiging voor de financiële positie van Omnia Wonen, hoewel de geraamde opbrengsten wel financiële ruimte faciliteren.

In het kasstroomoverzicht maakt Omnia Wonen onderscheid tussen operationele, investerings- en financieringsactiviteiten. In de onderstaande tabel is een kasstroomoverzicht gegeven tot 2020.

Tabel 5.1 Kasstroomprognose 2012-2020

	2012*	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Exploitatie	10.873	22.478	20.561	22.174	23.755	24.378	25.189	26.073	26.728
(Des)investerings	-11.788	-22.800	-19.274	-28.020	-13.183	-12.153	-12.612	-12.728	-12.949
Financiële activiteiten	-6.118	-20.546	-27.011	-24.163	-20.966	-17.547	-15.235	-12.761	-21.622

Bron: kasstroomoverzicht 2012 en verder (*bedragen vanaf maart 2012).

Loan to value

De Loan to Value geeft de verhouding aan tussen het totale leenbedrag en de zekerheden die daar tegenover staan. Voor zowel 2009 als 2010 bedraagt de Loan to Value (langlopende schulden / WOZ waarde) bij Omnia Wonen 20%. Dit is aanzienlijk lager dan de maximaal toegestane Loan to Value (WSW) van 50% en duidt op een relatief geringe schuldpositie van Omnia Wonen.

5.2.5 Rentedeckingsgraad

De rentedeckingsgraad geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstromen de verschuldigde rente aan verschafters van vreemd vermogen kan worden betaald. Met andere woorden, hoe hoger de ratio, des te kleiner is het risico dat de corporatie de renteverplichtingen niet kan nakomen. In tabel 5.2 is de rentedeckingsgraad van Omnia Wonen over de periode 2007 tot en met 2010 vergeleken met die van het landelijke corporatiegemiddelde. De rentedeckingsgraad fluctueert over de periode. In 2008 bedraagt de rentedeckingsgraad van Omnia Wonen 0,6 en ligt daarmee beneden de vastgestelde norm van 1,3 (WSW). Vanaf 2009 stijgt de rentedeckingsgraad en in 2010 bedraagt de rentedeckingsgraad 1,9. Met andere woorden het risico dat Omnia Wonen haar renteverplichting niet kan nakomen is klein. In 2012 ligt de rentedeckingsgraad rond de 1,7. Een rentedeckingsgraad van 1,4 is voor Omnia Wonen de ondergrens.

Tabel 5.2 Rentedekkingsgraad

	2007	2008	2009	2010
Omnia Wonen	1,4	0,6	1,6	1,9
Landelijk	1,8	1,5	1,5	1,8

Bron: CiP (2011), Omnia Wonen, Centraal Fonds van Volkshuisvesting.

Rendement

Om haar prestaties in perspectief te kunnen plaatsen neemt Omnia Wonen deel aan de IPD/aeDex corporatie vastgoedindex.

Tabel 5.3 Resultaten IPD/aeDex

	Omnia Wonen	Benchmark
Totaal rendement	4,1%	3,5%
- Indirect rendement	0,8%	0,6%
- Direct rendement	3,3%	3,0%
Maatschappelijk dividend	2,2%	1,6%
Exploitatiekosten per verhuureenheid	€ 1.986	€ 2.431

Het directe rendement drukt het resultaat uit van de dagelijkse bedrijfsvoering (enerzijds huur-inkomsten en anderzijds de aan het vastgoed direct toe te rekenen uitgaven, zoals onderhoud en beheer). Deze bedraagt bij Omnia Wonen 3,3%. Het indirecte rendement geeft de waarde ontwikkeling van vastgoed weer en komt uit op 0,8. Op zowel direct als indirect rendement scoort Omnia Wonen beter dan het gemiddelde van de Benchmark (bestaande uit 50 corporaties).

5.3 Financieel beheer

5.3.1 Planning en control cyclus

Omnia Wonen gaat in haar financieel beleid uit van daadwerkelijk beschikbare middelen en realistische toekomstverwachtingen. Voor Omnia Wonen betekent dit:

- dat het eigen vermogen voldoende moet zijn om risico's op te kunnen vangen en leningen aan te kunnen trekken;
- dat er voldoende liquide middelen moeten zijn om aan de dagelijkse verplichtingen te kunnen voldoen en
- dat renterisico's worden beperkt.

Bij Omnia Wonen zijn de volgende documenten aanwezig in de planning- en controlcyclus:

- Controlplan;
- Ondernemingsplan;
- Treasurystatuut;
- beleid Risicomanagement;
- meerjarenbegroting en jaarlijkse begroting;
- liquiditeitsprognoses/kasstroomoverzicht.

Doelstellingen uit het ondernemingsplan

In het ondernemingsplan 2007-2011 geeft Omnia Wonen aan dat een solide financiële positie een belangrijke randvoorwaarde is om haar (volkshuisvestelijke) doelstellingen te kunnen realiseren en de basis vormt voor de financiële continuïteit van de organisatie. De interne eisen voor het financieel kader zijn afgeleid van de eisen van het CFV en het WSW. Omnia Wonen wil:

- voldoen aan de criteria van het CFV en het WSW;
- een minimale solvabiliteit van 25% handhaven;

- verantwoord (des)investeren;
- kostenbewust zijn;
- verantwoorde huurverhogingen hanteren.

De corporatie berekent ten minste twee keer per jaar haar solvabiliteit, namelijk bij het opstellen van de (meerjaren) begroting en de jaarrekening. Hierbij wordt duidelijk aangegeven hoe de verwachte bedrijfswaarde zich zal ontwikkelen. Indien de corporatie er van uit gaat dat haar vermogen groter zal zijn dan minimaal noodzakelijk is, dan laat zij zien hoe ze deze overmaat gaat inzetten voor haar gestelde doelen.

In het ondernemingsplan 2011-2015 hebben de financiële doelstellingen met name betrekking op de efficiëntie van de organisatie. Deze komen in paragraaf 5.4.2 aan de orde.

Risicomanagement (2009)

Naast de in het ondernemingsplan geformuleerde doelen ontplooit Omnia Wonen op diverse terreinen activiteiten. De corporatie zet zich in haar ambities te verwezenlijken. Omnia Wonen is zich bewust van de talrijke risico's die hierbij aanwezig zijn. De corporatie ziet het als een uitdaging deze risico's te kennen en te beheersen. De doelstellingen uit het risicomanagement-beleid zijn:

- inzicht krijgen in de risico's die Omnia Wonen loopt;
- het risicobewustzijn van de organisatie stimuleren en vergroten;
- het (kunnen) beheersen van de risico's;
- zorgdragen dat het optreden van risico's zo weinig mogelijk effect heeft op de uitvoering van bestaand beleid.

In het document focust Omnia Wonen zich op de belangrijkste risico's met betrekking tot personeel en ontwikkeling. Per risico worden verschillende beheersmaatregelen voorgesteld. In de bijgevoegde risicokaart wordt een beeld gegeven van het maximale risico, uitgedrukt in euro's. Daarnaast is per risico een verantwoordelijke aangewezen.

Control-plan Omnia Wonen (2009)

In aanvulling op het risicomanagement beleid heeft Omnia Wonen een control-plan opgesteld. Het control-plan koppelt belangrijke risico's (uit het Risicomanagement-document) aan de noodzakelijke beheersings-maatregelen en geeft inzicht in de controlstructuur van Omnia Wonen. Daarnaast wordt in het plan praktische invulling gegeven aan de wijze van de naleving en navolging van de risicobeheersings- en controlesystemen en zijn de verantwoordelijken voor de diverse aspecten van de risicobeheersings- en controlesystemen benoemd.

Treasury Statuut (2009)

Het treasurybeleid heeft als doel de financiële posities, die voortvloeien uit de normale bedrijfsvoering, te beheersen. Belangrijke doelstellingen uit het treasurybeleid zijn:

- het waarborgen van een blijvende toegang tot de vermogensmarkt;
- het beheersen van de financiële risico's;
- het realiseren van zo laag mogelijke kosten;
- het zekerstellen van voldoende liquiditeit.

In 2012 wordt het treasury statuut herijkt conform de laatste eisen, waarbij aandacht wordt besteed aan zaken als provisies, renterisico's en vervalkalenders. Omnia Wonen stelt jaarlijks treasuryjaarplannen op. In het jaarverslag 2011 is aangegeven dat Omnia Wonen conform het treasurystatuut geen gebruik maakt van derivaten.

Het treasurybeleid is steeds in navolging van de aanbevelingen van de accountant aangepast.

Meerjarenbegroting

De meerjarenbegroting geeft jaarlijks een overzicht van de liquiditeiten, winst- en verliesrekening, balans en basisgegevens voor een periode van tien jaar vanaf 2011. De jaarresultaten zijn alleen in 2012, 2013 en 2014 negatief. Dit komt in 2012 door de uitgaven in het kader van de werkzaamheden aan enkele complexen. Het gaat in totaal om ruim 300 woningen waarvoor € 12,0 miljoen is begroot. In 2013 en 2014 is sprake van, in vergelijking met andere jaren, hoge onrendabele toppen van geplande nieuwe projecten.

Realisatie-index

De realisatie-index geeft het verschil weer tussen de door de corporatie opgegeven prognoses en feitelijke realisatie van nieuwbouw-, sloop- en verkoopprojecten. De indices bieden inzicht in de mate waarin de corporatie realiseert wat zij zich in haar prognoses heeft voorgenomen. Uit de tabel blijkt dat Omnia Wonen de geprognosticeerde cijfers voor nieuwbouw voor 52% en voor verkoop voor 59% ook daadwerkelijk realiseert, waarmee zij iets lager presteert dan de sector op landelijk niveau. Verkoop van woningen is voor Omnia Wonen geen op zichzelf staand doel. Wat betreft sloop heeft Omnia Wonen geen ambities geformuleerd.

Tabel 5.4 Realisatie-index 2007-2010

	Omnia Wonen	Landelijk
Nieuwbouw	52%	60%
Sloop	n.v.t.	45%
Verkoop	59%	66%

Bron: CiP (2011), Omnia Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting.

Sturing Raad van Commissarissen

Omnia Wonen hecht grote waarde aan risicobeheersing; om op een verantwoorde en transparante wijze om te gaan met het maatschappelijk kapitaal.

In de kwartaalrapportages besteden de managers expliciet aandacht aan de risico's die zich in hun werkveld voordoen. Voor zover het mogelijk is kwantificeren de managers de betreffende risico's en geven zij aan wat de mogelijkheden zijn om de risico's te beperken.

Omnia Wonen hanteert een strikt budget bewakingsbeleid. De budgethouders leggen ieder kwartaal verantwoording af over de bestedingen van hun budgetten. Bij nieuwbouwprojecten, projecten voor woningverbetering en andere projecten met grote financiële impact wordt op projectniveau gekeken of en wanneer het project van start kan gaan. Risicobeheersing is een vast onderdeel van de verantwoordingsrapportage van de bestuurder aan de Raad van Commissarissen.

5.4 Doelmatigheid

De mate waarin de corporatie de geleverde prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over het presteren naar vermogen. De door de corporatie gestelde doelstellingen, ten aanzien van doelmatigheid en de netto bedrijfslasten vormen daarvoor in het visitatie-referentiekader de relevante maat.

5.4.1 Efficiëntie

De netto bedrijfslasten per verhuureenheid vormen in het visitatiereferentiekader een belangrijke indicator voor de graad van efficiency. Uit de tabel hieronder blijkt dat Omnia Wonen lagere bedrijfslasten per verhuureenheid (vhe) heeft dan het landelijk gemiddelde. Wel is in de periode 2007 tot en met 2010 sprake van een relatief sterkere toename in de bedrijfslasten ten opzichte van de benchmark. De personeelskosten per full time employment (fte) liggen bij Omnia Wonen iets lager dan bij het landelijke gemiddelde. Ondanks het verspreide werkgebied ligt het aantal vhe per fte hoger dan het landelijke gemiddelde. In de CFV-cijfers is sprake van een vertroebeld beeld, omdat de (personeels)kosten per woning bij verkoop van een groot aantal woningen in één keer duidelijk stijgen. Dit was het geval bij de verkoop van ruim 650 woningen in Den Bosch in 2009. Wanneer er vervolgens enige tijd later een groot aantal woningen aangekocht wordt, is dit beeld totaal anders.

Tabel 5.5 Netto bedrijfslasten en ontwikkeling netto bedrijfslasten 2007-2010

	2007	2008	2009	2010	Toename 2007-2010 in%
Omnia Wonen	1.111	1.152	1.251	1.317	18,5%
Landelijk	1.249	1.340	1.404	1.355	8,4%

Bron: CIP (2011), Omnia Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting.

Tabel 5.6 Netto bedrijfslasten 2007-2010

	Omnia Wonen	Landelijk
Netto bedrijfslasten	1.317	1.355
Personeelskosten per fte	67.562	63.134
Aantal VHE per fte	92	87

Bron: CIP (2011), Omnia Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting.

5.4.2 Doelstellingen

In het ondernemingsplan Koers met Kansen 2011-2014 geeft Omnia Wonen aan dat een professionele, efficiënte organisatie de basis vormt om haar koers te varen. De corporatie wil haar organisatie zodanig inrichten dat zij optimaal presteert met minimale inzet van mensen en middelen. Op dit gebied zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

- We hebben een efficiënte organisatiestructuur opgebouwd en werken doelmatig, gericht op de uitoefening van onze kerntaak en het realiseren van onze ambities.
- We beschikken allen over de kennis en vaardigheden om uitvoering te geven aan ons ondernemingsplan.
- Onze kernwaarden zijn verankerd in onze organisatie en leidend voor ons denken en doen, en voor ons personeelsbeleid. Waar eilanden in onze organisatie bestonden, zijn deze opgeheven.
- Wij hebben keuzes gemaakt over wat we tot onze kerntaken rekenen en voor welke klantgroepen we ons in het bijzonder willen inzetten. We hebben vastgesteld wat we zelf doen en wat we uitbesteden.
- Op de lange termijn willen we ons woningbezit in het kerngebied concentreren. In de gemeenten buiten het kerngebied willen we een goed beheerder zijn. Een minimale omvang van 7.000 woningen achten we noodzakelijk om onze ambities waar te maken.
- We hanteren een realistisch financieel beleid dat uitgaat van de beschikbare middelen en toekomstverwachtingen. Wij weten wat onze activiteiten kosten en verbeteren ons presteren aan de hand van financiële en niet-financiële benchmarks ten opzichte van vergelijkbare corporaties en andere partijen.

Omnia Wonen is in 2011 gestart met het opzetten van ketenpartnersamenwerking ten aanzien van onderhoud. Hiermee verwacht Omnia Wonen tot circa 20% kostenreductie te kunnen komen.

Zoals uit de cijfers naar voren komt is Omnia Wonen een corporatie die doelmatig werkt. Gezien de spreiding van het werkgebied is het bewonderingswaardig dat de bedrijfslasten lager liggen dan landelijk gemiddeld. Met het nieuwe ondernemingsplan laat Omnia Wonen een nog duidelijkere focus op efficiency zien. Beleid is uitgewerkt in doelstellingen. De visitatiecommissie verwacht dan ook dat de resultaten op deze doelstellingen zich in de toekomst zullen uitbetalen. De eerste tekenen hiervan zijn echter al aanwezig, zoals de ingezette organisatieverandering.

5.5 Vermogensinzet

De vermogensinzet wordt beoordeeld met behulp van de volgende vraag: zet de corporatie haar vermogen maximaal in voor het leveren van maatschappelijke prestaties en heeft zij kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze ter verruimen.

5.5.1 Inzet middelen naar maatschappelijk rendement

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting, heeft op basis van de prognosegegevens 2011-2015 geconcludeerd dat de voorgenomen activiteiten van Omnia Wonen in financieel opzicht passen bij haar vermogenspositie. Ook de IPD/aeDex laat zien dat Omnia Wonen investeert in maatschappelijk rendement. De bijdrage aan betaalbaarheid van de huren en de leefbaarheid, ook wel het maatschappelijk rendement, bedroeg in 2010 2,2%. Dit rendement is het rendement dat de corporatie bewust laat liggen door geen markthuren te vragen en te investeren in leefbaarheid. Het maatschappelijk rendement ligt bij Omnia Wonen hoger dan het gemiddelde van de Benchmark.

Tabel 5.7 Resultaten IPD/aeDex

	Omnia Wonen	Benchmark
Maatschappelijk dividend	2,2%	1,6%
Exploitatiekosten per verhuureenheid	€ 1.986	€ 2.431

5.5.2 Visie en doelstellingen vergroten vermogen

Financieel gezien is Omnia Wonen een gezonde organisatie. Dit betekent onder andere dat Omnia Wonen niet afhankelijk is van woningverkoop. De komende jaren verkoopt Omnia Wonen naar verwachting nog ongeveer 20 woningen per jaar. In het meerjarencasstroomoverzicht is jaarlijks € 2,5 miljoen aan verkoopopbrengsten geraamd. De solvabiliteit ligt eind 2011 rond de 45%. De ontwikkeling van de solvabiliteit zoals opgenomen in het jaarplan en begroting 2012 laat zien dat de solvabiliteit niet onder de 38% zakt (op basis van bedrijfswaarde). Dit ligt ruim boven de norm van 25% die Omnia Wonen zichzelf stelt. Het beschikbare vermogen heeft Omnia Wonen enerzijds nodig om nieuwbouw te ontwikkelen (doelstelling ligt op ca. 70 woningen per jaar). Anderzijds is er nog ruimte om woningbezit in het kerngebied uit te breiden door aankoop van bestaand bezit. Gezien het feit, dat de nieuwbouwmogelijkheden binnen het kerngebied beperkt zijn, zal de verbreding van het woningbezit vooral gevonden moeten worden in overname van bezit.

5.5.3 Concrete plannen inzet vermogen voor maatschappelijke prestaties

Om een beeld te geven van de inzet van het vermogen in de afgelopen en komende jaren, wordt hieronder een beschrijving gegeven van de investeringen die Omnia Wonen heeft gedaan in de bestaande voorraad en leefbaarheid. Ook wordt een beeld geschetst van de nieuwbouwplannen.

Omnia Wonen wordt vergeleken met de benchmark⁵. Daarnaast wordt een toelichting gegeven op deze cijfers.

Investerings in de bestaande voorraad

De uitgave van het totale onderhoud ligt in 2010 lager dan het landelijk gemiddelde. In de voorgaande jaren lagen de onderhoudsopgaven een stuk hoger. Met name het planmatig onderhoud is gedurende de hele periode hoog en kent een piek in 2008.

Tabel 5.8 Onderhoudskosten Omnia Wonen 2007-2010

Onderhoud	In totalen x € 1.000			In € vhe 2010	
	2007	2008	2009	Omnia Wonen	Landelijk
Klachtenonderhoud	169	165	173	130	306
Mutatie onderhoud	88	81	55	50	195
Planmatig onderhoud	1.808	2.916	1.547	1.023	821
Totaal	2.065	3.162	1.776	1.204	1.322

Bron: CiP (2011), Omnia Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting.

Wat betreft woningverbetering investeert de corporatie per verhuureenheid ongeveer hetzelfde als het landelijk gemiddelde. Zichtbaar is dat de het aantal woningen dat wordt verbeterd fluctueert. Ook hier ligt de piek in 2008 en dit komt overeen met de gegevens uit tabel 5.8.

Tabel 5.9 Woningverbetering Omnia Wonen 2007-2010

Onderhoud	2007	2008	2009	2010	In € vhe 2010	
					Omnia Wonen	Landelijk
X € 1.000	1.500	6.600	1.023	995	10.135	10.576
Aantal woningen	72	333	101	98		

Bron: CiP (2011), Omnia Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting.

Voor de periode waar de visitatie betrekking op heeft lopen realisatie en begroting van het onderhoud niet met elkaar in lijn. Er is zowel sprake van grote fluctuatie tussen de jaren als sprake van een aanzienlijk verschil tussen realisatie en begroting, waarbij de realisatie achterblijft bij de begroting. Omnia Wonen geeft zelf aan dat de onderhoudsbegroting zoals tot nu toe gepresenteerd niet voldoet aan de wensen en eisen zij daar zelf aan zou willen stellen. Omnia Wonen heeft het besluit genomen om financieel te gaan sturen en gaat nu werken met een normbedrag per woning per jaar tot einde levensduur. Dit normbedrag wordt verdeeld over verschillende activiteiten die vervolgens verdeeld worden over de tijd. Een en ander wordt doorvertaald in de meerjarenbegroting. Dan kan het nog steeds zo zijn dat onderhoudsuitgaven fluctueren, maar niet meer met dergelijke grote schommelingen. De nieuwe methode zorgt voor een betere beheersbaarheid en sturing. Een en ander laat onverlet dat Omnia Wonen in het verleden veel in onderhoud heeft geïnvesteerd. De kwaliteit van het woningbezit is goed. Omnia Wonen past kwalitatief goede materialen toe en woningen worden eveneens gemoderniseerd en aangepast aan de wensen van deze tijd.

⁵ Landelijk gemiddelde op basis van CFV rapportage.

Investerings in nieuwbouw

Door middel van de cijfers in de onderstaande tabel kan de dynamiek in de woningvoorraad worden weergegeven. De cijfers in de tabel zeggen iets over hoe actief de corporatie is ten aanzien van de vernieuwing van haar woningvoorraad. Omnia Wonen realiseerde van 2008-2010 iets minder nieuwe huurwoningen dan het landelijke gemiddelde, ook zijn er in die periode geen woningen gesloopt en ligt de dynamiek aldus lager. De dynamiek in aankoop huurwoningen, verkoop huurwoningen en nieuwbouw koopwoningen ligt echter aanzienlijk hoger dan het landelijk beeld. Uit de prognose blijkt dat de corporatie zich met name gaat concentreren op aankoop van huurwoningen en de bouw van koopwoningen. Dit heeft te maken met de beleidskeuze een concentratie te zoeken in het benoemde kerngebied: de mogelijkheden voor nieuwbouw zijn beperkt, dus is groei hoofdzakelijk te realiseren door aankoop van bestaand bezit.

Tabel 5.10 Nieuwbouw en mutaties in bezit, 2008-2010 en 2011-2015 (jaargem. in% voorraad 2010)

	Realisatie 2008-2010		Prognose 2011-2015	
	Omnia Wonen	Landelijk	Omnia Wonen	Landelijk
Nieuwbouw huur	0,6	1,0	0,0	1,1
Sloop huur	0,0	0,6	0,2	0,6
Aankoop huur	1,8	0,8	2,3	0,3
Verkoop huur	4,0	1,1	0,4	0,7
Nieuwbouw koop	1,2	0,5	2,4	0,7

Bron: CiP (2011), Omnia Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting.

Uitgaven leefbaarheid

De uitgaven aan leefbaarheid zijn in de CFV-gegevens gesplitst in sociale en fysieke activiteiten. Het totaal aan leefbaarheidsuitgaven ligt fors lager het landelijk gemiddelde, zowel op sociaal als fysiek vlak.

Tabel 5.11 Uitgaven Leefbaarheid 2010 (in € per wooneenheid)

	Omnia Wonen	Landelijk
Sociale activiteiten	13	67
Fysieke activiteiten	28	54
Totaal	41	120

Bron: CiP (2011), Omnia Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting.

Dat de leefbaarheidsuitgaven volgens de CFV-gegevens lager liggen voor Omnia Wonen kan ten dele verklaard worden door de toekenning van budgetten. Investerings in leefbaarheid zitten deels versleuteld in onderhoud en deels in personeelskosten. Daarnaast heeft Omnia Wonen goed bezit in relatief goede wijken en is de leefbaarheidsopgave in die zin beperkt.

Leefbaarheidsinvesteringen vinden voornamelijk vooral budget gestuurd plaats. Tot 2012 werd jaarlijks een budget beschikbaar gesteld tussen de € 200.000,- en € 400.000,- per jaar. De budgethouder kon dit budget aanwenden voor door woonconsulenten aangedragen projecten⁶. De praktijk heeft geleerd dat er jaar in jaar uit minder projecten werden aangedragen en goedgekeurd dan dat er budget is. Dit betekent dat Omnia Wonen de beschikbare budgetten jaarlijks niet volledig heeft benut. Inmiddels heeft Omnia Wonen besloten dat, met ingang van de begroting 2013, budget wordt vrijgemaakt voor concrete plannen. In de toekomst wil de corporatie veel meer toe naar effect gestuurde investeringen.

⁶ Met uitzondering van grote projecten, zoals de wijkgerichte investeringen. Hiervoor worden vooraf budgetten bepaald.

Omnia Wonen is twee jaar geleden begonnen met het opzetten van WijkKwaliteit. Voor wijken en buurten wordt een visie opgesteld, van waaruit verschillende projecten plaatsvinden om de leefbaarheid te vergroten. Het leefbaarheidsbeleid is nog niet volledig uitgekristalliseerd. Het nieuwe proces Leven zal hier verder invulling aan geven, waarbij met name het meten van leefbaarheid en de effecten van interventies nog meer vorm moeten krijgen.

5.6 Presteren naar vermogen

Het beoordelingsschema uit de 4.0 methodiek laat, ingevuld voor Omnia Wonen, het volgende beeld zien:

Tabel 5.12 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Omnia Wonen	Beoor- deling	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit				
Vermogenspositie	Omnia Wonen heeft een A1-oordeel van het CFV en heeft beredeneerde doelstellingen ten aanzien van de financiële continuïteit . Met betrekking tot de solvabiliteit hanteert Omnia Wonen een norm die ruim boven die van het CFV ligt.	7,5	20%	1,5
Middelen	De kredietwaardigheid van Omnia Wonen is positief, waarbij wordt voldaan aan de normen van het WSW en deze structureel worden gemonitord en indien nodig bijgestuurd.	7,5		
Sturing op kasstromen	Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. Omnia Wonen heeft een gezonde kasstroompositie. De meerjarenprognose laat geen negatieve operationele kasstromen zien.	7		
Financieel beheer				
Planning- en controlcyclus	De planning- en controlcyclus is in de periode waar de visitatie betrekking op heeft steeds meer op orde gekomen. Er wordt gewerkt aan een beter sturing en beheersbaarheid m.b.t. tot onderhoud- en leefbaarheidsinvesteringen. Met ingang van 2012 wordt op een andere wijze gewerkt.	6	20%	1,3
Treasurymanagement	Het treasury-statuuat stamt uit 2009. In 2012 wordt het treasury-statuuat aangepast aan de nieuwe eisen. In navolging van het statuut worden treasury jaarplannen opgesteld.	7		
Doelmatigheid				
Doelmatigheid	Omnia Wonen kent relatief lage bedrijfslasten, zeker gezien de spreiding van het bezit. Omnia Wonen laat een duidelijke focus op doelmatigheid zien, welke ook is vertaald in beleid.	8,5	20%	1,7

Meetpunt	Omnia Wonen	Beoor- deling	Weging	Gewogen eindcijfer
Vermogensinzet				
Visie op maatschappelijk rendement	Omnia Wonen is aangesloten bij de IPD/aeDex, waarin het maatschappelijk rendement wordt uitgedrukt. Omnia Wonen scoort hierin hoger dan de benchmark.	7,5	40%	2,8
Vergroten van vermogen	Omnia Wonen kent een gezonde vermogenspositie. Omnia Wonen verkoopt ca. 20 woningen per jaar. Verkoopopbrengsten bieden meer financiële ruimte. Omnia Wonen is echter niet van verkoopopbrengsten afhankelijk om haar doelstellingen te kunnen realiseren.	7		
Maximale inzet vermogen	De corporatie investeert gedurende de visitatieperiode aanzienlijk in nieuwbouw en onderhoud (hoewel de onderhoudsuitgaven achterblijven bij de eigen begroting). Investerings in leefbaarheid blijven wat achter. Omnia Wonen wendt daarnaast haar vermogen aan om bezit in het kerngebied aan te kopen. Harde indicatoren voor de maximale inzet van vermogen zijn niet zichtbaar.	6,5		
Presteren naar Vermogen				7,3

Binnen het referentiekader 'vermogen' heeft Omnia Wonen de zaken ruim voldoende op orde. Het instrumentarium rondom financiën en financiële sturing is gedurende de visitatieperiode verder ontwikkeld. De corporatie kent een gezonde financiële positie, heeft zicht op haar financiële mogelijkheden en stuurt op kasstromen. Gezien de spreiding van het werkgebied is het bewonderingswaardig dat Omnia Wonen relatief lage bedrijfslasten kent. Dit in combinatie met een duidelijke visie op efficiency, welke ook is doorvertaald in concrete doelstellingen, heeft geleid tot een goede beoordeling op dit onderdeel. Omnia Wonen heeft zicht op het maatschappelijk rendement door deelname aan de IPD/aeDex, hierin behaalt zij hogere scores dan de benchmark.

Omnia Wonen heeft gedurende de visitatieperiode aanzienlijk geïnvesteerd in zowel bestaand bezit als nieuwbouw. Ten aanzien van de bestaande bouw liepen realisatie en begroting niet met elkaar in lijn. Inmiddels is zichtbaar dat een en ander op orde komt. Door inzet van een nieuwe methode in relatie tot de onderhoudsuitgaven worden de beheersbaarheid en sturing vergroot. Omnia Wonen investeert in nieuwbouw van zowel huur- en koopwoningen als vastgoed voor bijzondere doelgroepen. Afwegingen werden vooral gemaakt op basis van maatschappelijke gronden, waarbij een strak normenkader ontbrak. Inmiddels werkt Omnia Wonen aan het opstellen van rendementseisen ten aanzien van de verschillende soorten investeringen en zal hiermee richting de toekomst komen tot een strakker afwegingskader.

6 Governance

6.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart prestatieveld, waarbij een drietal onderdelen wordt beoordeeld:

- besturing;
- het interne toezicht;
- externe legitimatie.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Omnia Wonen omgaat met de Governance Code en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met de directeur-bestuurder en leden van de Raad van Commissarissen.

6.2 Besturing

Dit onderdeel wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en het sturen op prestaties. Het gaat hierbij specifiek om de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht.

Plan

In het kader van de maatschappelijke visitatie wordt gekeken naar de gehele beleidscyclus vanwege de verankering van prestaties in de organisatie en de duurzaamheid van het presteren.

Omnia Wonen stelt iedere vier jaar een ondernemingsplan vast. De visitatieperiode heeft betrekking op twee ondernemingsplannen namelijk voor de periode 2007-2010 en 2011-2014. In het ondernemingsplan formuleert Omnia Wonen haar doelen en ambities, die vervolgens worden vertaald in een meerjarenplan. Hierin zijn de activiteiten vastgelegd die nodig zijn om de doelen te behalen, inclusief een tijdsplanning. Het meerjarenplan vormt de basis voor de jaarplannen. In het jaarplan worden de speerpunten uit het ondernemingsplan gevolgd. Omnia Wonen kent een algemeen jaarplan met begroting en daarnaast zijn afdelingsjaarplannen opgesteld. Naast jaarplannen zijn kaders vastgelegd in aanvullend beleid zoals de Klantvisie, Samenspraak in Wonen, Strategisch Voorraadbeleid en Milieubeleid.

Check

Voor de monitoring maakt Omnia Wonen gebruik van kwartaalrapportages. Deze zijn tweeledig van aard. Enerzijds gaat het om een bestuurdersrapportage op afdelingsniveau. Per afdeling wordt informatie over de voortgang verstrekt aan de bestuurder. In de bestuurdersrapportage van Beleid en Organisatie wordt in het 4^{de} kwartaal gerapporteerd over de algehele voortgang op het meerjarenplan (vanaf 2011). Anderzijds kent Omnia Wonen een verantwoordingsrapportage van de bestuurder aan de Raad van Commissarissen. Zoals ook de managementletter van de accountant aangeeft komt de managementinformatie gedurende de visitatieperiode steeds beter op orde. Omnia Wonen heeft gewerkt aan een uniform format voor de afdelingsrapportages en een meer bondige en gestructureerde vorm voor de verantwoordingsrapportages richting de RVC. Vanaf 2010 wordt in deze verantwoordingsrapportages steeds dezelfde onderwerpen aangehouden en

gerapporteerd over algemene zaken, verhuur, onderhoud, nieuwbouw, leefbaarheid, financiën, klantrelatie, personeel, verkoop woningen en risicobeheersing.

Jaarlijks verantwoordt de corporatie haar presteren in jaarverslagen. De jaarverslagen worden op internet gepubliceerd en zijn op deze wijze toegankelijk voor alle belanghebbenden. In de jaarverslagen zijn de prestaties van de corporatie weergegeven. De jaarverslagen volgen niet de structuur van de ondernemingsplannen en jaarplannen. Op indirecte wijze zijn koppeling van prestaties en doelen wel te volgen.

Act

Het meerjarenplan wordt jaarlijks bijgesteld. In de jaarplannen is eveneens zichtbaar weergegeven wanneer eerder gestelde doelen door omstandigheden veranderen. Zo is bijvoorbeeld de bijstelling van de nieuwbouw en verkoopdoelstelling duidelijk aangegeven. De jaarverslagen verantwoorden de bijstelling van de doelen. Zoals reeds in eerdere hoofdstukken is aangegeven liepen de onderhoudsuitgaven gedurende de visitatieperiode niet in lijn met de begroting. Mede op verzoek van de Raad van Commissarissen wordt hier verbetering in aangebracht. Het besluit is genomen om financieel te gaan sturen, waarbij jaarlijks een budget wordt vastgesteld. Hiertoe zal het strategisch voorraadbeleid scherper geformuleerd worden. Een en ander resulteert in een betere sturing en beheersbaarheid. De organisatieverandering draagt eveneens bij aan betere sturing en efficiëntere bedrijfsvoering. Lijnen zijn korter, waardoor slagvaardiger kan worden gewerkt.

Hoewel de beleidscyclus op zichzelf gedurende de visitatieperiode op orde is gekomen, is het meerjarenplan en daarin gestelde doelen in grote mate procesgericht. Een verdere concretisering van doelstellingen dient naar mening van de visitatiecommissie nog plaats te vinden om ook op de gewenste output en outcome te kunnen sturen.

6.3 Intern Toezicht

Functioneren van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen van Omnia Wonen bestaat uit zeven personen. Bij het invullen van vacatures gebruikt de Raad een uitgebreide profielschets. De profielschets staat op de website van de corporatie.

Bij de samenstellingen van de Raad wordt gestreefd naar een meerderheid van commissarissen die actief is in het arbeidsproces. Commissarissen moeten beschikken over deskundigheid en levenservaring in combinatie met een sterk gevoel voor ontwikkelingen in de samenleving. De leden van de Raad hebben een sterke binding met het werkgebied en daardoor goede voeling met hetgeen daar speelt. De leden van de Raad moeten onafhankelijk en onpartijdig zijn ten opzichte van elkaar en het bestuur. De competenties van de Raad zijn dusdanig vertegenwoordigd dat de verschillende deskundigheden het werkveld van de corporatie afdekken.

Naast de deskundigheid die de verschillende commissarissen inbrengen in de Raad ontleent zij haar kennis verder o.a. aan:

- Themabijeenkomsten;
- Werkbezoeken;
- Rondetafelgesprekken;
- Stakeholdersbijeenkomsten;
- VTW-bijeenkomsten.

Naast deze informatievoorziening bestaat de belangrijkste informatievoorziening voor de Commissarissen uit datgene dat door de directeur-bestuurder wordt aangeleverd. De Raad is van mening, dat de informatie die zij vanuit de organisatie aangeleverd krijgt, volledig en tijdig is.

Wanneer gekeken wordt naar de samenstelling van de Raad van Commissarissen valt op, dat een aantal commissarissen al te lang in functie is. Het huidige rooster van aftreden ziet er op toe, dat de vernieuwing van de Raad op korte termijn ingezet wordt. De komende drie jaar zal de samenstelling van de Raad veranderen door het gehanteerde rooster van aftreden. Een en ander heeft gevolgen met betrekking tot de continuïteit en kennisoverdracht, hetgeen door de commissarissen erkend wordt. In 2012 wordt geworven voor twee nieuwe commissarissen, waarbij specifiek wordt gezocht naar de aandachtsvelden volkshuisvesting en bedrijfskunde.

Binnen de Raad zijn in 2011 twee vaste commissies ingesteld; de Benoemings- en Remuneratiecommissie en de Auditcommissie.

Zelfevaluatie

De Raad van Commissarissen voert de zelfevaluatie zelf uit en niet onder leiding van een extern deskundige. Hoewel dit wel in de Raad ter sprake is geweest, heeft een externe evaluatie vooralsnog niet plaatsgevonden. De Raad van Commissarissen voert de zelfevaluatie uit aan de hand van een zelf samengestelde vragenlijst. De visitatiecommissie heeft geconstateerd, dat de Raad ten aanzien van de manier van zelfevaluatie in een ontwikkelingsproces zit, dat enige tijd in beslag neemt. Een en ander heeft te maken met de manier waarop het jaren (goed) gewerkt heeft. De commissarissen zijn zich ervan bewust dat dit onderwerp onderdeel zal zijn van de vernieuwing van de Raad.

Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het functioneren van de corporatie in het algemeen en de werkzaamheden van de bestuurder. De bestuurder is er voor verantwoordelijk dat de Raad over de nodige informatie beschikt om haar taak uit te kunnen oefenen. De Raad van Commissarissen benoemt de externe accountant en keurt de vergoeding voor de accountant goed. Dit gebeurt na overleg met de bestuurder. Jaarlijks beoordeelt de Raad, op advies van de bestuurder, of de werkzaamheden van de accountant nog een jaar verlengd worden. Om de drie jaar vindt een uitgebreide en diepgaande beoordeling van de accountant door de Raad van Commissarissen plaats. De relatie met de accountant is onlangs geëvalueerd, waarbij is vastgesteld dat men niet meer geheel tevreden is over de werkwijze. Verschillende kwesties hebben er toe geleid dat in 2012 gezocht wordt naar een nieuwe accountant.

De Raad van Commissarissen is verantwoordelijk voor het bepalen van de beloning van de bestuurder. De Raad heeft de bezoldiging van de bestuurder gebaseerd op de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties. Tevens heeft de Raad de bevoegdheid tot het benoemen, schorsen en ontslag van de bestuurder. De door de Raad ingestelde Remuneratiecommissie (sinds 2011) houdt zich voornamelijk met deze zaken bezig. Een delegatie uit de RvC voert jaarlijks een functioneringsgesprek met de bestuurder en maakt daarvan een verslag voor de voltallige Raad.

De Raad heeft in het 'Reglement voor de Raad van Commissarissen van stichting Omnia Wonen' haar taak en werkwijze uitgewerkt. Daarnaast staat de Raad van Commissarissen de bestuurder terzijde met raad. In 2011 is bij Omnia Wonen een organisatieverandering ingezet. De Raad van Commissarissen heeft in dit proces vooral een klankbordfunctie gehad. Zowel de directeur-bestuurder als de Raad van Commissarissen kenmerken de relatie als open. Iedere veertien dagen heeft de directeur-bestuurder (informeel) overleg met de voorzitter van de Raad. Tijdens dit overleg

wordt vooral informatie uitgewisseld en geklankbord; er worden geen besluiten genomen en er wordt geen verslag gemaakt.

Toetsingskader

Voor het doen van investeringen wordt in 2012 het toetsingskader herijkt. Tevens wordt een toetsingskader voor de verbinden opgesteld. Het strategisch voorraadbeleid wordt herijkt en er worden rendementseisen vastgesteld ten aanzien van de verschillende soorten investeringen in vastgoed.

De wettelijke regels, onder andere de prestatievelden van het Besluit Beheer Sociale Huursector, het ondernemingsplan 'Omnia Wonen – Koers met kansen', het meerjarenplan, het jaarplan en de begroting vormen het toezichtskader.

De bestuurder stelt ieder kwartaal een bestuurdersrapportage op, waarmee hij verantwoording aflegt aan de Raad van Commissarissen. De rapportage sluit aan op het ondernemingsplan en het daarvan afgeleide meerjarenplan en jaarplan. Om de prestaties van Omnia Wonen in perspectief te kunnen plaatsen, kijkt de RvC naar allerlei kengetallen, zoals die van het CFV, WSW en IPD/aeDex.

Daarnaast houdt de Raad van Commissarissen de ontwikkelingen rond de financiële continuïteit nauwlettend in de gaten. In de begroting, het jaarverslag en in de bestuurdersrapportages is veel aandacht voor de ontwikkelingen van de solvabiliteit en liquiditeit.

In themabijeenkomsten heeft de Raad uitgebreid aandacht voor de demografische ontwikkelingen als bevolkingskrimp en vergrijzing en wat dit voor consequenties heeft voor Omnia Wonen. Tevens komen de gevolgen van de nieuwe regelgeving en kabinetsplannen aan de orde.

Governance Code

Als lid van de branche organisatie Aedes onderschrijft Omnia Wonen de Aedescode en daarmee ook de Governancecode Woningcorporaties. Omnia Wonen maakt hierbij gebruik van het principe pas toe of leg uit. Op een tweetal punten wijkt de corporatie af van de code, deze zijn omschreven in het jaarverslag. Het gaat hierbij om:

- Benoeming van de bestuurder: De RvC heeft besloten om de bestuurder voor onbepaalde tijd te benoemen omdat zij van mening is dat ze de bestuurder kritisch kan volgen en tijding kan ingrijpen indien nodig. Teven voorkomt dit korte termijn denken bij de bestuurder, dit is erg belangrijk voor de stabiliteit en continuïteit van de onderneming.
- Onafhankelijkheid van de Raad van Commissarissen. Zes van de zeven leden van de Raad van Commissarissen voldoen aan de criteria betreffende de formele onafhankelijkheid. Eén lid van de Raad is voorafgaand aan zijn benoeming werkzaam geweest bij een belangrijke zakelijke relatie van Omnia Wonen.

6.4 Externe legitimatie

Omnia Wonen wil graag op de hoogte blijven van wat er speelt onder de belanghebbenden om zo te achterhalen wat zij van de corporatie verwachten. Gedurende de visitatieperiode hebben jaarlijks verschillende bijeenkomsten plaatsgevonden voor huurders en overige belanghebbenden.

Huurders

Omnia Wonen heeft zowel op centraal als lokaal niveau contact met (vertegenwoordigers van) haar huurders. Door middel van het contact achterhaalt de corporatie wat de woonwensen en

tevredenheid zijn van de bewoners en worden huurders betrokken bij de bouw of onderhoud van hun woning.

De huurders van Omnia Wonen zijn bij de organisatie betrokken door middel van de huurdersorganisatie, bewonerscommissies en klanttevredenheidsonderzoeken.

Overige belanghebbenden

Omnia Wonen heeft op bestuurlijk als op uitvoerend niveau contacten met partners zoals gemeenten, collega-corporaties, zorg- en welzijnsorganisaties, politie, hulpverlenersinstanties en aannemers. Omnia Wonen stuurt haar belanghebbenden haar jaarplan, jaarverslag en jaarrekening.

Een delegatie van de Raad van Commissarissen is aanwezig bij:

- de rondetafelbijeenkomsten met belanghebbenden;
- een vergadering met de Ondernemingsraad;
- de jaarvergadering van de Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen.

6.5 Presteren ten aanzien van Governance

Het beoordelingsschema uit de 4.0 methodiek laat, ingevuld voor Omnia Wonen, het volgende beeld zien:

Tabel 6.1 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt	Omnia Wonen	Beoor- deling	Weging	Gewogen eindcijfer
Besturing				
Plan: professioneel planningsproces	De beleidscyclus van Omnia Wonen is op orde. Iedere vier jaar wordt een ondernemingsplan vastgesteld, welke wordt vertaald naar een meerjarenplan en jaarplannen. Op onderdelen is beleid nog niet volledig uitgekristalliseerd en kunnen doelen meer SMART worden verwoord.	6,5	33%	2,1
Check: periodieke monitoring Verantwoording in openbare publicatie	De periodieke monitoring vindt plaats middels kwartaalrapportages per afdeling en richting de Raad van Commissarissen. De publieke verantwoording vindt plaats in het jaarverslag en deze wordt gepubliceerd op de website van de corporatie. De managementinformatie is gedurende de visitatieperiode beter op orde gekomen. Voortgang op de meerjarenplanning wordt gevolgd.	7		
Act: actieve bijsturing	De meerjarenplanning wordt jaarlijks bijgesteld. Het jaarverslag verantwoordt bijstelling van de doelen. Omnia Wonen werkt aan een betere sturing en beheerbaarheid van de onderhoudsbegroting en betere sturing ten aanzien van leefbaarheidsinvesteringen. Realisatie en begroting lagen gedurende de visitatieperiode niet met elkaar in lijn. Een concretisering van doelstellingen dient nog plaats te vinden om sturing op output/outcome mogelijk te maken.	6		

Meetpunt	Omnia Wonen	Beoor- deling	Weging	Gewogen eindcijfer
Intern Toezicht				
Functioneren RvC	Alle kennisvelden zijn binnen de Raad vertegenwoordigd. Enkele leden hebben te lang zitting in de Raad. Het rooster van aftreden ziet toe op vernieuwing op korte termijn. De relatie tussen RvC en directeur-bestuurder is gebaseerd op de juiste rolverdeling. Zelfevaluatie heeft vooralsnog niet plaatsgevonden onder leiding van een extern deskundige.	6,5	33%	2,2
Toetsingskader	Het toetsingskader wordt gevormd door de wettelijke regels, waaronder de prestatievelden van het BBSH, het eigen ondernemingsplan, het meerjarenplan, het jaarplan en de begroting.	6,5		
Governance Code	Omnia Wonen onderschrijft de Governance Code. Afwijkingen van de code worden verantwoord in het jaarverslag.	7		
Externe legitimatie				
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	Omnia Wonen betreft de belanghebbenden op verschillende manieren. Jaarlijks organiseert Omnia Wonen rondetafelbijeenkomsten voor belanghebbenden. De huurders van Omnia Wonen zijn bij de organisatie betrokken door middel van de huurdersorganisatie, bewonerscommissies en klanttevredenheids-onderzoeken. Een delegatie van de Raad is aanwezig bij bijeenkomsten met belanghebbenden.	8,5	33%	2,8
Presteren ten aanzien van Governance				7,1

Omnia Wonen presteert ruim voldoende als het gaat om het onderdeel governance. De basisprincipes van governance zijn geregeld en vastgelegd. Ten aanzien van het onderdeel plan, check en act laat Omnia Wonen gedurende de visitatieperiode een duidelijke ontwikkeling zien. De beleidscyclus is op orde. Op onderdelen is beleid nog in ontwikkeling en daardoor nog niet volledig uitgekristalliseerd. In navolging van de organisatieverandering is het beleid in zekere mate nog procesgericht. Op onderdelen kunnen doelstellingen verder worden geconcretiseerd waardoor sturing op output en outcome mogelijk wordt.

Het intern toezicht bij Omnia Wonen is op orde. Alle kennisvelden zijn binnen de Raad vertegenwoordigd en een rooster van aftreden is dusdanig ingericht dat vernieuwing binnen de Raad plaatsvindt. Zelfevaluatie vindt plaats, vooralsnog echter niet onder leiding van een extern deskundige. Met de ingeslagen vernieuwing van de Raad zal dit opnieuw ter discussie gesteld worden.

Omnia Wonen is een maatschappelijk gedreven corporatie die het betrekken van belanghebbenden hoog in het vaandel heeft staan. Ondanks het verspreide werkgebied en de veelheid van partijen waar zij mee te maken heeft, geeft Omnia Wonen concreet invulling aan het contact met belanghebbenden, waarbij zij de mogelijkheid krijgen de gespreksagenda mede vast te stellen.

Bijlagen

Bijlage 1: Bronnenlijst

Blok	Documenten
Algemeen beeld	Publicatie CFV: Corporatie in Perspectief
A. Missie, visie, leiderschap doelstellingen	Strategisch beleid, fusiedocument, werkplannen Jaarverslagen 2008, 2009, 2010, 2011 Toezichtsrol - statuten, mandateringsregeling, inzicht in discussies met RvC/RvT (notulen vergaderingen) Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, Milieu- en duurzaamheid, leefbaarheid, etc.)
B. Maatschappelijke opgaven	Prestatieafspraken Convenanten, contracten Eigen documenten waarin doelstellingen verwoord zijn (ook op deelterreinen zoals zorg, maatschappelijke opvang, milieu etc.) Documenten over maatschappelijk rendement of dividend Eigen woningmarktonderzoeken Strategisch voorraadbeleid
C. Maatschappelijke omgeving	Huurders, leden, gemeenten, andere stakeholders (corporaties, marktpartijen, zorgpartners, maatschappelijke partners) Stakeholderregister Structurerings/formalisering van contacten Verslagen, onderzoeken (KWH, USP etc.) Prestatieafspraken, convenanten e.d.
D. Vermogen en efficiëntie	Jaarrekeningen 2008, 2009, 2010, 2011 Begroting Meerjarenbegrotingen/Financiële meerjarenramingen Verslagen/brieven accountant Managementletters Brieven CFV Eigen stukken betreffende financiële sturing en efficiency WSW correspondentie
E. Prestaties	Documentatie over monitoring van prestaties, tegen de achtergrond van eigen doelen en ambities + prestatiecontracten Brieven minister VROM inzake prestaties en toezicht

Bijlage 2: Geïnterviewde personen intern en extern

Naam	Functie
Dhr. G. v.d. Ven	Directeur-bestuurder
Dhr. J. Bakker	Raad van Commissarissen
Dhr. A. van Eijk	Raad van Commissarissen
Dhr. G. Bouwmeester	Raad van Commissarissen
Dhr. J. van Wieringen	Raad van Commissarissen
Dhr. E. Zuidwijk	Manager Innovatie & Strategie
Dhr. V. Burger	Manager Bedrijfsvoering & Strategie
Dhr. W. van den Boogaard	Controller
Dhr. M. Drost	Procesmanager Bouwen en Onderhouden
Dhr. A. Smink	Bestuursadviseur
Dhr. S. v.d. Es	Procesmanager Wonen
Mevr. I. v.d. Beek	Procesmanager Leven
Dhr. T. Hoogendoorn	Nieuwbouw, strategische vastgoedkeuzen en advisering
Dhr. E. Middelburg	Procesmanager Bijzonder Beheer

Naam	Organisatie
Dhr. T. Bouwhuis	Bouwbedrijf Salverda BV
Dhr. M. J.J. Gruisen	Inclusief Groep
Dhr. P. Pieltes	Notariaat Pieltes
Dhr. H.B.K. Carbijn	Oblivion
Dhr. H. Klaster	Stichting Welzijn Ouderen Nunspeet
Mevr. C.G. de Visser	Zorgcentrum Oranjestad Elspeet
Dhr. J.C. van den Hardenberg	Van den Hardenberg Garantimakelaars
Dhr. Bleijenberg	DeltaWonen
Dhr. V.d. Tol	Gemeente Amersfoort
Dhr. J. Polinder	Gemeente Elburg
Dhr. P. Teeninga	Gemeente Harderwijk
Dhr. E.H. van der Geest	Gemeente Nunspeet
Mevr. M.C.F. van Balen-Uijen	UWoon
Dhr. H.J.H. van der Ven	Woonstichting Triada
Dhr. A.G. Copier	Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen
Dhr. D.J. Deirkauf	Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen
Dhr. H. Kost	Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen
Dhr. M.C. van Norde	Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen
Dhr. D. Penning	Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen
Dhr. A.J.Th. Smulders	Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen
Dhr. H. Thomas	Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen
Dhr. C. Scheringa	Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen
Mevr. E. Groot	Stichting Huurdersorganisatie Omnia Wonen

Bijlage 3: Presteren naar Ambitie

Huisvesten primaire doelgroep

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Beschikbaarheid/betaalbaarheid		
Omnia Wonen beheert geen woningen en andere gebouwen meer voor derden behalve als de verwachting is deze in eigendom te krijgen. Omnia Wonen heeft de afgelopen jaren diverse beheeractiviteiten afgestoten.	Terug naar de kern: Omnia beheert geen woningen of gebouwen meer voor derden	7
In 2009 zijn geen woningen geruild. Omnia Wonen heeft in 2008 en 2009 diverse woningen aangekocht in het kerngebied en het deel van het bezit in het buitengebied afgestoten. In 2010 zijn gesprekken gevoerd over woningruil, maar hebben nog niet tot daadwerkelijke overdracht van woningen geleid.	Terug naar de kern: - Omnia wil het woningbezit in het kerngebied uitbreiden en zich op de lange termijn terugtrekken uit het buitengebied - Onderzoek naar mogelijkheden ruilen van bezit	7
Omnia Wonen voldoet aan de eis dat minimaal 90% van de woningen wordt toegewezen aan mensen met een inkomen tot € 34.000,-. In 2011 werd 95,4% van de vrijkomende woningen aan deze doelgroep toegewezen. CFV: Het woningbezit bestaat voor ca.88% uit goedkope en betaalbare woningen.	Omnia Wonen biedt voldoende en betaalbare woonruimte aan mensen die qua inkomen niet zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien: - Sinds 1 januari 2011 moeten woningcorporaties minimaal 90% van de sociale huurwoningen⁷ toewijzen aan mensen met een inkomen van maximaal € 33.614. - Omnia Wonen handhaaft een minimale kernvoorraad van 1.775 woningen in Nunspeet, een gelijke kernvoorraad in Elburg en een minimum van 230 woningen in Steenwijkerland.	7
Om woningen te kunnen bieden aan de doelgroep die net boven de inkomensgrens van € 34.000,- valt, verhuurt Omnia Wonen in 2012 gericht duurdere sociale huurwoningen aan deze groep. In 2011 zijn 15 sociale huurwoningen omgezet naar de vrije sector (te realiseren bij mutatie).	Om woningen te kunnen bieden aan de doelgroep die net boven de inkomensgrens van € 34.000,- valt, gaat Omnia Wonen in 2012 gericht duurdere woningen verhuren.	7
Omnia Wonen heeft de mogelijkheden tot het invoeren van bijzondere huurvormen onderzocht, maar heeft in 2008 is besloten om de bijzondere huurvormen niet in te voeren.	Opzetten bijzondere huurvormen: - Ontwikkelen experimenten bijzondere huurvormen (2008/2009) Huurvast en Huurzeker - Afhankelijk resultaat invoeren bijzondere huurvormen	7
In Steenwijk heeft Omnia Wonen in 2008 met gemeente en sociale partners gewerkt aan Formulieren Brigade: terugdringen van het niet gebruiken van vergoedingen en subsidies.		

⁷ Huurwoningen met een huurprijs van maximaal € 652,52 (liberalisatiegrens). De liberalisatiegrens wordt jaarlijks geïndexeerd.

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Woonlastenwaarborg bij energiebesparende maatregelen: de huurprijs wordt verhoogd na uitvoering energiebesparende maatregelen. De huurverhoging is altijd lager dan de gemiddeld te verwachten besparing op de energiekosten (75%).	Investerings in duurzaamheid worden in de huur vertaald, leiden tot lagere energielasten en per saldo tot lagere woonlasten (woonlastengarantie).	7
Bij mutatie wordt de huur verhoogd naar de streefhuur. Huurverhoging in de periode 2008-2011 was inflatievolgend	Voor alle woningcomplexen zijn streefhuren vastgelegd. Deze zijn zodanig vastgesteld dat er plaatselijk voldoende goedkope en betaalbare huurwoningen beschikbaar blijven. Omnia Wonen volgt de inflatie bij huurverhoging	7
Bevorderen eigen woningbezit		
- Omnia Wonen biedt de bijzondere koopvormen KoopGoedkoop en Kopen met Korting aan. Maximaal 10% van het bezit wordt in deze vorm aangeboden. - Eind 2008 is gestart met de evaluatie van twee bijzondere koopvormen. - In 2010 heeft geen evaluatie van bijzondere koopvormen plaatsgevonden. Gezien de specifieke risico's van deze koopvormen (terugkoopplicht) is Omnia Wonen terughoudend nieuwe projecten aan te gaan.	2008 - Evaluatie bijzondere koopvormen KoopGoedkoop en Kopen met Korting - Tot maximaal 10% bezit aanbieden van bijzondere koopvormen 2010 - Evaluatie KoopGoedkoop en Kopen met Korting	7
De gemeente stelt startersleningen beschikbaar voor de kopers van woningen in Nunspeet. Omnia Wonen ondersteunt dit initiatief en heeft daarom voor de verkoop van het eigen woningbezit een budget beschikbaar gesteld van € 200.000,- in 2009. In 2010 gaat het om € 50.000,-	Omnia Wonen stelt in 2010 € 200.000,- beschikbaar voor het fonds voor startersleningen (Nunspeet).	7
Verkoop woningen - In 2008 zijn 90 woningen verkocht - In 2009 zijn 691 woningen verkocht Door het hoge verkoopaantal in 2009 heeft Omnia Wonen de verkoopdoelstelling van 140 woningen per jaar bijgesteld. - In 2010 zijn 17 woningen verkocht - In 2011 zijn 21 woningen verkocht	Verkoop woningen - Doelstelling 2008 verkoop 140 woningen - Doelstelling 2009 verkoop van ca 140 woningen. - Vanaf 2010 verkoop van ca. 25 woningen per jaar.	7
Gemiddelde		7,0

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
- Evaluatie domoticavoorzieningen De Bogen en Oranjehof heeft niet plaatsgevonden - Project energievoorzieningen de Marsse is geëvalueerd met een intern en extern onderzoek. De aanbevelingen zijn uitgevoerd. - Omnia wilde in 2009 een nieuw concept proberen dat gebruik maakt van het bestaande elektriciteitsnetwerk. In 2009 is de samenwerking niet goed van de grond gekomen. In 2010 is besloten om samen met een kennispartner een samenwerkingsverband Domiso op te richten. Domiso moet als kenniscentrum voor de aangesloten corporaties dienen. - In 2011 is in Nunspeet meegewerkt aan een project om alle woningen aan te sluiten op glasvezel. Een groot aantal huurders heeft meegedaan.	Omnia Wonen loopt door het toepassen van nieuwe technologieën in nieuwbouw en bestaande bouw mee voorop bij slim wonen 2008 - Evaluatie De Bogen in Harderwijk en project Oranjehof in Nunspeet. Hierin zijn domoticavoorzieningen gerealiseerd. Daarnaast wordt gekeken naar de ervaringen in de wijk de Marsse in Nunspeet waar moderne energievoorzieningen zijn gerealiseerd. - Voor de bestaande voorraad inventariseren in welke woningcomplexen nieuwe technologieën op het gebied van domotica en energiebesparing zinvol en toepasbaar zijn. 2009 - Neerleggen basisstructuur nieuw concept dat gebruikt maakt van het bestaande elektriciteitsnetwerk, starten pilots - Deelnemen aan extern platform danwel nieuw platform oprichten	7
In 2008 heeft Omnia zich aangesloten bij Woonquest en de woonwensenwijzer in de organisatie geïmplementeerd. In 2009 heeft Omnia Wonen de wensen van jongeren in Steenwijkerland in kaart gebracht. Woonquest is als onderbouwing gebruikt voor de woonvisies van Omnia Wonen op Elburg, Nunspeet en Harderwijk. Ook is Woonquest een aantal malen ingezet als onderbouwing voor nieuwbouwplannen o.a. voor de vervangende nieuwbouw van de Meentehof in Steenwijk. Onder andere door de lage respons en voorspelbare uitkomsten heeft Omnia Wonen zich in 2011 teruggetrokken uit Woonquest.	Onderzoeken methoden kwalitatief woningmarktonderzoek en uitvoeren kwalitatief woningmarktonderzoek als input pve bestaande bouw en nieuwbouw - In 2008 aansluiting bij Woonquest en implementatie woonwensenwijzer - In 2009 uitvoeren eerste analyses	7
Omnia Wonen actualiseert voor alle complexen haar beheerplannen - In 2010 zijn de beheerplannen van Nunspeet en Elburg geactualiseerd. - In 2011 zijn, afgezien van kleine aanpassingen op complexniveau, beheerplannen niet aangepast. Dit i.v.m. het herijken van het Strategisch Voorraadbeleid.	Voor alle complexen zijn actuele beheerplannen en deze zijn vertaald naar de meerjaren onderhoudsplanning - In 2009 actualiseren beheerplannen van de PMC's in Steenwijk en Nunspeet. - In 2010 actualiseren beheerplannen in Elburg, Steenwijk en Harderwijk - In 2011 actualiseren beheerplannen Amersfoort, Arnhem, Assen, Den Haag en Steenwijk	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Onderhoud Geïnvesteed in planmatig onderhoud: In totaliteit is 68% gerealiseerd • 2008: € 23,3 miljoen • 2009: € 10 miljoen • 2010: € 5 miljoen • 2011: € 4 miljoen Geïnvesteed in dagelijks onderhoud: In totaliteit is 165% gerealiseerd. • 2008: € 3,1 miljoen • 2009: € 2,1 miljoen • 2010: € 2,2 miljoen • 2011: € 2,5 miljoen	Onderhoud Begroting planmatig onderhoud • 2008 € 29,6 miljoen • 2009 € 15,2 miljoen • 2010 € 9,1 miljoen • 2011 € 8,1 miljoen Begroting dagelijks onderhoud • 2008 € 2,0 miljoen • 2009 € 1,6 miljoen • 2010 € 1,2 miljoen • 2011 € 1,2 miljoen De realisatie wijkt in ruime mate af van de begroting	5
Samenspraak in Wonen Bewoners worden zoveel mogelijk betrokken bij onderhoudswerkzaamheden i.r.t. keuzemogelijkheden. In 2009 zijn de kaders voor vraaggestuurd binnenonderhoud verder uitgewerkt onder de noemer Samenspraak in Wonen. In 2011 zijn twee pilotprojecten geëvalueerd in het kader van Samenspraak in Wonen, de verbeterpunten zijn verwerkt in het formaliseren van het beleid. Bewonerscommissies worden betrokken bij onderhoudsprojecten. Als een woningcomplex geen bewonerscommissie heeft wordt er een tijdelijke bewonersadviesgroep opgericht. Vanaf de voorbereiding tot de afronden zit Omnia Wonen met deze groep om tafel. Bewoners denken en beslissen mee over diverse keuzemogelijkheden.	Samenspraak in Wonen • In 2009 en de jaren erna visie op belevingsgericht onderhoud vorm gaan geven. • In 2011 het beleid rondom Samenspraak in Wonen aanscherpen en verder vervolmaken. Verwachting is dat met ingang van 2011 het binnen onderhoud geheel vraaggestuurd wordt uitgevoerd.	7
Kwaliteit dienstverlening In 2010 en 2011 is het Klant Informatie Systeem voorbereid en ingevoerd. Hierdoor kan Omnia Wonen onder andere: • klanten sneller van dienst zijn en zorgvuldiger informeren • het serviceniveau verhogen • sneller en beter klachten afhandelen	Gestructureerd proces contact met klant inrichten: klantprocessen inrichten incl. doelen en indicatoren.	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
- In 2008 zijn de tevredenheids-onderzoeken uitgebreid met een entree en exit-enquête. Vanaf dat moment meet Omnia Wonen voortdurende de tevredenheid van vertrekkende huurders, nieuwe huurders en huurders die een reparatie melden. - Eind 2008 is een algemeen klanttevredenheidsonderzoek gestart naar de dienstverlening, de woning en de woonomgeving. In 2011 is het algemene klanttevredenheidsonderzoek herhaald. - In 2010 is 1 onderhoudsproject geëvalueerd. - In 2011 zijn twee onderhoudsprojecten en twee leefbaarheidsprojecten geëvalueerd.	Ontwikkelen en houden van klanttevredenheidsonderzoeken; - In 2008 tevredenheidsonderzoeken uitbreiden met entree en exit-enquête mutatie naast de bestaande enquêtes bij reparatieverzoeken, aantal nieuwbouwprojecten en aantal projecten planmatig onderhoud (daarna uitvoer in 2009 en 2010) - Uitvoeren breed tevredenheidsonderzoek onder alle huurders (2008) en om de 3 jaar herhalen. In 2011 herhaling van onderzoek.	8
Energie en duurzaamheid - In 2008 zijn de energielabels vastgesteld - In 2009 zijn de kaders voor een milieubeleidsplan vastgelegd. Doelstelling om gemiddeld label C te realiseren wordt verder uitgewerkt in beheerplannen - In 2011 heeft bijna 60% van de voorraad een A, B, of C label. - In 2011 is € 463.000,- besteed aan energiebesparende maatregelen. Verschil tussen begroting en realisatie komt doordat plannen pas eind 2011 in opdracht zijn gegeven of zijn doorgeschoven naar latere jaren - M.b.t. nieuwbouw volgt Omnia Wonen de eisen van het laatste bouwbesluit en voldoen daarmee aan de meest recente milieueisen. Indien mogelijk maakt Omnia gebruik van nieuwere technieken zoals WTW installaties en zonnepanelen - Omnia is in 2011 een campagne gestart om onder huurders energieambassadeurs te werven om andere huurders te adviseren - Om het milieubewustzijn van huurders te stimuleren heeft Omnia Wonen in 2010 de energiebesparingscoach Beter Peter geïntroduceerd en daarna regelmatig bij haar huurders onder de aandacht gebracht.	Energie en duurzaamheid Omnia gaat de komende jaren veel investeren in energiebesparende maatregelen. Een en ander wordt opgenomen in de beheerplannen. Voor de meeste complexen zal naar verwachting een energielabel A, B, of C gaan gelden. 2008 invoeren energielabels 2009 opstellen milieubeleidsplan - Doel is dat in 2020 de gehele voorraad een A,B, of C label heeft. Hiertoe is € 16,3 miljoen euro beschikbaar gesteld - In 2011 wordt € 2,1 miljoen in energiebesparende maatregelen geïnvesteerd. - Omnia Wonen hanteert als uitgangspunt de epc normen van het bouwbesluit. - Omnia zet zich in voor bewustwording bij huurders t.a.v. energiebesparende maatregelen middels het instrument Beter Peter.	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
- In Steenwijkerland is samen met de gemeenten en andere corporaties een campagne gestart om groene stroom te promoten - nieuwbouw en het bestaande bezit de eisen voor het gebruik van duurzame materialen aanscherpen. (doorgeschoven t.o.v. jaarplan) - Energiebesparende maatregelen die Omnia Wonen o.a. doorvoert zijn dakisolatie, muurisolatie, vloerisolatie, HR++glas, HR combi cv-ketels (vaak uitgevoerd tijdens bouwtechnisch onderhoud) - Omnia Wonen biedt haar huurders WoonEnergie aan, welke standaard groene stroom levert. 11,9% van de huurders had eind 2010 een contract.	Voor nieuwbouw en het bestaande woningbezit wordt in 2011 het PVE aangescherpt t.a.v. de toepassing van duurzame materialen en werkwijzen.	
- Omnia Wonen biedt Service Huurdersonderhoud aan. Het aantal deelnemers stijgt (65%). In 2008 heeft Omnia de vergoeding voor haar huurders verlaagd van 3,90 per maand naar 3,40. In 2009 heeft Omnia Wonen een wervingscampagne gehouden en is de deelname naar 74% gestegen. In 2010 bedraagt de deelname 76%. - Omnia Wonen biedt WoonEnergie aan. Deze service is geëvalueerd en besloten deze door te zetten. - Omnia Wonen biedt huurders een glasverzekering aan. Bijna 80% van de huurders heeft een glasverzekering afgesloten bij Omnia Wonen	Omnia Wonen biedt alleen aanvullende diensten aan die een meerwaarde bieden voor haar huurders en voor haarzelf.	7
In 2010 is Omnia Wonen gestart met het opzetten van ketenpartnersamenwerking om efficiencywinsten te kunnen behalen en de kwaliteit van het onderhoud te verhogen. In 2010 zijn een aantal vaste ketenpartners geselecteerd.	Opzetten ketenpartnersamenwerking voor binnen en buitenonderhoud. Jaarlijks evalueren of samenwerking met ketenpartners aan verwachtingen voldoet.	7
Gemiddelde		6,9

Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Nieuwbouw gerealiseerd 2008-2011 - In 2008 zijn in Harderwijk 19 zorgappartementen van het project Gelrepoort opgeleverd - In Elspeet zijn in 2008 5 zorgwoningen opgeleverd - In Nunspeet is een bedrijfsruimte verbouwd tot 7 huurappartementen geschikt voor zorg. In 2011 opgeleverd. - In 2010 is in Nunspeet de bouw gestart van 24 zorgappartementen Oranjarahof. Deze zijn in 2011 opgeleverd. - In de wijk Campus Veste in Arnhem heeft Omnia Wonen in 2009 en 2010 41 zorgwoningen opgeleverd. - In 2010 zijn 24 appartementen en een gemeenschappelijk ruimte voor jongeren in het autistisch spectrum opgeleverd. Kornputkazerne, Steenwijk. Nieuwbouw in voorbereiding/aanbouw - Bouw 24 verpleegeenheden Oranjarahof is doorgeschoven en in 2011 in voorbereiding. Nunspeet. - Bouw van 29 zorgappartementen 't Harde is vertraagd. In 2012 in aanbouw. - Sloop en vervangende nieuwbouw van de Meentehof in Steenwijk is in 2011 in voorbereiding. In 2012 start de bouw. Aankoop - In Amersfoort heeft Omnia Wonen 24 seniorenwoningen aangekocht van het WIF	Omnia Wonen realiseert huisvesting voor instellingen met een maatschappelijke doelstelling - Inventariseren behoefte aan huisvesten instellingen met een maatschappelijke functie - Formuleren doelstelling - Bouwen van huisvesting voor instellingen met een maatschappelijke doelstelling Het formuleren van een concrete doelstelling is later losgelaten. Omnia Wonen ontwikkelt vraaggericht nieuwbouw voor bijzondere doelgroepen	6,5
In 2010 heeft het bureau Thuis in Welzijn in opdracht van Omnia Wonen onderzocht of er in Harderwijk behoefte is aan een of meerdere huishuizen (t.b.v. ouderen). In 2011 is mogelijk geschikte locatie gevonden en is een start gemaakt met het opzetten van de organisatie eromheen.	Uitvoeren onderzoek naar de behoefte aan een of meerdere huishuizen in Harderwijk In 2011 worden de eerste concrete stappen ondernomen om tot een huishuis te komen in Harderwijk.	7
Huisvesting asielzoekers en statushouders 2008: 11 personen 2009: 10 personen 2010: 14 woningen 2011: 19 woningen	In het kerngebied biedt Omnia Wonen huisvesting aan mensen die niet meer zelfstandig in hun huisvesting kunnen voorzien Onderzoek naar de huisvesting voor bijzondere doelgroepen in het kerngebied	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Omnia verhuurt 10 woonzorgcomplexen. Daarnaast verhuurt zij woonruimte aan diverse zorg- en welzijnsinstellingen. Ook bezit Omnia enkele zorgsteunpunten. Een deel van het bezit is gelabeld voor ouderen en bijzondere doelgroepen (1.250 woningen)		
Omnia probeert ook in de bestaande voorraad woonruimte voor senioren te realiseren door het opplussen van woningen. In Den Bosch worden 144 woningen aan de Rijnstraat opgeplust (meerjarenproject)		
Uitgevoerde WMO-aanvragen: • 71 in 2008 • 75 in 2009 • 56 in 2010 • 46 in 2011		
In 2011 heeft Omnia Wonen geparticipeerd in de campagne GewoonGemak. De campagne wil kopers en huurders bewust maken van de mogelijkheden om zo lang mogelijk zelfstandig en veilig te wonen.		
In het 4^e kwartaal 2011 zijn de voorlopige uitkomsten gepresenteerd van het door Companen uitgevoerde onderzoek naar vraag en aanbod van wonen met zorg in de regio Noord Veluwe.		
Wanneer Omnia Wonen nieuwe woningen bouwt of grondig renoveert wordt alvast de infrastructuur aangelegd om later netwerken en voorzieningen op het gebied van domotica eenvoudig aan te kunnen brengen. In overleg met partners is Omnia Wonen bereid de netwerken en voorzieningen zelf te realiseren. Meestal gebeurt dit bij projecten waarbij zorg- en/of welzijnsorganisaties zijn betrokken.		
Gemiddeld		6,8

(Des)investeren in vastgoed

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Omnia Wonen heeft voor de gemeenten op de Noordwest Veluwe en Steenwijkerland een eigen woonvisie geformuleerd.	Omnia Wonen ontwikkelt een onderbouwde visie op de lokale woningmarkten in het kerngebied	7
Omnia Wonen heeft beleid betreffende aanbesteding nieuwbouw ontwikkeld.	Beleid en processen rondom nieuwbouw worden geoptimaliseerd. Beleidskaders nieuwbouw ontwikkelen (PVE, Risicoafweging en gunningsprocedure)	7
In de periode 2008-2012 heeft Omnia Wonen 759 ⁸ woningen opgeleverd. Omnia Wonen heeft gemiddeld 152 woningen per jaar gerealiseerd.	Jaarlijks bouwt Omnia Wonen minimaal 150 a 200 woningen in het kerngebied (zowel huur als koop en in alle prijscategorieën) - In het jaarplan van 2009 wordt aangegeven dat de bouwdoelstelling van 150 a 200 woningen na 2009 mogelijk niet wordt gehaald. Omnia Wonen verwacht jaarlijks zo'n 100 woningen op te leveren. - Na 2010 verwacht Omnia Wonen ong. 125 woningen per jaar op te kunnen leveren. - In het ondernemingsplan 2011-2014 wordt de bouwdoelstelling bijgesteld naar ca. 70 te bouwen woningen per jaar	8
Nieuwbouw 2008-2011 Harderwijk 19 zorgappartementen Gelre Poort en 2 algemene ruimten zijn opgeleverd in 2008 - In 2009 zijn 40 koop- en 90 huurwoningen Walstein 2a opgeleverd - In 2009/2010 zijn 44 huurwoningen Harderhout 2 opgeleverd. - Bouw 17 huurwoningen in Hierden is in 2011 in aanbouw genomen Nunspeet - De Kavel met het Hospice is gerealiseerd en verkocht, de overige zijn nog als vrije kavels te koop. - Verbouw van een bedrijfsruimte tot 7 huurappartementen geschikt voor zorg is in 2011 opgeleverd. - Bouw 24 verpleegeenheden Oranjehof is doorgeschoven en in 2011 in voorbereiding - In 2010 is de bouw gestart van 24 zorgappartementen, in 2011 opgeleverd	Nieuwbouw 2008-2011 Harderwijk - Gelre Poort Bouw 19 zorgappartementen (huur). Oplevering 1e kwartaal 2008. - Walstein 2a Bouw 40 koop- en 90 huurwoningen. Waarvan 28 in de vorm van KoopGoedkoop. Start bouw medio 2008. - Harderhout 2 Bouw van 44 huurwoningen oplevering vanaf eind 2009. - Hierden. Bouw van 17 sociale huurwoningen. Start bouw 2011. Nunspeet - Berenbosterrein Verkoop 3 vrije bouwkavels, waarvan één voor Hospice. 1e helft 2008. - Verbouw kantoorruimte tot 7 wooneenheden voor mensen met een lichamelijke beperking Realisatie in 2008. (schuift door) - Bouw 24 verpleegeenheden nabij Oranjehof. Start bouw 3e kwartaal 2008. (Start bouw waarschijnlijk 2010. Start bouw in 2011. Doelstelling schuift door) - Bouw 24 zorgappartementen Oranjehof (huur). Start bouw 3e kwartaal 2008. (Schuift door)	n.v.t.

⁸ Woningen waarvan bekend is dat ze in 2012 gereedkomen zijn meegenomen.

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
- In 2011 zijn 8 startersappartementen opgeleverd - In Elspeet zijn in 2008 5 zorgwoningen opgeleverd - In 2010 zijn 20 huurappartementen boven commerciële ruimte gerealiseerd - De bouw van 16 woningen Hulshorst zijn in 2011 in aanbouw genomen. Wijziging in 8 huurwoningen en 8 koopwoningen - Binnenhof. Bouw van 16 huurappartementen boven winkelruimte in 2011 in voorbereiding - In Elspeet zijn in 2011 5 sociale huurwoningen in aanbouw genomen Elburg - Bouw van 29 zorgappartementen 't Harde is vertraagd en in 2011 nog in voorbereiding. In 2012 is gestart met de bouw - In 't Harde gemeente Elburg zijn in 2010 76 woningen gerealiseerd, 23 huurwoningen, 29 huurwoningen voor een collega corporatie en 24 koopwoningen KoopGoedkoop	- Bouw 8 starterseenheden Makaystraat. Start bouw eind 2008. (Schuift door) - Bouw 20 huurappartementen boven commerciële ruimte. Start bouw mogelijk eind 2008. (Schuift door) - Hulshorst. Jaarplan 2010: Bouw van 10 huurwoningen. (Jaarplan 2011: Bouw van 16 sociale huurwoningen) - Binnenhof: Bouw winkelruimte met daarboven 16 huurapp. Start bouw mogelijk eind 2010. (Schuift door) - Elspeet: Bouw 5 sociale huurwoningen. Start bouw 2011. Elburg 't Harde Bouw 29 zorgappartementen (huur). Start bouw eind 2008. (Start bouw waarschijnlijk 2010. Schuift door) 't Harde Bouw 23 huurwoningen en 24 koopwoningen KoopGoedkoop. Oplevering in 2010.	
Arnhem - In de wijk Campus Veste in Arnhem heeft Omnia Wonen in 2010 125 woningen gebouwd, waaronder 42 zorgeenheden, 83 huurwoningen en de 21 zorgeenheden die in 2009 al in verhuur gingen. - In de wijk Campus Veste zijn in 2011 13 stadswoningen en 33 appartementen vrije sector huur opgeleverd Steenwijkerland - In 2010 zijn 24 appartementen en een gemeenschappelijk ruimte voor jongeren in het autistisch spectrum opgeleverd (Kornputkazerne) - In 2011 zijn in het Kornputkwartier voormalige legeringsgebouwen getransformeerd naar 40 appartementen en 4 kopwoningen - In het Kornputkwartier is de bouw van 14 sociale huurwoningen (in latere fase mogelijk nog 20) in voorbereiding - In 2011 zijn de 20 eengezinswoningen in Oldemarkt opgeleverd (13 huur en 7 koop)	Arnhem - Schuytgraaf Bouw van ongeveer 125 sociale huurwoningen. Start bouw begin 2008. Oplevering vanaf medio 2009. - Bouw van 13 stadswoningen en 33 appartementen vrije sector huur. Bouw gestart in 2010. Steenwijkerland - Kornputkazerne. Verbouw bestaand kazernegebouw tot 20 à 24 huureenheden voor autistische jongeren. Start bouw eind 2008. Doorgeschoven naar 2009. Oplevering 2010. - Kornputkwartier: bouw van 40 wooneenheden in voormalige legeringsgebouwen. Start bouw waarschijnlijk 2010. - Kornputkwartier Bouw van 34 sociale huurwoningen (aantallen een aantal keer gewijzigd). Start bouw mogelijk 2011 - Oldemarkt. Bouw van 12 huurwoningen en 8 koopwoningen. Bouw gestart in 2010.	

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
- Sloop en vervangende nieuwbouw van de Meentehof in Steenwijk is in 2011 in voorbereiding. Medio 2012 start de bouw. Putten - In het plan Bijsteren in Putten zijn onder het label Kopen met Korting ca. 100 woningen opgeleverd, waarvan de laatste in 2011.	- In Steenwijk ontwikkelt Omnia Wonen op de locatie van de serviceflat de Meentehof een plan voor moderne nieuwe woningen voor senioren met zorgfaciliteiten en andere vormen van dienstverlening. Putten - Bijsteren Bouw van ca. 100 woningen KmK-woningen (MGE constructie). Meerjarig project, waarvan eind 2007 31 gereed zijn en in 2008 30 worden gebouwd. In 2009 worden er ca. 40 gebouwd. In 2010 wordt gestart met de bouw van de laatste 5 a 10 woningen. In 2011 worden de laatste 5 woningen opgeleverd.	
Aankoop - In 2008 heeft Omnia Wonen in Amersfoort 24 huurwoningen (senioren) gekocht van het Wooninvesteringsfonds. - In 2009 zijn Amersfoort 143 woningen aangekocht. - In 2011 heeft Omnia Wonen 15 woonwagendplaatsen en 7 woonwagens overgenomen van de gemeente Harderwijk 2012: overname van 625 woningen van DeltaWonen in Oldebroek, te realiseren per 1-1-2013	Omnia Wonen breidt het woningbezit in het kerngebied uit.	7
Maatschappelijk vastgoed Gebouwen met een maatschappelijke functie realiseert Omnia Wonen in buurten en dorpen waar zij ook woningen verhuurt. - In de periode waar de visitatie betrekking op heeft, is door Omnia Wonen het Kulturhus in Elspeet gerealiseerd met daarin voorzieningen als een bibliotheek, peuterspeelzaal etc. - Er zijn haalbaarheidsstudies gedaan naar de mogelijkheden voor de realisatie van een streekcentrum in Scheerwolde. Het plan bleek te risicovol en Omnia Wonen heeft besloten daar van af te zien.	Maatschappelijk vastgoed wordt door Omnia Wonen vraaggericht gerealiseerd. - Bouw Kulturhus. Start bouw 3e kwartaal 2008. (schuift door) - Omnia Wonen is actief betrokken bij het onderzoek naar mogelijkheden van realisatie van een streekcentrum in Scheerwolde (Steenwijkerland).	6,5
Gemiddeld		7,1

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Achter de Voordeur Voor alle woonwinkels heeft Omnia Wonen de hulpinstanties of zorg- en welzijnsinstellingen in kaart gebracht. Er is een sociale kaart opgesteld. In 2008 zijn nieuwe samenwerkingsovereenkomsten ondertekend in Assen, Nunspeet, Elburg en Amersfoort. Bij problemen achter de voordeur legt Omnia Wonen rechtstreeks contact met hulpinstanties of zorg- en welzijnsorganisaties of bespreken situaties in een daarvoor bestemd overleg. Bijvoorbeeld het Sociaal Vangnetoverleg in Elburg, Harderwijk en Nunspeet, het Kernteam in Assen, bemiddeling en mediation in Den Haag en het afstemmingsoverleg in Steenwijk. In onder andere Arnhem participeert Omnia Wonen in een Tweede Kans programma. In januari 2012 is een overeenkomst met gemeente Nunspeet getekend om huisuitzetting door huurschulden zoveel mogelijk te voorkomen. In Harderwijk is met partners gesproken over de realisatie van een aantal doorstroomwoningen voor (dreigend)daklozen. De samenwerkings-overeenkomst is in januari 2012 getekend.	Achter de Voordeur Omnia Wonen probeert door preventieve maatregelen, zoals snel reageren bij betalingsachterstanden en overlastsituaties mensen te helpen hun eigen problemen op te lossen en te voorkomen dat problemen escaleren en het uiteindelijk tot huisuitzetting komt. Omnia Wonen participeert daartoe in verschillende samenwerkingsverbanden en overlegvormen. • Omnia Wonen signaleert tijdig problemen achter de voordeur en schakelt daar waar nodig professionele hulp in of verwijst door. • Inventariseren lokale netwerken voor problemen achter de voordeur, verbeteren en uitbreiden van deze lokale netwerken	7
Samenwerking wijk- en buurtbeheer: Omnia Wonen participeert in Harderwijk in het project Integraal Buurtbeheer. In Assen werkt Omnia Wonen samen met de winkeliersvereniging aan de buurtbeveiliging in de wijk Peelo. Daarnaast is Omnia Wonen betrokken bij het project Sociaal Investeren in De Gagels en Steenwijk West. In 2009 heeft Omnia Wonen in Assen een bijdrage geleverd aan de wijkvisie Peelo. In Harderwijk participeert Omnia Wonen in het wijkplatform Stadsweiden. Ook in de wijken Stadsdennen en de Zeebuurt werkt Omnia Wonen mee aan de wijkgerichte aanpak.		
Omnia Wonen heeft in Amersfoort, Heusden en Assen convenanten ondertekend voor de aanpak van hennepkwekerijen.	2008: Samenwerkingsovereenkomsten afsluiten voor de aanpak van hennepkwekerijen.	7
Leefbaarheidsplannen en projecten Nunspeet: • In 2008 is een wijkvisie opgesteld voor De Brake 3 in Nunspeet • In 2009 is de opgestelde wijkvisie vertaald in concrete plannen • In 2010 en 2011 zijn de projecten uit de	Leefbaarheidsplannen en projecten Nunspeet: • 2008: Opstellen Leefbaarheidsplan • 2009: Opstellen buurtvisie en starten aantal leefbaarheidsprojecten • 2010: het in 2009 gestarte leefbaarheidsproject wordt voortgezet	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
wijkvisie ten uitvoer gebracht. Het gaat om voldoende en overzichtelijk parkeren, realisatie en renovatie van speelvoorzieningen en opwaarding van het openbaar groen. De Laar West in Arnhem: In 2009 is met gemeente en bewoners gekeken hoe mensen meer betrokken kunnen worden bij hun wijk. Er is een opruimdag georganiseerd en er zijn afspraken gemaakt over een speelplaats en erfafscheidingen. Ook zijn er een bewonersenquête en een wijkschouw gehouden. De plannen die hieruit voortkwamen zijn in 2010 grotendeels opgepakt. Het gaat om het plaatsen van een omheining om de speelplaats, bestraten van achterpaden, aanpak van openbaar groen en vervangen van oude schuttingen.	2011: Maatregelen vanuit de wijkvisie worden tot uitvoer gebracht en hebben betrekking op spelen, parkeren en groenstructuur. De Laar West in Arnhem 2008 opstellen leefbaarheidsplan 2009 opstellen buurtvisie en starten leefbaarheidsprojecten. 2010: de in 2009 gestarte projecten worden voortgezet	
Planvorming voor De Binnenhof in Nunspeet is in 2008 gestart. In 2009 is een inrichtingsplan gemaakt. De uitvoer is in 2010 en ook 2011 door procedurele redenen vertraagd. In 2010 is in Harderwijk bij de Vuldersbrink de toplaag van de dekvloer van de openbare ruimte en de tuinen vervangen. Hellebeekstraat Elburg: Bewoners van de Hellenbeekstraat ervaren overlast van elkaar en vanuit de omgeving. Samen met de gemeente is st. WIEL gevraagd een leefbaarheidsproject op te zetten. Gezamenlijk is een actieboekje opgezet. Traject loopt door in 2012.	In Nunspeet wordt in samenwerking met de gemeente het winkelcentrum Binnenhof gerevitaliseerd. Start mogelijk eind 2010. Werkzaamheden gaan in 2011 van start. In het centrum van Harderwijk bij de Vuldersbrink wordt het loopdek vervangen. In samenspraak met bewoners en andere partijen wordt aandacht besteedt aan de verbetering van de sociale aspecten van leefbaarheid. (2010)	
Buurtbemiddeling In Amersfoort, Harderwijk, Nunspeet en Elburg steunt Omnia wonen buurtbemiddelingsprojecten	Buurtbemiddeling 2008-2009 -Streven om buurtbemiddeling ook in Nunspeet en Elburg op te zetten, in 2009 operationeel	7
Leefbaarheidsprojecten - Er is € 0,43 miljoen geïnvesteerd - Er is € 0,36 miljoen geïnvesteerd - Er is € 0,27 miljoen geïnvesteerd - Er is € 0,29 miljoen geïnvesteerd	Leefbaarheidsprojecten - budget 2008 € 0,8 miljoen - budget 2009 € 0,9 miljoen - budget 2010 € 1,2 miljoen - budget 2011 € 0,5 miljoen	4
Omnia Wonen heeft buurt- en complexbeheerders in dienst die mensen	Inzet van buurt en complexbeheerders ten behoeve van het bevorderen van de leefbaarheid.	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
aanspreken op hun woongedrag en helpen bij het leefbaar houden van de woonomgeving.		
Gemiddeld		6,5

Overige

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
In 2008 is in samenwerking met de Woonbond een nieuwe huurderorganisatie opgericht (SHOW)	Bewonersraden fuseren 2008	7
• Omnia Wonen organiseert in iedere gemeente om de 2 jaar rondetafelgesprekken. In 2009 zijn bijeenkomsten georganiseerd in Elburg, Harderwijk en Steenwijkerland. In 2010 zijn in Arnhem en Amersfoort bijeenkomsten georganiseerd. In 2011 zijn in Nunspeet, Elburg en Harderwijk bijeenkomsten gehouden. • In 2009 is samen met nieuwe bewoners gezocht naar nieuwe participatievormen. Er is een wijkschouw gehouden in Arnhem, een opruimdag georganiseerd en zijn met bewoners diverse buurtactiviteiten georganiseerd. Er is een eerste verkenning naar het inzetten van klantenpanels gedaan. • 2010: De verkenning naar digitale klantenpanels heeft nog niet tot besluitvorming geleid. In 2010 is ook een bewonerscommissiedag georganiseerd.	Participatievormen onderzoeken en invoeren: 2008 • informatiedag voor belanghouders • experimenteren met een tweetal panelbijeenkomsten(voorleggen strategische en beleidsvraagstukken) 2009 • Bewonersparticipatie intensiveren door bijvoorbeeld klankbordgroepen, expertpanels en wijkschouwen, digitale klantenpanels en buurtactiviteiten. In 2009 eerste initiatieven. • Om de twee jaar in elke gemeente met belanghouders om de tafel zitten 2010 • Onderzoek naar gebruik maken digitale klantenpanels • 3 rondetafelbijeenkomsten met belanghouders. 2011 • Onderzoek in hoeverre eigentijdse participatievormen als klantenpanels en themacommissies een aanvulling kunnen zijn • 3 rondetafelbijeenkomsten	8
Gemiddeld		7,5

Bijlage 4: Presteren naar Opgaven

Huisvesten primaire doelgroep

Prestatie	Opgaven	Cijfer
Gemeente Nunspeet		
Beschikbaarheid		
Jaarlijks doet Omnia Wonen verslag van de woningtoewijzingen in het afgelopen jaar. Er is onderzoek gedaan naar doorstroming en naar slaagkansen voor starters.	Nunspeet 2006-2010: • Omnia Wonen monitort en analyseert slaagkansen doelgroepen in Nunspeet	7
Beschikbaarheid/betaalbaarheid		
Nunspeet 2010: kernvoorraad Omnia totaal bedraagt: 88,4% Omnia heeft 2.228 sociale huurwoningen in Nunspeet (omgerekend 1.970) Omnia Wonen heeft in Nunspeet 185 duurdere woningen (> 548). Uit de huidige toewijzing blijkt dat er veel vraag is naar woningen in het duurdere segment. Het SVB is opgesteld. De woontoets is niet uitgevoerd, maar er wordt gebruik gemaakt van een sterrensysteem.	Nunspeet 2006-2010: • Omnia Wonen zorgt voor het in stand houden van de kernvoorraad in 2015: 1.775 • Omnia Wonen zorgt voor een voorraad duurdere woningen die voldoende is voor de behoefte in Nunspeet • Omnia Wonen stelt een SVB op waarbij de woontoets deel uitmaakt.	7
Gemeente Elburg		
Beschikbaarheid		
Omnia Wonen voldoet aan de eis dat minimaal 90% van de woningen wordt toegewezen aan mensen met een inkomen tot € 34.000,-. In 2011 werd 95,4% van de vrijkomende woningen aan deze doelgroep toegewezen. Geen cijfers bekend specifiek voor Elburg; maar de totale kernvoorraad van Omnia Wonen neemt over de periode 2007-2010 licht af.	Gemeente Elburg 2007-2009: • Zorgen voor een evenwichtige volkshuisvesting door voldoende betaalbare woningen in een prettige leefomgeving voor de lagere inkomens Gemeente Elburg 2011-2015 • De kernvoorraad blijft tijdens werkingsduur gelijk of neemt toe	7
Jaarlijks worden beheerplannen opgesteld, Strategisch voorraadbeleid stamt uit 2006/2007 Visie Woningmarkt Elburg definitief 2009 Doorstroming bevordert door bouw (2009/2010) 23 huurwoningen en 24 koopwoningen (KGK). Laatste m.n. voor starters.	Gemeente Elburg 2007-2009: • Corporatie actualiseren hun SVB periodiek. • Partijen zorgen samen voor actuele marktinformatie. • Bevorderen van huisvesting voor starters door optimaal gebruik te maken van aanbodsysteem en door het bevorderen van doorstromen. • Onderzoek naar huisvesting starters.	6
Bevorderen eigen woningbezit		
• Omnia Wonen biedt de bijzondere koopvormen KoopGoedkoop en Kopen met Korting aan. Maximaal 10% van het bezit wordt in deze vorm aangeboden.	Gemeente Elburg 2007-2009: • Gemeente voert een terughoudend verkoopbeleid. Gemeente Elburg 2011-2015: • Gezamenlijk onderzoeken naar de mogelijkheden om bijv. m.b.v. Maatschappelijk Gebonden Eigendom (MGE) de verkoop van bestaand	7

Prestatie	Opgaven	Cijfer
- Eind 2008 is gestart met de evaluatie van twee bijzondere koopvormen. - In 2010 heeft geen evaluatie van bijzondere koopvormen plaatsgevonden. Gezien de specifieke risico's van deze koopvormen (terugkoopplicht) is Omnia Wonen terughoudend nieuwe projecten aan te gaan.	woningbezit mogelijk te maken.	
Gemeente Steenwijkerland		
Beschikbaarheid		
In Steenwijkerland heeft Omnia Wonen 371 woningen. Totale omvang kernvoorraad bedraagt 88,4% (omgerekend 328)	Steenwijkerland (2005-) 2009-2012: Minimum omvang kernvoorraad Steenwijkerland voor Omnia Wonen in 2012: 230 woningen .	7
Jaarlijks doet Omnia Wonen verslag van de woningtoewijzingen in het afgelopen jaar. Er is onderzoek gedaan naar doorstroming en naar slaagkansen voor starters	Steenwijkerland (2005-) 2009-2012: Jaarlijkse monitoring woonruimte verdeling en o.b.v. conclusies aanbevelingen geven.	7
Beschikbaarheid en betaalbaarheid		
Omnia Wonen heeft de mogelijkheden tot het invoeren van bijzondere huurvormen onderzocht, maar heeft in 2008 is besloten om de bijzondere huurvormen niet in te voeren.	Steenwijkerland (2005-) 2009-2012: Experiment toewijzing d.m.v. 'Huur op maat'.	7
Gemeente Arnhem		
Beschikbaarheid		
Omnia Wonen voldoet aan de eis dat minimaal 90% van de woningen wordt toegewezen aan mensen met een inkomen tot € 34.000,-. In 2011 werd 95,4% van de vrijkomende woningen aan deze doelgroep toegewezen.	Arnhem 2005-2009: - Scheefheid verlagen van 23% naar 19% - In stand houden bereikbare voorraad	7
Gemiddelde (gewogen naar aandeel van de gemeente)		7

Kwaliteit woningen en woningbeheer

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Gemeente Harderwijk		
Woningkwaliteit		
De woningen van Omnia Wonen voldoen vrijwel standaard aan politiekeurmerk en Woonkeur. (Echter het label wordt nooit label aangevraagd).	Harderwijk 2005-2010: - Alle woningen worden aanpasbaar gebouwd. - Toepassen van 'politiekeurmerk veilig wonen'	7
Energie en duurzaamheid		
In 2008 zijn de energielabels vastgesteld	Harderwijk 2005-2010: Woningen moeten voldoen aan een Energie Prestatie Coëfficiënt (EPC).	7
M.b.t. nieuwbouw volgt Omnia Wonen de eisen van het laatste bouwbesluit en voldoen daarmee aan de meest recente milieueisen. Indien mogelijk maakt Omnia gebruik van nieuwere	Harderwijk 2005-2010: Handhaven van regels Regionaal Pakket Duurzaam Bouwen.	7

technieken zoals WTW installaties en zonnepanelen		
Gemeente Elburg		
Energie en duurzaamheid		
- In 2008 zijn de energielabels vastgesteld - In 2009 zijn de kaders voor een milieubeleidsplan vastgelegd. Doelstelling om gemiddeld label C te realiseren wordt verder uitgewerkt in beheerplannen - In 2011 heeft bijna 60% van de voorraad een A, B, of C label.	Gemeente Elburg 2011-2015: - Vóór 31 december 2011 maakt Omnia Wonen inzichtelijk waar de energetische kwaliteit van de woningvoorraad zal worden verbeterd. - Omnia Wonen verkoopt geen woningen met een energielabel lager dan C zonder de koper een gratis energieadvies te verstrekken.	7
M.b.t. nieuwbouw volgt Omnia Wonen de eisen van het laatste bouwbesluit en voldoen daarmee aan de meest recente milieueisen. Indien mogelijk maakt Omnia gebruik van nieuwere technieken zoals WTW installaties en zonnepanelen	Gemeente Elburg 2007-2009 Aandacht voor het Regionaal Pakket Duurzaam Bouwen.	7
- Omnia is in 2011 een campagne gestart om onder huurders energieambassadeurs te werven om andere huurders te adviseren - Om het milieubewustzijn van huurders te stimuleren heeft Omnia Wonen in 2010 de energiebesparingscoach Beter Peter geïntroduceerd en daarna regelmatig bij haar huurders onder de aandacht gebracht.	Gemeente Elburg 2007-2009 Gezamenlijk de inwoners van de gemeente Elburg bewust te maken van de mogelijkheden om zelf invloed uit te oefenen op het energieverbruik in een rondom een woning.	7
Omnia Wonen biedt WoonEnergie aan. Deze service is geëvalueerd en besloten deze door te zetten.	Gemeente Elburg 2007-2009: - Corporaties bekijken de mogelijkheden om tot collectieve inkoop van energie te komen en dit ten gunste van de huurder te brengen. Gemeente Elburg 2011-2015: - Omnia Wonen doet bij complexmatige renovatie- en onderhoudswerkzaamheden (bestaande uit energiemaatregelen) ook de eigenaren van de eerder door Omnia Wonen verkochte woningen uit dat complex een aanbod om de woning in energetisch opzicht te verbeteren	7
Gemeente Steenwijkerland		
Kwaliteit woningvoorraad		
De woningen van Omnia Wonen voldoen vrijwel standaard aan politiekeurmerk en Woonkeur. (Echter het label wordt nooit label aangevraagd).	Steenwijkerland (2005-) 2009-2012: Toepassen Politie Keurmerk Veilig Wonen (min. 80% woningvoorraad).	7
In 2008 heeft Omnia zich aangesloten bij Woonquest en de woonwensenwijzer in de organisatie geïmplementeerd. In 2009 heeft Omnia Wonen de wensen van jongeren in Steenwijkerland in kaart gebracht.	Steenwijkerland (2005-) 2009-2012: Corporatie moet bijdragen aan goede huisvesting voor starters d.m.v. bijv. doorstroming en toewijzing van woningen.	8

Energie en duurzaamheid		
- In 2008 zijn de energielabels vastgesteld - In 2009 zijn de kaders voor een milieubeleidsplan vastgelegd. Doelstelling om gemiddeld label C te realiseren wordt verder uitgewerkt in beheerplannen - In 2011 heeft bijna 60% van de voorraad een A, B, of C label. - In 2011 is € 463.000,- besteed aan energiebesparende maatregelen. Verschil tussen begroting en realisatie komt doordat plannen pas eind 2011 in opdracht zijn gegeven of zijn doorgeschoven naar latere jaren	Steenwijkerland (2005-) 2009-2012: - Corporaties geven aan wat de energieprestaties zijn van hun woning en zetten zich in om de energieprestaties van de bestaande voorraad te verbeteren. - Gezamenlijk onderzoeken welke maatregelen er nodig zijn om in 2015 50% en in 2020 100% van de woningvoorraad over energielabel B of beter te laten beschikken.	7
- M.b.t. nieuwbouw volgt Omnia Wonen de eisen van het laatste bouwbesluit en voldoen daarmee aan de meest recente milieueisen. Indien mogelijk maakt Omnia gebruik van nieuwere technieken zoals WTW installaties en zonnepanelen - Energiebesparende maatregelen die Omnia Wonen o.a. doorvoert zijn dakisolatie, muurisolatie, vloerisolatie, HR++glas, HR combi cv-ketels (vaak uitgevoerd tijdens bouwtechnisch onderhoud)	Steenwijkerland (2005-) 2009-2012: - Er wordt ruimte geboden om innovatieve duurzaamheidsmaatregelen toe te passen. Steenwijkerland (2005-) 2009-2012: - Aandacht voor het nationaal pakket Duurzaam Bouwen.	7
- In Steenwijkerland is samen met de gemeenten en andere corporaties een campagne gestart om groene stroom te promoten - Omnia Wonen biedt haar huurders WoonEnergie aan, welke standaard groene stroom levert. 11,9% van de huurders had eind 2010 een contract.	Steenwijkerland (2005-) 2009-2012: Minimaal 10% van de huurders moet een overstap maken naar groene stroom (2015).	8
Gemiddelde		7

Huisvesten doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Regionaal		
In 2010 heeft het bureau Thuis in Welzijn in opdracht van Omnia Wonen onderzocht of er in Harderwijk behoefte is aan een of meerdere huishuizen (t.b.v. ouderen). In 2011 is mogelijk geschikte locatie gevonden en is een start gemaakt met het opzetten van de organisatie eromheen. In samenwerking met andere corporaties is in 2012 gewerkt aan verfijning en vervolgens inventarisatie van sterrenclassificatie van de voorraad. De uitvoering (=labelen van woningen op basis van de vastgestelde classificatie) is	Overeenkomst WWZ Noord-Veluwe (2010) 2010: de opgave aan woningen voor de huisvesting van ouderen en andere groepen met een zorgvraag in 2015 en 2020 is bepaald (inclusief het aantal op te plussen woningen en zorgwoningen) en kijken in welke omvang kleinschalige woonvoorzieningen voor dementerende somatisch afhankelijke cliënten en cliënten met een verstandelijke beperking, dienen gerealiseerd te worden.	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
vrijwel afgerond (3 ^e kwartaal 2012).		
Omnia verhuurt 10 woonzorgcomplexen. Daarnaast verhuurt zij woonruimte aan diverse zorg- en welzijnsinstellingen. Ook bezit Omnia enkele zorgsteunpunten. Een deel van het bezit is gelabeld voor ouderen en bijzondere doelgroepen (1.250 woningen)	Overeenkomst WWZ Noord-Veluwe (2010) Voor één wijk (per gemeenten) komen tot een programmering van zorg- en welzijnsdiensten en de inrichting van steunpunten.	7
In het 4 ^e kwartaal 2011 zijn de voorlopige uitkomsten gepresenteerd van het door Companen uitgevoerde onderzoek naar vraag en aanbod van wonen met zorg in de regio Noord Veluwe.	Overeenkomst WWZ Noord-Veluwe (2010) - Toetsing op het belang en de vraag van de cliënten bij de ontwikkeling van een aanbod betreft wonen, welzijn en zorg 2010: binnen de regio Noord-Veluwe bepalen welk systeem er gehanteerd gaat worden voor de classificatie van woningen.	7
Wanneer Omnia Wonen nieuwe woningen bouwt of grondig renoveert wordt alvast de infrastructuur aangelegd om later netwerken en voorzieningen op het gebied van domotica eenvoudig aan te kunnen brengen. In overleg met partners is Omnia Wonen bereid de netwerken en voorzieningen zelf te realiseren. Meestal gebeurt dit bij projecten waarbij zorg- en/of welzijnsorganisaties zijn betrokken.	Overeenkomst WWZ Noord-Veluwe (2010) Planmatig inzetten domotica in de bestaande voorraad en nieuwbouw	7
Gemeente Nunspeet		
Nieuwbouw bijzondere doelgroep		
- In Nunspeet is een bedrijfsruimte verbouwd tot 7 huurappartementen geschikt voor zorg. In 2011 opgeleverd. - In 2010 is in Nunspeet de bouw gestart van 24 zorgappartementen Oranjarahof. Deze zijn in 2011 opgeleverd. - In Elspeet zijn in 2008 5 zorgwoningen opgeleverd Nieuwbouw in voorbereiding - Bouw 24 verpleegeenheden Oranjarahof is doorgeschoven en in 2011 in voorbereiding. - In Nunspeet zijn kleinschalige projecten voor mensen met een verstandelijke beperking of psychisch probleem	Nunspeet 2006-2010: Omnia Wonen vervult een actieve rol in het huisvesten van ouderen, gehandicapten en personen die begeleiding of zorg behoeven.	7
Gemeente Harderwijk		
Nieuwbouw bijzondere doelgroep		
In 2008 zijn in Harderwijk 19 zorgappartementen van het project Gelrepoort opgeleverd		
Harderwijk: Het woonzorgcomplex De Bogen is het centrum voor de woonzorgzone in de wijk Drielanden. In de wijk Stadsdennen heeft de flat aan de Hofdijkstraat een kleine ondersteunende	Harderwijk 2005-2010: Gemeente en woningcorporaties zullen zich gezamenlijk inspannen om de ambities in de Woonvisie Harderwijk 2010 te realiseren	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
rol. In Harderwijk zijn kleinschalige projecten voor mensen met een verstandelijke beperking of psychisch probleem	t.a.v. de uitbreiding van het aantal woonzorgzones.	
Gemeente Elburg		
De bouw van 29 zorgappartementen in Elburg maakt onderdeel uit van woonzorgzone 't Harde	Gemeente Elburg 2011-2015: • Omnia Wonen worden is betrokken bij de ontwikkeling van het beleid omtrent woonservicegebieden door een bijdrage te leveren op zowel gemeentelijk als regionaal niveau;	7
Huisvesting asielzoekers en statushouders (Omnia totaal, aandeel in Elburg onbekend) • 2008: 11personen • 2009: 10 personen • 2010: 14 woningen • 2011: 19 woningen	Gemeente Elburg 2007-2009: • Voldoende woningen beschikbaar stellen voor de taakstelling statushouders.	
Uitgevoerde WMO-aanvragen (Omnia totaal aandeel in Elburg onbekend). • 71 in 2008 • 75 in 2009 • 56 in 2010 • 46 in 2011 In 2011 heeft Omnia Wonen geparticipeerd in de campagne GewoonGemak. De campagne wil kopers en huurders bewust maken van de mogelijkheden om zo lang mogelijk zelfstandig en veilig te wonen.	Gemeente Elburg 2011-2015: • Omnia Wonen is betrokken bij de ontwikkeling van het WMO beleid door personele capaciteit te leveren op zowel gemeentelijk als regionaal niveau; Gemeente Elburg 2007-2009: • Bevorderen van woon en zorg op maat. • Partijen bevorderen het zelfstandig huisvesten van senioren en mensen met een lichamelijke beperking. Door gezamenlijk onderzoek naar omvang van de doelgroep en het gebruik maken van een gezamenlijk systeem.	7
De woningen van Omnia Wonen voldoen vrijwel standaard aan Woonkeur. (Echter het label wordt nooit aangevraagd).	Gemeente Elburg 2007-2009: • Nieuwbouw is levensloopbestendig	7
In Elburg zijn kleinschalige projecten voor mensen met een verstandelijke beperking of psychisch probleem.	Gemeente Elburg 2007-2009: • Passende huisvesten van doelgroepen die extra begeleiding nodig hebben o.a. mensen met een verstandelijke beperking, psychische problemen. Gemeente Elburg 2011-2015: • Passend huisvesten van doelgroepen die extra zorg en begeleiding bij de reguliere huisvesting nodig hebben; mensen met verstandelijke beperking, dak- en thuislozen, (ex-) psychiatrische patiënten, etc	7
Gemeente Steenwijkerland		
• In 2010 zijn 24 appartementen en een gemeenschappelijk ruimte voor jongeren in het autistisch spectrum opgeleverd. Kornputkazerne, Steenwijk. • Sloop en vervangende nieuwbouw van de Meentehof (48 app.) in Steenwijk is in 2011	Steenwijkerland (2005-) 2009-2012 • Nieuwbouw van levensloopgeschikte woningen Omnia Wonen: 60	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
in voorbereiding. In 2012 start de bouw.		
Verschillende kleinschalige projecten o.a. in Steenwijk met Stichting FRION en met RIBW.	Steenwijkerland (2005-) 2009-2012 - Kleinschalige woonvormen realiseren voor mensen met een beperking (aandeel Omnia Wonen niet bekend). Steenwijkerland (2005-) 2009-2012 - Gezamenlijk onderzoek naar opvang mensen met psychische problemen	7
Huisvesting asielzoekers en statushouders (Omnia totaal, aandeel in Steenwijkerland onbekend) 2008: 11 personen 2009: 10 personen 2010: 14 woningen 2011: 19 woningen	Steenwijkerland (2005-) 2009-2012: Voldoende woningen beschikbaar stellen voor de taakstelling statushouders.	
Gemeente Arnhem		
In de wijk Campus Veste in Arnhem heeft Omnia Wonen in 2009 en 2010 41 zorgwoningen opgeleverd.		
Gemeente Amersfoort		
In Amersfoort heeft Omnia Wonen 24 seniorenwoningen aangekocht van het WIF		
Omnia Wonen zet zich actief in om huurschulden en huisuitzettingen te voorkomen door participatie in hulpproject Stadsring 51 in Amersfoort	Voorkoming huurachterstanden Amersfoort (2007) - Voorkomen van onnodig huisuitzetting door het zo snel mogelijk inzetten van schuldsignalering, budgetbeheer, huisbezoek en (indien nodig) toeleiding naar psychosociale hulpverlening. - Bij huurachterstanden zoeken naar een oplossing door het treffen van een betalingsregeling, aanvragen van een schuldregeling of stabilisatie van de schulden.	7
Gemeente Assen		
In Assen zijn kleinschalige projecten voor mensen met een verstandelijke beperking of psychisch probleem.		
Gemiddeld		7

(Des)investeren in vastgoed

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Gemeente Nunspeet		
Nieuwbouw		
Nunspeet (monitor met gemeente) Nunspeet 2006-2010; nieuwbouw huur: 12 eengezinswoningen 50 woningen voor jongeren 29 woningen voor ouderen	Nunspeet 2006-2015 : - In totaal 452 huurwoningen waarvan 250 egw (150 betaalbaar + 100 middelduur) 50 app. voor jongeren 100 app. voor ouderen (betaalbaar)	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Nunspeet 2006-2010; nieuwbouw koop: In totaal 56 koopwoningen gerealiseerd: • 24 mgw. tot € 180.000 • 17 egw. € 180.000 - € 225.000 • 7 egw. € 225.000 - € 300.000 • De Kavel met het Hospice is gerealiseerd en verkocht, de overige zijn nog als vrije kavels te koop. • Verbouw van een bedrijfsruimte tot 7 huurappartementen geschikt voor zorg is in 2011 opgeleverd. • Bouw 24 verpleegeenheden Oranjarahof is doorgeschoven en in 2011 in voorbereiding • In 2010 is de bouw gestart van 24 zorgappartementen, in 2011 opgeleverd • In 2011 zijn 8 startersappartementen opgeleverd • In Elspeet zijn in 2008 5 zorgwoningen opgeleverd • In 2010 zijn 20 huurappartementen boven commerciële ruimte gerealiseerd • De bouw van 16 woningen Hulshorst zijn in 2011 in aanbouw genomen. Wijziging in 8 huurwoningen en 8 koopwoningen • Binnenhof. Bouw van 16 huurappartementen boven winkelruimte in 2011 in voorbereiding • In Elspeet zijn in 2011 5 sociale huurwoningen in aanbouw genomen	• 52 app. voor ouderen (middelduur) Nunspeet 2006-2015 (50%): • Realisatie van 250 woningen in de goedkope en middeldure koopsector. • 100 egw. tot € 180.000 • 100 egw. € 180.000 - € 225.000 • 50 egw. € 225.000 - € 300.000 <i>(in uitruil voor de te verkopen woningen door Omnia Wonen zou de gemeente Nunspeet kavels beschikbaar stellen voor nieuwbouw. Echter de gemeente Nunspeet heeft niet voldoende kavels beschikbaar gesteld voor het volledig kunnen realiseren van de opgave die is vastgelegd)</i>	
Herstructurering		
Nunspeet 2006-2010: • In het SVB zijn complexen aangewezen voor sloop nieuwbouw. • Omnia draagt bij in dorpsvernieuwing o.a. Rode Kruisgebied. • Invulling geven aan realisatie van zorgplein De Enk. • Omnia Wonen heeft inmiddels € 1 miljoen geïnvesteerd in de herinrichting winkelcentrum De Binnenhof en herinrichting openbare ruimte wijk De Braken	Nunspeet 2006-2010: Omnia Wonen vervult een actieve rol bij herstructurering o.a. • door in eigen bezit inzichtelijk te maken welke complexen in aanmerking komen. • Door herstructurering te plegen i.h.k.v. dorpsvernieuwing. • Herstructurering t.b.v. zorg- welzijn • Omnia Wonen spant zich in voor herinrichting winkelcentrum De Binnenhof.	7
Verkoop		
2007-2010: In Nunspeet zijn 75 woningen verkocht	Nunspeet 2006-2010 • Verkoop van gemiddeld 25 woningen per	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
	jaar	
Maatschappelijk vastgoed		
In de periode waar de visitatie betrekking op heeft, is door Omnia Wonen het Kulturhus in Elspeet gerealiseerd met daarin voorzieningen als een bibliotheek, peuterspeelzaal etc.		
Gemeente Harderwijk		
Nieuwbouw		
19 zorgappartementen Gelre Poort en 2 algemene ruimten zijn opgeleverd in 2008 - In 2009 zijn 40 koop- en 90 huurwoningen Walstein 2a opgeleverd - In 2009/2010 zijn 44 huurwoningen Harderhout 2 opgeleverd. - Bouw 17 huurwoningen in Hierden is in 2011 in aanbouw genomen	Harderwijk 2005-2010: - Onderzoek richten op de mogelijkheden van realisatie van sociale nieuwbouw in het Waterfrontproject. - Corporaties zijn bereid te participeren in de realisering en in het beheer van woonruimten i.h.k.v. het project 'versterken van de binnenstad'. - Bij nieuwbouw de plaatselijke werkgelegenheid bevorderen. - Bouwprogramma (huur) 2008-2011: - Hierden-Dorp: 15 (2008) - Walstein 2A:105 (2008) - Bouwprogramma (koop) 2008-2011: - Walstein 2A:51 (2008)	7
Aankoop		
In 2011 heeft Omnia Wonen 15 woonwagenstandplaatsen en 7 woonwagens overgenomen van de gemeente Harderwijk		
Gemeente Elburg		
- Bouw van 29 zorgappartementen 't Harde is vertraagd en in 2011 nog in voorbereiding. In 2012 is gestart met de bouw - In 't Harde gemeente Elburg zijn in 2010 76 woningen gerealiseerd, 23 huurwoningen, 29 huurwoningen voor een collega corporatie en 24 koopwoningen	Gemeente Elburg 2011-2015: 2011: start bouw Jeanne d'Arc ('t Harde): 35 woningen.	7
Gemeente Steenwijkerland		
- In 2010 zijn 24 appartementen en een gemeenschappelijk ruimte voor jongeren in het autistisch spectrum opgeleverd (Kornputkazerne) - In 2011 zijn in het Kornputkwartier voormalige legeringsgebouwen getransformeerd naar 40 appartementen en 4 koopwoningen - In het Kornputkwartier is de bouw van 14 sociale huurwoningen (in latere fase	Steenwijkerland (2005-) 2009-2012: - Alle corporaties: bouw 520 sociale huurwoningen. - Vervangende nieuwbouw: 10 woningen - Alle corporaties: bouw 260 sociale koopwoningen. - Aandeel Omnia Wonen is ca. 7%	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
mogelijk nog 20) in voorbereiding In 2011 zijn de 20 eengezinswoningen in Oldemarkt opgeleverd (13 huur en 7 koop)		
Sloop en vervangende nieuwbouw van de Meentehof in Steenwijk is in 2011 in voorbereiding. Medio 2012 start de bouw.	Steenwijkerland 2009-2012: Sloop 66 woningen	7
Gemeente Arnhem		
- In de wijk Campus Veste in Arnhem heeft Omnia Wonen in 2010 125 woningen gebouwd, waaronder 42 zorgseenheden, 83 huurwoningen en de 21 zorgseenheden die in 2009 al in verhuur gingen. - In de wijk Campus Veste zijn in 2011 13 stadswoningen en 33 appartementen vrije sector huur opgeleverd	Arnhem 2005- 2009: 77 woningen nieuwbouw sociale huur 77 woningen (middel)dure koop. Arnhem 2005-2009: - Woningverbetering van 96 woningen in Monnikhuizen.	7
Gemeente Putten		
In het plan Bijsteren in Putten zijn onder het label Kopen met Korting ca. 100 woningen opgeleverd, waarvan de laatste in 2011.		
Gemeente Amersfoort		
Aankoop		
- In 2008 heeft Omnia Wonen in Amersfoort 24 huurwoningen (senioren) gekocht van het Wooninvesteringsfonds. - In 2009 zijn Amersfoort 143 woningen aangekocht.		
Gemiddeld		6,6

Kwaliteit van wijken en buurten

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Gemeente Nunspeet		
Leefbaarheidsplannen en projecten - In 2008 is een wijkvisie opgesteld voor De Brake 3 in Nunspeet - In 2009 is de opgestelde wijkvisie vertaald in concrete plannen - In 2010 en 2011 zijn de projecten uit de wijkvisie ten uitvoer gebracht. Het gaat om voldoende en overzichtelijk parkeren, realisatie en renovatie van speelvoorzieningen en opwaarding van het openbaar groen.	Nunspeet 2006-2010 Samen inspannen voor de leefbaarheid van de wijken en de leefbaarheid bevorderen indien nodig	7
Planvorming voor De Binnenhof in Nunspeet is in 2008 gestart. In 2009 is een inrichtingsplan gemaakt. De uitvoer is in 2010 en ook 2011 door procedurele redenen vertraagd.		

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
In 2008 zijn nieuwe samenwerkingsovereenkomsten ondertekend in Nunspeet. Bij problemen achter de voordeur legt Omnia Wonen rechtstreeks contact met hulpinstanties of zorg- en welzijnsorganisaties of bespreken situaties in een daarvoor bestemd overleg. Bijvoorbeeld het Sociaal Vangnetoverleg in Nunspeet. In januari 2012 is een armoedeconvenant met gemeente Nunspeet getekend om huisuitzetting door huurschulden zoveel mogelijk te voorkomen.		
Kleine Kernen In 2010 is in Elspeet gestart met de bouw van een Kulturhus, waarin diverse maatschappelijke functies zijn ondergebracht zoals een bibliotheek, peuterspeelzaal en ruimten voor verenigingen en welzijnszorgpartijen.		
Buurtbemiddeling In Amersfoort, Harderwijk, Nunspeet en Elburg steunt Omnia Wonen buurtbemiddelingsprojecten	Conv. Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg (2009) Omnia Wonen zal zaken aanleveren zodat buurtbemiddeling een succes kan worden.	7
Gemeente Harderwijk		
Sociaal Vangnetoverleg in Harderwijk. In Harderwijk is met partners gesproken over de realisatie van een aantal doorstroomwoningen voor (dreigend)daklozen. De samenwerkingsovereenkomst is in januari 2012 getekend.		
Samenwerking wijk- en buurtbeheer: Omnia Wonen participeert in Harderwijk in het project Integraal Buurtbeheer. In Harderwijk participeert Omnia Wonen in het wijkplatform Stadsweiden. Ook in de wijken Stadsdennen en de Zeebuurt werkt Omnia Wonen mee aan de wijkgerichte aanpak.	Samenwerking wijk- en buurtbeheer: Harderwijk 2005-2010: - Gezamenlijk vaststellen waar de knelpunten liggen in de woonomgeving en de leefbaarheid van de wijken. - Onderzoeken van woon-en leefomgeving in de wijk Zeebuurt I en een relatie leggen met de toekomstige ontwikkelingen in het Havengebied als onderdeel van het Waterfrontproject.	7
In Harderwijk steunt Omnia Wonen buurtbemiddelingsprojecten		
In 2010 is in Harderwijk bij de Vuldersbrink de toplaag van de dekvloer van de openbare ruimte en de tuinen vervangen.		
Gemeente Elburg		
In 2008 zijn nieuwe samenwerkingsovereenkomsten ondertekend in Elburg.		
Hellebeekstraat Elburg:	Gemeente Elburg 2010-2015	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
Bewoners van de Hellenbeekstraat ervaren overlast van elkaar en vanuit de omgeving. Samen met de gemeente is st. WIEL gevraagd een leefbaarheidsproject op te zetten. Gezamenlijk is een actieboekje opgezet. Traject loopt door in 2012.	- Gezamenlijk streven naar meer samenwerking en afstemming tussen de al bestaande activiteiten op het gebied van buurt- en wijkgericht werken; - Het onderwerp Werken in wijken zal jaarlijks in de Woonafspraken worden geagendeerd.	
In Elburg steunt Omnia Wonen buurtbemiddelingsprojecten	Conv. Buurtbemiddeling Nunspeet-Elburg (2009) - Omnia Wonen zal zaken aanleveren zodat buurtbemiddeling een succes kan worden. Gemeente Elburg 2007-2009: - Onderzoek haalbaarheid buurtbemiddeling	7
Gedurende de visitatieperiode Sociaal Vangnetoverleg in Elburg. Omnia Wonen zet zich actief in om huurschulden en huisuitzettingen te voorkomen door participatie in het project huurschulden Noordwest Veluwe,	Gemeente Elburg 2011-2015: - In standhouden van sociaal vangnet-overleg als het Meldpunt Maatschappelijke Zorg. - Omnia Wonen heeft een actieve signaleringsplicht en meldt een mogelijke casus in het vangnetoverleg. - Huisuitzettingen zijn alleen aan de orde als andere mogelijkheden tot interventie zijn mislukt en de huurder niet te handhaven is. - Gezamenlijk een tweede kans beleid ontwikkelen. - Omnia Wonen behandelt mensen die na uithuiszetting een periode in maatschappelijke opvang hebben verbleven als een reguliere instromer. Gemeente Elburg 2007-2009 - Achterstanden in woonlasten bij probleem-huishoudens worden na de derde maand huurachterstand in het vangnetoverleg gemeld;	7
Gemeente Steenwijkerland		
Afstemmingsoverleg in Steenwijk		
Omnia Wonen betrokken bij het project Sociaal Investeren in De Gagels en Steenwijk West.		
Er zijn haalbaarheidsstudies gedaan naar de mogelijkheden voor de realisatie van een streekcentrum in Scheerwolde (Steenwijkerland). Het plan bleek te risicovol en Omnia Wonen heeft besloten daar van af te zien.		
Gemeente Arnhem		
In o.a. Arnhem participeert Omnia Wonen in een Tweede Kans programma.		
De Laar West in Arnhem: In 2009 is met gemeente en bewoners gekeken hoe mensen meer betrokken kunnen worden bij hun wijk. Er is een	Arnhem 2005-2009: - Gezamenlijk investeren in leefomgeving en sociale bouwstenen. - Invloed en betrokkenheid van bewoners bij	7

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
opruimdag georganiseerd en er zijn afspraken gemaakt over een speelplaats en erfafscheidingen. Ook zijn er een bewonersenquête en een wijkschouw gehouden. De plannen die hieruit voortkwamen zijn in 2010 grotendeels opgepakt. Het gaat om het plaatsen van een omheining om de speelplaats, bestraten van achterpaden, aanpak van openbaar groen en vervangen van oude schuttingen.	herstructurering in sociale plannen vastleggen.	
Gemeente Amersfoort		
In Amersfoort steunt Omnia Wonen buurtbemiddelingsprojecten. In 2008 zijn nieuwe samenwerkingsovereenkomsten ondertekend in Amersfoort. Omnia Wonen heeft in Amersfoort een convenant ondertekend voor de aanpak van hennepkwekerijen. hulpproject Stadsring 51 in Amersfoort. In Amersfoort steunt Omnia Wonen buurtbemiddelingsprojecten.	- Convenant Woonfraude Amersfoort (2011) - Regionaal Hennepconvenant Amersfoort (2012)	7
Gemeente Assen		
In 2008 zijn nieuwe samenwerkingsovereenkomsten ondertekend in Assen. Bij problemen achter de voordeur legt Omnia Wonen rechtstreeks contact met hulpinstanties of zorg- en welzijnsorganisaties of bespreken situaties in een daarvoor bestemd overleg; in Assen d.m.v. Het Kernteam in Assen Omnia Wonen heeft in Assen convenanten ondertekend voor de aanpak van hennepkwekerijen. In Assen werkt Omnia Wonen samen met de winkeliersvereniging aan de buurtbeveiliging in de wijk Peelo. In 2009 heeft Omnia Wonen in Assen een bijdrage geleverd aan de wijkvisie Peelo.	Hennepconvenant Assen (2009)	
Den Haag		
Bemiddeling en mediation in Den Haag.		
Gemiddeld		7

Overige

Prestatie	Doelstelling	Cijfer
In de nieuwbouwprojecten die Omnia Wonen heeft gerealiseerd (o.a. verbouw hoofdgebouw kazerne en verbouw legeringsgebouwen) was sprake van leerlingbouwplaatsen .	Convenant Leerlingenbouwplaatsen, gemeente Steenwijkerland (2009) Gemiddeld voor 50 leerlingbouwplaats- weken per jaar aan projecten te besteden t.b.v. leerlingbouwplaatsen aan bij voorkeur aannemers genoemd.	7
Op verschillende niveaus praat Omnia Wonen met (vertegenwoordigers van) huurders om te horen we wat zij belangrijk vinden.	Gemeente Elburg 2007-2009: - Zeggenschap van inwoners vergroten over woning en woonomgeving. - Periodiek overleg met bewoners, huurders en wijkcomités. Steenwijkerland 2009-2012: - Corporaties zijn verantwoordelijk voor de communicatie met bewoners en voor het passend herhuisvesten van bewoners indien noodzakelijk.	7
		7

Bijlage 5: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

Functie voorzitter

Naam, titel, voorletters:

Prins, drs. J.H.A.A.

Geboorteplaats en –datum:

Schoonebeek, 23-01-1955

Woonplaats:

Capelle aan den IJssel

Huidige functie:

Associate Partner Ecorys NL

Onderwijs:

2005/2006 : Commissarissen en Toezichthouders (post-doctoraal), EUR

1975 – 1984 : Doctoraal Staatkundige Economie, EUR

Loopbaan:

09/2011 - heden Associate Partner Ecorys NL

06/2006 - 01/2011 Directievoorzitter Kristal NV

01/2003 - 06/2006 Prins & Partners BV

03/1991 - 01/2003 Directeur Blauwhoed/Eurowoningen

06/1990 - 03/1991 Commercieel directeur Rabobank Rotterdam

05/1986 - 05/1990 Wethouder gemeente Capelle

03/1984 - 05/1986 Ministerie van Financiën, IRF

Nevenfuncties:

01/2009 - heden : Voorzitter van de Raad van Commissarissen Rabobank Rotterdam

04/2011 - heden : Voorzitter Raad van Commissarissen Cyclus NV

01/2006 - heden : Lid Raad van Toezicht IJsselland Ziekenhuis

Profielschets:

Ik ben als Associate Partner verbonden aan Ecorys en ik houd mij vooral bezig met strategische adviesopdrachten voor gemeenten, woningcorporaties en marktpartijen in de vastgoedsector. Ik beschik over een ruime ervaring in publiek-private samenwerkingen en als mediator in (vastgoed) samenwerkingen.

Bij visitatieprojecten vervul ik de rol van voorzitter van de visitatiecommissie.

Projectleider

Naam, titel, voorletters:

Groot-Jansen, S.G.B.

Geboorteplaats en –datum:

Gouda, 11 februari 1964

Woonplaats:

Gouda

Huidige functie:

Senior consultant

Onderwijs:

2008:	Sales cursus, in company Ecorys
2002:	Projectmanagement cursus, in company Ecorys
1992 – 1994:	Vertaler Nederlands-Engels, Engels-Nederlands, ITV Utrecht
1986:	NIMA-B
1982 – 1986	HEAO-EL (economisch-linguïstische opleiding), HES Rotterdam
1976 – 1982	VWO, Antoniuscollege, Gouda

Loopbaan:

1986 – heden: Ecorys, diverse functies (sinds 2009 senior consultant)

Profielschets:

Sandra heeft in de loop der jaren veel expertise opgebouwd ten aanzien van woningmarktvraagstukken. Deze vraagstukken zijn zeer divers, en bestaan bijvoorbeeld uit haalbaarheidsstudies voor concrete projecten, vaststellen van woningbouwprogramma's voor nieuwe wijken, locatiezoektocht voor toekomstige woningbouw. Opdrachtgevers zijn ontwikkelaars, beleggers, gemeenten en woningbouwcorporaties. De kennis van de woningmarkt, en dus het speelveld waarbinnen de corporaties ook een belangrijke rol spelen, is hiermee gewaarborgd binnen de maatschappelijke visitaties.

Sandra is, samen met een aantal (oud-)collega's, vanaf het begin betrokken bij de methodiekontwikkeling van maatschappelijke visitaties en betrokken geweest bij de meeste visitatietrajecten die door Ecorys Vastgoed zijn en worden uitgevoerd. Binnen deze visitatietrajecten heeft ze diverse rollen vervuld, uiteenlopend van commissielid tot voorzitter van de visitatiecommissie.

Functie algemeen commissielid

Naam, titel, voorletters:

Roekx, MSc., M.

Geboorteplaats en –datum:

Maassluis, 24 januari 1981

Woonplaats:

Mijnsheerenland

Huidige functie:

Junior Consultant

Onderwijs:

- 2012- lopend Corporatie en vastgoed (ASRE, Amsterdam)
- 2004 – 2007: Master Regionale Geografie, Universiteit Utrecht
- 2004 – 2007: Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Universiteit Utrecht
- 2002 – 2003: Sociaal Pedagogisch Medewerker (3), ROC Zadkine Rotterdam
- 1999 – 2000: VWO ROC-Zadkine, Capelle a/d IJssel
- 1994 – 1999: Rudolf Steiner College, Rotterdam

Loopbaan:

- 2008 – heden: Ecorys Vastgoed, consultant
- 2001 – 2004: Pedagogisch medewerker St. Kinderopvang Mundo

Profielschets:

Marleen is binnen Ecorys vanuit de afdeling vastgoed betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Andere werkzaamheden zijn onder andere het uitvoeren van woningmarktonderzoeken. Naast kennis van de woningmarkt heeft Marleen zich met de Master Regionale Geografie gericht op het fenomeen krimp. Een thema dat in Nederland steeds meer aandacht krijgt. Ook binnen de maatschappelijke visitaties komt dit thema terug. Marleen heeft verschillende visitaties mede uitgevoerd, zowel bij grote als kleine corporaties, in de stad en op het platteland in verschillende delen van Nederland.

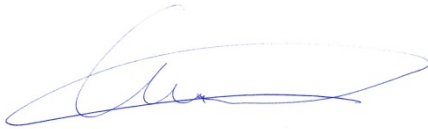
Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Omnia Wonen in 2012 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitgevoerd voor de corporatie op beleidsterreinen die de visitatie raken. In de komende twee jaar zal Ecorys geen advies- en/of interim opdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Omnia Wonen op beleidsterreinen die de visitatie raken.

Rotterdam, oktober 2012



Wouter Vos
Partner

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Omnia Wonen

Visitatieperiode (juni – oktober 2012)

verklaaren hierbij dat a) de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden, b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden die de onafhankelijkheid ten positieve dan wel ten negatieve kunnen beïnvloeden en c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen die de visitatie raken en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:

Sandra Groot



Naam en handtekening:

Jan Prins



Naam en handtekening:

Marleen Roekx



Plaats:

Rotterdam

Datum:

22 oktober 2012



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas