

Oost Flevoland Woondiensten
te Dronten

Visitatie 2009-2012

COGNITUM

Visitatiecommissie:
Peter Boelhouwer, voorzitter
Gert van den Burg, lid
Janine Meesters, secretaris

Inhoud

1 Oost Flevoland Woondiensten 4

2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties 5

- 2.1 Integrale scorekaart 5
- 2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven 6
- 2.3 Recensie 6
- 2.4 Reactie directeur-bestuurder Oost Flevoland Woondiensten 10
- 2.5 Verdere opbouw van het visitatierapport 11

3 Presteren naar Ambities 12

- 3.1 Ambities OFW 12
- 3.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities 12
- 3.3 Beoordeling visitatiecommissie 13
 - 3.3.1 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep 13
 - 3.3.2 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer 16
 - 3.3.3 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen 18
 - 3.3.4 Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed 19
 - 3.3.5 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten 21
 - 3.3.6 Overige ambities en prestaties 22
 - 3.3.7 Totale beoordeling ambities en prestaties 23

4 Presteren naar Opgaven 24

- 4.1 Opgaven werkgebied en prestatie OFW 24
- 4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Opgaven 24
- 4.3 Beoordeling visitatiecommissie 25
 - 4.3.1 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep 25
 - 4.3.2 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer 27
 - 4.3.3 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen 28
 - 4.3.4 Opgaven, prestaties en beoordeling (des)investeren in vastgoed 29
 - 4.3.5 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten 30
 - 4.3.6 Overige opgaven en prestaties 32
 - 4.3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties 32

5 Presteren volgens Belanghebbenden 33

- 5.1 Belanghebbenden in werkgebied 33
- 5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden 33
- 5.3 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied 34
- 5.4 Beoordeling prestaties OFW door belanghebbenden 45
- 5.5 Beoordeling visitatiecommissie 45

6 Presteren naar Vermogen 46

- 6.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen 46
- 6.2 Beoordeling visitatiecommissie 46
 - 6.2.1 Financiële continuïteit 47

6.2.2	Financieel beheer	49
6.2.3	Doelmatigheid	50
6.2.4	Vermogensinzet	52
6.2.5	Totale beoordeling Presteren naar vermogen	52

7 Governance 53

7.1	Overzicht scores drie prestatievelden Governance	53
7.2	Beoordeling visitatiecommissie	53
7.2.1	Besturing	54
7.2.2	Intern toezicht	56
7.2.3	Externe legitimatie	58
7.2.4	Totale beoordeling Governance	60

8 Bijlagen 61

Overzicht geïnterviewde personen 62

Korte cv's visitatoren 64

Onafhankelijkheidsverklaringen 65

Meetschaal 67

Werkwijze visitatiecommissie 68

Bronnenoverzicht 69

Uitgebreid overzicht prestaties 72

1 Oost Flevoland Woondiensten

Oost Flevoland Woondiensten heeft een bijzondere geschiedenis. In 1962 zijn de eerste woningen in Dronten opgeleverd. In de jaren er na zijn ook de dorpen Swifterbant en Biddinghuizen in Oostelijk Flevoland opgericht. De nadruk lag op het bouwen van grondgebonden woningen. Op initiatief van de plaatselijke vakorganisatie is in 1969 Woningbouwvereniging 'Oost Flevoland' opgericht. Deze is in 1998 omgedoopt tot Oost Flevoland Woondiensten, kortweg OFW. In 2009 vierde OFW haar 40-jarig bestaan. De corporatie is bijna net zo oud als Dronten zelf.

In totaal beheert OFW 4.957 verhuureenheden (2012). Eengezinswoningen voeren de boventoon in het bezit van OFW. Ruim de helft van het woningbezit van OFW stamt uit de beginjaren van Dronten; 55% is gebouwd in de periode 1960-1979.

OFW is de enige corporatie in de gemeente Dronten. Zij heeft woningen in alle drie de dorpen, Dronten, Swifterbant en Biddinghuizen. Tegen deze achtergrond is OFW op Dronten en haar inwoners gericht. De missie van OFW luidt: *'We bieden een kansrijke woon- en leefomgeving in de gemeente Dronten voor mensen die niet in hun eigen woonbehoefte in de vrije marktsector kunnen voorzien.'*

Een groot deel van het bezit van OFW is gebouwd in de beginjaren van Dronten; in de jaren 1960-1970. Vanwege de ouderdom van de woningen zorgt dat anno 2013 voor een grote moderniseringsopgave. OFW is hier begin 2000 al mee begonnen. Zij verwacht in 2016 klaar te zijn met deze opgave.

OFW heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Het gaat daarbij niet alleen om duurzaam materiaal gebruik in de woningen maar ook om het bewust (en zuiniger) omgaan met het gebruik van energie door medewerkers en bewoners. De gemeente heeft de ambitie om een klimaatneutrale gemeente te worden. OFW is daar een belangrijke partner in.

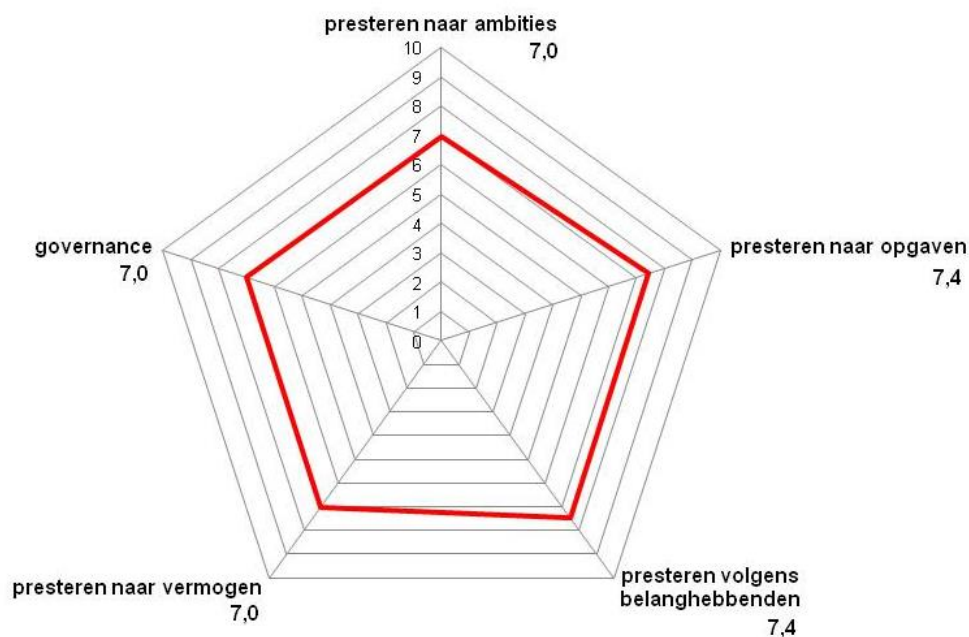
Misschien wel omdat OFW de enige corporatie in Dronten is, is haar maatschappelijke verankering sterk. Dat is bijvoorbeeld te zien in haar betrokkenheid en actieve rol in het wijk- en buurtbeheer. Ook de stakeholdersbijeenkomsten zijn een goed platform om lokale netwerken samen te brengen en te versterken.

2 Totaal beoordeling maatschappelijke prestaties

2.1 Integrale scorekaart

		score	gemiddelde score + gewicht			cijfer
Presteren naar Ambities						
1	Huisvesting van primaire doelgroep	7,4				
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,2				
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	7,0				
4	(Des)investeren in vastgoed	6,4				
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,0				
6	Overige / andere prestaties	7,0				
			x	100%	=	7,0
Presteren naar Opgaven						
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,5				
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	8,0				
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	7,0				
4	(Des)investeren in vastgoed	7,7				
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,0				
6	Overige / andere prestaties	-				
					=	7,4
Presteren volgens Belanghebbenden						
1	Huisvesting primaire doelgroep	7,3				
2	Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,4				
3	Huisvesting doelgroepen met bijzondere behoeften	7,3				
4	(Des)investeren in vastgoed	7,1				
5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,3				
6	Overige / andere prestaties	8,3				
					=	7,4
Presteren naar Vermogen						
Financiële continuïteit	Voldoende vermogenspositie	7,0				
	Voldoende middelen	7,0				
	Stuurt op alle kasstromen	7,1				
Financieel beheer	Planning en control cyclus	7,0				
	Treasurymanagement	7,0				
Doelmatigheid		7,0				
Prestatie naar vermogen	Visie op vermogensinzet	7,0				
	Mogelijkheid verruimen	7,0				
	Maximale inzet vermogen	7,0				
			x	20%	=	7,0
			x	20%	=	7,0
			x	20%	=	7,0
			x	40%	=	7,0
					=	7,0
Governance						
Besturing	Plan	7,0				
	Check	7,5				
	Act	6,8				
Intern toezicht	Functioneren RvC	7,0				
	Toetsingskader	7,0				
	Toepassing governancecode	7,0				
Externe legitimatie		7,0				
			x	33%	=	7,1
			x	33%	=	7,0
			x	33%	=	7,0
					=	7,0
Geïntegreerd eindoordeel						7,2

2.2 Overzicht scores op de vijf perspectieven



2.3 Recensie

Oost Flevoland Woondiensten kan om meerdere redenen niet als een alledaagse woningcorporatie beschouwd worden. De corporatie onderscheidt zich op diverse vlakken van haar collega corporaties in Nederland.

Sterke verankering in de lokale gemeenschap

Ten eerste kent OFW een bijzondere ontstaansgeschiedenis. Voor veel corporaties liggen hun roots in het begin van de 20^e of soms zelfs in de 19^e eeuw. Dat geldt echter niet voor OFW die op initiatief van de plaatselijke vakorganisatie in 1969 werd opgericht en in 2009 haar 40-jarig bestaan vierde. De corporatie is hierdoor bijna net zo oud als de gemeente Dronten zelf. De periode waarin OFW werd opgericht is sterk bepalend voor de karakteristieken van het woningbezit. In die tijd lag de nadruk namelijk op het bouwen van betaalbare grondgebonden woningen. De door veel corporaties in Nederland ontwikkelde portiek etageflats en de galerijflats zijn in het bezit van OFW ondervertegenwoordigd. De specifieke kenmerken van het woningbezit van OFW, hebben duidelijk invloed op de beleidskeuzen die OFW maakt en de activiteiten die de corporatie uitvoert. OFW is de enige woningcorporatie die actief is in de gemeente Dronten en beheert zelf ook alleen woningen in de hoofdkern Dronten en in de kernen Swifterbant en Biddinghuizen. Bovenstaande brengt met zich mee dat OFW een bijzondere relatie met de gemeente en haar belangenhouders onderhoudt; zij zijn immers sterk op elkaar aangewezen, waarbij het voor de gemeente lastig is om een beroep op andere corporaties te doen en het voor de corporatie vanzelfsprekend is dat de beschikbare middelen in Dronten worden geïnvesteerd. Als er één aspect is dat de visitatiecommissie tijdens haar vele gesprekken met de belangenhouders is bijgebleven dan is het wel de sterke verankering in de lokale gemeenschap. Vrijwel alle gesprekspartners spraken vol trots en vaak in superlatieven

over de betrokkenheid en de prestaties die hun corporatie de afgelopen jaren had weten te bereiken. Naar het oordeel van de belangenhouders staat de klant centraal en tonen medewerkers zich op alle niveaus betrokken bij de huurders. Met de stakeholdersbijeenkomsten heeft OFW een stevig platform georganiseerd voor maatschappelijke partijen om elkaar te ontmoeten. OFW is makkelijk benaderbaar en staat open voor vragen van huurders en professionals uit Dronten. Medewerkers van OFW zijn betrokken bij veel formele en informele overleggen. Dat werkt prima volgens de belanghebbenden. Op de vraag van de visitatiecommissie aan de belangenhouders om OFW te typeren, kwamen de volgende kernwoorden naar voren: duurzaam, maatschappelijk betrokken, sociaal, meedenkend, betrouwbaar en klantgericht.

Huurders Belangen Vereniging is volwaardig gesprekspartner

Als speciaal onderdeel van de afstemming met de belangenhouders noemt de visitatiecommissie specifiek de verhouding met de huurdersvertegenwoordiging. In de ogen van de commissie is deze zeer sterk. OFW staat open voor haar huurders, behandelt en waardeert de leden van de huurdersvereniging als volwaardig gesprekspartner en de directeur bestuurder is uitstekend benaderbaar voor de huurders. Ook heeft de huurdersvereniging het idee dat haar voorstellen serieus worden genomen en dat de corporatie hier ook naar handelt. De visitatiecommissie constateert dat de huurdersvereniging een ware ambassadeur is voor OFW!

OFW koploper in aanpak duurzaamheidsvraagstukken

Een derde kenmerkend aspect van OFW is de grote aandacht die zij aan het thema duurzaamheid besteedt. Het gaat daarbij niet alleen om duurzaam materiaal gebruik in de woningen maar ook om het bewust (en zuiniger) omgaan met het gebruik van energie door medewerkers en bewoners. Bijkomend voordeel van deze aanpak is dat in tijden van economische achteruitgang de woonuitgaven van huurders minder snel stijgen. De bewuste keuze om duurzaamheid centraal te stellen sluit nauw aan bij de doelstelling van de gemeente Dronten om een klimaatneutrale gemeente te worden. OFW is daar een belangrijke partner in. Tegen deze achtergrond mag OFW zich voor wat betreft de aandacht voor duurzaamheidsvraagstukken zonder meer als een koploper onder de corporaties in Nederland rekenen. OFW vervult op het gebied van duurzaamheidsvraagstukken een voorbeeldfunctie voor veel corporaties en gemeenten in Nederland en weet op basis hiervan regelmatig nationale aandacht op zich te vestigen. Hier schuilt dan echter wel direct een gevaar in. Door de investeringen meer dan gebruikelijk aan woningverbetering en duurzaamheidsaspecten in te zetten, blijven er minder financiële middelen beschikbaar voor andere wellicht eveneens belangrijke investeringen. De laatste twee jaar leidde dit tot een dispuut met de gemeente Dronten omtrent de productie van nieuwe sociale huurwoningen. Naast financiële overwegingen, speelt hier eveneens een verschil van inzicht over de toekomstige woningbehoefte in de gemeente Dronten.

OFW vaart scherp aan de wind

Een vierde karakteristiek van OFW is dat de corporatie financieel gezien “scherp aan de wind vaart”. Dit maakt dat het vermogen optimaal wordt ingezet en er veel activiteiten kunnen worden uitgevoerd. Een nadeel van deze werkwijze is echter dat er bij onverwachte economische tegenwind snel moeten worden geïntervenieerd. En dat is nu precies het scenario wat zich in de afgelopen vier jaar voltrok. Zo valt uit de rapportages van het CFV af te lezen dat de bedrijfswaarde van het OFW-bezit de door het CFV berekende minimale marktwaarde nadert. Dit betekent in de praktijk dat de financiële mogelijkheden voor activiteiten gering zijn. Mede door de forse investeringen in de modernisering van het bezit en lagere inkomsten dan begroot ontving OFW in 2012 eveneens een B1 oordeel van het CFV. Dit oordeel werd gebaseerd op

de vaststelling dat in het derde prognosejaar de voorgenomen activiteiten de financiële positie van de corporatie in gevaar kunnen brengen terwijl in de twee daarop volgende jaren weer een balans is gevonden tussen activiteiten en de vermogenspositie. De visitatiecommissie spreekt haar waardering uit dat op het moment dat OFW het B1-oordeel kreeg zij zeer voortvarend is gaan acteren. De getroffen maatregelen betreffen onder andere het snijden in en uitsmeren van projecten en het afscheid nemen van een aantal projectmedewerkers. Ook voor de nabije toekomst is dit probleem nog altijd aanwezig. Zo geeft het CFV voor 2013 aan dat het schuldrestant per woning hoger is dan de door het CFV gestelde norm. De corporatie reageert hier adequaat op door haar vermogenspositie te verbeteren zodat nieuwe ruimte voor investeringen ontstaat.

OFW is in control

Een vijfde karakteristieke eigenschap van OFW is de strakke bedrijfsvoering gecombineerd met de uitstekende governance. In het vorige visitatierapport over de periode 2005-2008 werd in dit kader nog een aantal stevige verbeterpunten geformuleerd. Zo waren de te leveren prestaties niet altijd even smart geformuleerd, sloten deze prestaties zoals vastgelegd in beleidsdocumenten en de monitoring van prestaties niet op elkaar aan, was de monitoring van de met de belangenhouders gemaakte afspraken niet op orde en waren de impulsen vanuit de zelfsturende teams niet altijd even congruent. Tegen deze achtergrond doet het de visitatiecommissie genoegen dat er in de aansturing van de organisatie de afgelopen jaren betekenisvolle stappen zijn gezet. Zo sluiten de structuur van de kwartaalrapportages, jaarverslagen en beleidsplan anno 2013 goed op elkaar aan. De prestatieafspraken die de Raad van Commissarissen jaarlijks maakt met de bestuurder passen ook in dit geheel. De voortgang ten aanzien van de doelstelling wordt nauwgezet gemonitord. Daarmee is de PDCA-cyclus rond. Ook brengt OFW de omgevings- en operationele risico's gestructureerd in kaart. Op basis hiervan constateert de visitatiecommissie dat OFW volledig in control is. Dit wordt nog versterkt door de professionele en goed gestructureerde wijze waarop naar het oordeel van de visitatiecommissie de Raad van Commissarissen zich van haar taken kwijt. Ook viel de bestuurskracht van de directeur bestuurder op en haar sterke bestuurlijk en maatschappelijk verankering in de lokale gemeenschap.

Uiteindelijk heeft de visitatiecommissie op basis van een zorgvuldige toepassing van de methodiek 4.0 van de Stichting Visitaties Nederland OFW een totaal score van 7,2 toegekend. Deze scores werden respectievelijk verkregen voor het presteren naar ambitie (7,0), het presteren naar opgaven (7,4), het presteren volgens belanghebbenden (7,4), het presteren naar vermogen (7,0) en het presteren naar governance (7,0). Deze scores mogen tegen de achtergrond van de gehanteerde methodiek zonder meer als hoog beschouwd worden. Inherent aan de gehanteerde methodiek is namelijk dat er een normenkader wordt toegepast dat per beoordelingskader beschrijft wanneer een corporatie aan het gestelde ijkpunt voldoet. Wanneer dat het geval is wordt er een zeven verstrekt. In de praktijk betekent dat dat het uiterst lastig is om op een aantal prestatiecriteria zoals presteren naar ambities, presteren naar vermogen en governance hoger dan een zeven te scoren. Een uitzondering hierop vormt het presteren naar belanghebbenden. De scores op dit prestatieveld werden via een enquête onder belanghebbenden vastgesteld. Op dit onderdeel scoort OFW een 7,4. Tegen deze achtergrond merkt de visitatiecommissie dan ook op dat ondanks het feit dat de huidige scores enigszins lager uitkomen in vergelijking met de vorige visitatie over de periode 2005-2008, er toch sprake is van een positieve ontwikkeling in het presteren van de corporatie. Dit geldt met name voor de besturing van de corporatie.

Aan het slot van deze recensie geeft de visitatiecommissie puntsgewijs de belangrijkste verbeterpunten uit het visitatierapport weer. Voor een nadere toelichting op deze aspecten verwijst de visitatiecommissie naar het onderliggende rapport.

- Veranker de informele afspraken die op de werkvloer worden gemaakt in formele documenten.
- Maak aan belanghebbenden duidelijk op basis van welk afwegingskader de investeringen tot stand zijn gekomen.
- Maak duidelijk aan de belanghebbenden wat de investeringscapaciteit van OFW is en wat belanghebbenden op basis hiervan wel en niet mogen verwachten; toon transparantie in de strategische keuzen die OFW maakt.
- Communiceer helder met de diverse belanghebbenden wanneer bepaalde voorgenomen investeringen onverhoopt niet door gaan of wanneer bepaalde verlangens van belanghebbenden niet geëffectueerd kunnen worden.
- Stem op wijk- en buurtniveau nog meer af met de betrokken partijen en wees bereid om samen te verkennen en te experimenteren.
- Maak duidelijk hoe OFW de input uit de stakeholdersoverleggen in het beleid meeneemt en zorg voor een follow-up.
- Maak duidelijk wat OFW wil en kan doen voor bijzondere doelgroepen.
- Laat u op het gebied van wonen en zorg goed adviseren door deskundige groepen uit de samenleving en sta open voor nieuwe concepten.
- Zorg voor een open en duidelijke houding richting de gemeente Dronten.
- Probeer op eenvoudige en duidelijke wijze richting de huurders te communiceren en tracht indien mogelijk de huurder direct naar de juiste medewerker door te verwijzen.
- Besteed meer aandacht aan het gestructureerd en in samenhang in beeld brengen van de strategische risico's.
- Verbeter stapsgewijs de vermogenspositie, zodat er meer ruimte ontstaat voor investeringen.
- Organiseer een onafhankelijke control rol binnen de organisatie.
- Ondanks de minder positieve ervaringen, raadt de visitatie commissie de RvC aan om minimaal eens in de twee jaar een externe adviseur in te schakelen bij de zelfevaluatie.

2.4 Reactie directeur-bestuurder Oost Flevoland Woondiensten

Truus Sweringa over de visitatie en het rapport:

Compliment aan onze stakeholders

“Ik wil graag mijn dank uitspreken en een compliment geven aan al onze stakeholders die bereid zijn geweest mee te werken aan deze visitatie. Ruim 25 stakeholders hebben een enquête ingevuld en met 28 van hen heeft de visitatiecommissie ook een gesprek gevoerd. Met de input van de stakeholders is het beeld dat de visitatiecommissie van de maatschappelijke prestaties van Oost Flevoland Woondiensten heeft gekregen zo volledig mogelijk gemaakt. Ook hebben de bijdragen en tips van de stakeholders ons het nodige stof tot nadenken gegeven. Ik stel het erg op prijs dat de stakeholders de moeite hebben genomen om mee te denken hoe we onze prestaties zouden kunnen verbeteren. We leren graag!!”

Visitatierapport: en dan...?

“Het visitatierapport is wat ons betreft geen einddoel op zich, maar het biedt de mogelijkheid om aan de hand van het rapport met onze stakeholders in gesprek te gaan: wat gaat goed, wat kan beter of anders? De stakeholders ontvangen een exemplaar van het rapport en we zullen vervolgens met de individuele stakeholders een afspraak maken om er samen op door te praten.”

Stakeholdersbijeenkomst in het voorjaar

“Naast de individuele gesprekken organiseren we in het voorjaar van 2014 de jaarlijkse (door onze stakeholders gewaardeerde) stakeholdersbijeenkomst die deels in het teken zal staan van de uitkomsten van de visitatie. We willen de voorzitter van de visitatiecommissie het woord geven om de uitkomsten en aanbevelingen toe te lichten. Vervolgens gaan we met de stakeholders daarover in gesprek. De stakeholders die hun medewerking aan de visitatie hebben verleend ontvangen uiteraard een uitnodiging voor deze bijeenkomst.”

Dank aan visitatiecommissie

“Ik dank de visitatiecommissie hartelijk voor de goede en constructieve samenwerking. In een relatief korte periode heeft de commissie onze stakeholders met behulp van enquêtes en gesprekken bevraagd over onze prestaties, onze organisatie en vele documenten doorgrond en dit vervolgens uitgewerkt, toegelicht en onderbouwd in een kwalitatief goed en prettig leesbaar rapport. De recensie in het rapport geeft een mooie kleuring aan alle cijfers die in het rapport zijn opgenomen.”

Ten slotte

“Het rapport geeft een goed beeld van onze corporatie en maatschappelijke prestaties. We gaan aan de slag met de aanbevelingen. Fijn om te lezen dat we ten opzichte van de visitatie in 2009 weer vooruitgang hebben geboekt!”

Dronten, december 2013

2.5 Verdere opbouw van het visitatierapport

De hoofdstukken 1 en 2 geven het totale beeld van de visitatie weer. De beoordelingen worden verder toegelicht, uitgewerkt en onderbouwd in de hoofdstukken 3 tot en met 5. Tot slot volgt een aantal bijlagen waaronder de prestatietabel.

De werkwijze die de visitatiecommissie heeft gevolgd, is weergegeven in bijlage Werkwijze visitatiecommissie.

3 Presteren naar Ambities

3.1 Ambities OFW

In dit hoofdstuk worden de prestaties van OFW gerelateerd aan de geformuleerde ambities in de periode 2009-2012. De belangrijkste graadmeters daarvoor zijn:

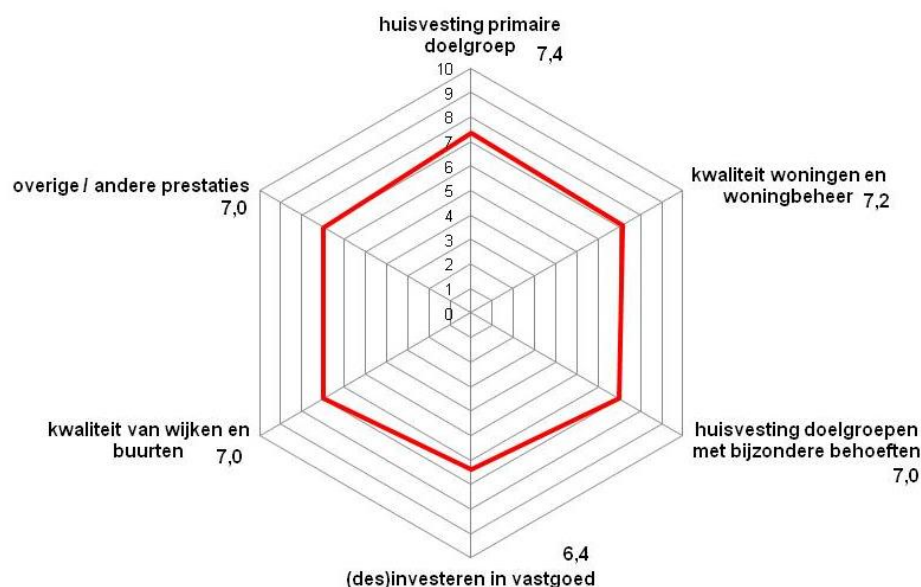
- Beleidsplan *Samen voor Kansrijk 2007 t/m 2011*
- Strategisch beleidsplan Voorraad en Nieuwbouw *Duurzaam Bouwen aan Goed Wonen 2007*
- Beleidsplan *Samen werken aan Kansrijk en Duurzaam wonen 2012 t/m 2017*

OFW heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Daarvoor heeft zij een apart beleidsplan:

- *Duurzaam, gewoon doen!*

De visitatiecommissie heeft voor de beoordeling gebruik gemaakt van documenten uit de periode 2009-2012; de periode van deze visitatie. Op een paar punten is een uitzondering gemaakt en zijn ook stukken uit 2013 meegenomen. Dat is alleen gedaan waar het betreffende document een duidelijke relatie heeft met een beweging die al in 2012 is ingezet.

3.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Ambities



3.3 Beoordeling visitatiecommissie

De twee opeenvolgende beleidsplannen (2009-2012 en 2012-2017) sluiten goed op elkaar aan. OFW heeft geen grote wijzigingen in haar koers gemaakt. Wat wel is gewijzigd, zijn de financiële kaders waarbinnen OFW moet werken. De door de overheid opgelegde verhuurderheffing zorgt bijvoorbeeld direct voor minder investeringsruimte. In reactie op het gewijzigd economisch klimaat heeft OFW haar ambities met betrekking tot nieuwbouw naar beneden bij gesteld. OFW kiest er nadrukkelijk voor om het ingezette moderniseringsproces van haar bezit af te maken.

Deze bijgestelde ambities passen goed bij de nieuwe werkelijkheid waarin OFW moet opereren.

3.3.1 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting primaire doelgroep

Beschikbaarheid

OFW heeft het doel gesteld om minimaal 4.300 en maximaal 4.500 sociale huurwoningen beschikbaar te hebben. Aan deze ambitie heeft zij in de visitatieperiode voldaan; het woningbezit van OFW groeide van 4.321 woningen in 2009 naar 4.410 in 2012.

OFW heeft een bijzondere ontstaansgeschiedenis. In de beginperiode van de polder zijn in korte tijd veel woningen gebouwd. De nadruk lag op grondgebonden rijwoningen. Dat is nog steeds te zien in de samenstelling van het woningbezit van OFW. Zo is ruim de helft (55%) gebouwd in de periode 1960-1979. Eengezinswoningen voeren de boventoon in het woningbezit; 65% van het totale bezit van OFW is een eengezinswoning.

Bij nieuwbouw wordt gekeken naar de behoefte. De Woonvisie 2009-2020 stelt vast dat in Dronten steeds meer kleine (een- of tweepersonen) huishoudens komen. Daarnaast speelt de toenemende vergrijzing een rol in Dronten. OFW heeft kleine huishoudens en ouderen dan ook specifiek benoemd als aandachtsgroep in haar beleidsplan 2012-2017.

In de nieuwbouwproductie voor de periode 2009-2012 is met deze nieuwe doelgroepen al rekening gehouden. Zo heeft OFW in 2012 een woonruimte voor een woongroep voor 50-plussers opgeleverd, De Wiekslag. Ook heeft OFW specifiek voor starters kleine, betaalbare appartementen gebouwd in het centrum van Biddinghuizen.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel beschikbaarheid met een 7. OFW voldoet aan haar eigen ambities.

Woningtoewijzing

Passend toewijzen

OFW wil minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen lager dan €34.085 (prijsspeil januari 2012). In 2011 en 2012 heeft OFW meer dan 90% van de vrijgekomen sociale huurwoningen toegewezen aan de primaire doelgroep. OFW scoort niet meer dan 5% boven haar eigen norm. Zij voldoet aan haar ambitie. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel passend toewijzen met een 7.

Keuzevrijheid

OFW wil de omvang en samenstelling van de woningvoorraad afstemmen op de vraag van verschillende klantgroepen. Eengezinswoningen voeren de boventoon in het woningbezit; 65% van het totale bezit van OFW is een eengezinswoning. Bij nieuwbouw houdt OFW rekening met

nieuwe doelgroepen (meer een- of tweepersoonshuishoudens). OFW voldoet aan haar ambitie. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel keuzevrijheid met een 7.

Wachtlijst

Gemiddelde wachttijd

OFW richt zich nadrukkelijk op huurders uit Dronten. OFW vindt een wachttijd van gemiddeld maximaal twee jaar acceptabel. In de periode 2009-2012 haalt zij deze doelstelling. Huurders kunnen zich inschrijven voor meerdere opties. De wachttijd is inzichtelijk voor ingeschreven woningzoekenden. OFW publiceert de wachttijden per optie op haar website. Er zijn grote verschillen in de gemiddelde wachttijd. Voor studentenkamers is de wachttijd het kortste (0-6 maanden). De wachttijd voor bijvoorbeeld eengezinswoningen in De Gilden en seniorenwoningen in het centrum van Dronten is langer dan twee jaar.

Met dit optiemodel accepteert OFW dat voor verschillende groepen en typen woningen verschillende wachttijden gelden. Iemand die snel een woning nodig heeft, kan zien welke opties kansrijk zijn en een korte wachttijd hebben. Voor bijvoorbeeld een eengezinswoning in gewilde wijk zal de woningzoekende langer moeten wachten.

OFW voldoet aan haar ambitie ten aanzien van de gemiddelde wachttijd. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel wachttijd met een 7.

Acceptatiegraad

OFW doet veel moeite om het aantal weigeringen van huurders laag te houden. Als een woning beschikbaar komt wordt deze aan de kandidaat die boven aan de wachtlijst staat aangeboden. Daarnaast schrijft OFW een groot deel van de overige woningzoekenden aan om hun belangstelling te peilen. Alleen woningzoekenden die positief hebben gereageerd op de peilingsbrief komen voor toewijzing in aanmerking. Verwacht wordt dat zij op dat moment daadwerkelijk willen verhuizen. Toch willen veel bewoners in de praktijk nog niet verhuizen. Een groot deel van de woningzoekenden staat namelijk uit voorzorg ingeschreven (bron: notitie woningmarktanalyse 2013). Omdat OFW haar huurders zo actief benaderd is de acceptatiegraad hoog, namelijk 49,6% in de periode 2009-2012. Dat is 10% hoger dan het eigen gestelde doel van 45%.

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Samen met het onderdeel wachttijd (7) waardeert de visitatiecommissie de prestaties op het gebied van de wachtlijst met een 7,5.

Leegstand

OFW stelt zich zelf als doel dat de huurderving als gevolg van leegstand maximaal 1% van de huuropbrengsten bedraagt. Het resultaat van huurderving is in de periode 2009-2012 gemiddeld 1%. OFW voldoet aan haar eigen ambitie. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

OFW heeft haar ambitie ten aanzien van de betaalbaarheid in de periode 2009-2012 verder aangescherpt. In het beleidsplan 2007-2011 was de doelstelling dat minimaal 95% van het woningbezit binnen de kernvoorraad valt. In het beleidsplan 2012-2017 legt OFW de lat hoger, namelijk op 97%. Zij haalt ook deze aangescherpte norm in alle jaren.

OFW presteert beter dan de door haar gestelde ambitie. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8.

Jaarlijkse huurverhoging

In de periode 2009-2012 volgt OFW met haar huurprijsbeleid de landelijke richtlijnen. Voor het totale bezit komen de huurprijzen van de sociale huurwoningen van OFW in 2012 op 65% maximaal redelijk (bron CiP 2013).

Sinds 2011 stuurt OFW op woonlasten. Zij geeft huurders die in een woning met energielabel label E,F,G wonen korting op de huur. In 2009 kregen huurders 0,2% korting, in de jaren 2010 tot en met 2012 0,1% korting op de huurprijs. OFW investeert fors in het verbeteren van de energieprestatie van haar woningbezit. Zij rekent deze duurzaamheidsmaatregelen niet door aan de zittende huurder. De streefhuur van de gemoderniseerde woningen wordt wel verhoogd. Nieuwe huurders gaan deze streefhuur betalen (bron: huurbeleid). Omdat OFW fors investeert in het verbeteren van de energieprestatie van haar woningbezit en deze kosten niet doorrekent aan de zittende huurder waardeert de commissie het onderdeel jaarlijkse huurverhoging met een 8.

Huur-inkomensverhouding

Naast de primaire doelgroep, houdt OFW ook rekening met de groep lage middeninkomens (€34.085-38.000, prijspeil januari 2012). Onder de ingeschreven woningzoekenden behoort ongeveer 4% tot de lage middeninkomens. Ongeveer 7% van de woningen wordt toegewezen aan deze middeninkomens. OFW concludeert dat deze groep voldoende kans van slagen heeft. De commissie onderschrijft dit oordeel en waardeert deze prestatie met een 8.

Sociaal incasso beleid

Al bij het inschrijven van woningzoekenden gaat OFW met kandidaat huurders in gesprek over 'goed huurderschap'. Bij inschrijving wordt gekeken of iemand in staat is zelfstandig te wonen en zelfstandig de huur kan betalen. Als kandidaat huurders problemen hiermee hebben, wordt hulp ingeschakeld. Door al vroeg in het proces aandacht te besteden aan aspecten van goed huurderschap zoals het betalen van de huur, kunnen problemen later worden voorkomen. OFW voert een sociaal incasso beleid om huisuitzettingen of beroep op het sluitend vangnet te voorkomen. De belanghebbenden (bijvoorbeeld gemeente en MDF) herkennen dit en vinden dat OFW het sociaal incasso beleid goed uitvoert.

Omdat OFW op betaalbare woonlasten stuurt, de kosten van duurzaamheidsmaatregelen niet doorbelast aan huurders, goed scoort op het toewijzen aan middeninkomens en een proactief incasso beleid voert, waardeert de commissie het onderdeel betaalbaarheid met een 8. OFW presteert beter dan de door haar gestelde ambities.

Bevorderen eigen woningbezit

OFW heeft geen ambities geformuleerd ten aanzien van het bevorderen van het eigen woningbezit. Wel heeft ambities geformuleerd ten aanzien van het verkopen van woningen. Deze prestaties worden bij het onderdeel (Des)investeringen in vastgoed beoordeeld.

De commissie kent geen oordeel toe aan het onderdeel bevorderen eigen woningbezit.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie
Beschikbaarheid	7,0
Woningtoewijzing en doorstroming	7,1
Betaalbaarheid	8,0
Bevorderen eigen woningbezit	-
Oordeel	7,4

3.3.2 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

OFW stelt zich zelf de ambitie om duurzame woningen te realiseren met degelijke en onderhoudsarme materialen.

Uit CiP 2013 blijkt dat het woningbezit van OFW in de beoordelingsperiode een duidelijk betere kwaliteit heeft gekregen. In 2009 was het gemiddeld aantal WWS-punten 132. Dat is lager dan die van corporaties uit de referentie groep (141). In 2012 scoorde OFW gemiddeld 158 WWS-punten, terwijl corporaties uit de referentiegroep 148 punten scoorden.

OFW legt de lat hoog op het gebied van woningkwaliteit en duurzaamheid en realiseert die ambities ook.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningkwaliteit met een 7. OFW voldoet aan haar eigen ambities.

Kwaliteit dienstverlening

OFW is drager van het KHW-huurlabel. Op alle onderdelen scoort OFW goed (>7), met uitzondering van het onderdeel klachten behandelen.

OFW realiseert zich goed dat het moderniseren van woningen een grote impact heeft op bewoners. Daarom evalueert OFW hoe tevreden bewoners zijn over het moderniseringstraject. Ieder jaar scoort OFW een 7,0 of hoger op deze bewonersenquête.

OFW ontwikkelt ook actief haar digitale dienstverlening. Huurders kunnen steeds meer via de website regelen. Huurders kunnen nu online een reparatieverzoek indienen en zelf de afspraak inplannen.

OFW ontwikkelt momenteel een klant contact centrum. Een eerste stap in dit proces is het samenvoegen van diverse medewerkers uit de teams Receptie, Serviceteam en het team Verhuur tot één team KCC. Het voordeel voor de huurders is dat op een centrale plaats in de organisatie vragen binnen komen. Deze is echter nog in ontwikkeling en wordt niet meegenomen in beoordeling van de visitatiecommissie.

Op verschillende momenten kwam in de gesprekken met belanghebbenden (zowel bewoners als professionals) naar voren dat medewerkers van OFW zeer klant gericht en betrokken zijn. OFW stelt haar klant centraal in denken en doen.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel kwaliteit dienstverlening met een 7. OFW voldoet aan haar eigen ambities.

Energie en duurzaamheid

De ambities van OFW ten aanzien van energie en duurzaamheid zijn hoog. Zij richt zich niet alleen op de fysieke kant van energie en duurzaamheid, maar informeert bewoners ook over de manier waarop zij energie kunnen besparen.

Door met name het moderniseren van woningen heeft OFW een enorme verbetering in de energieprestatie van haar woningbezit weten te realiseren. In 2008 had 7% van haar bezit een A label, in 2012 is dat 27%. De doelstelling was om in 2012 geen E, F en G labels meer te hebben. Dat is niet gehaald als gevolg van externe ontwikkelingen. OFW heeft namelijk haar prioriteiten bijgesteld naar aanleiding van het B1-oordeel en de verhuurderheffing. Daardoor zijn de plannen wat verder over de tijd uit gespreid. OFW heeft deze doelstelling aangepast naar 2014. Dit onderdeel waardeert de commissie met een 7.

OFW wil ook het energieverbruik in woningen verminderen. Zij hadden als doelstelling een afname van 30% in de periode 2000-2012. Deze besparing heeft OFW al in 2011 gerealiseerd. Daarom waardeert de commissie dit onderdeel met een 8.

OFW gebruikt in haar nieuwbouw en renovatie alleen FSC hout. In 2011 is zij genomineerd voor de FCS opdrachtgever award.

OFW legt de lat hoog wat betreft haar ambities op het gebied van duurzaamheid. Zij voldoet ook aan die hoge ambitie, die tussentijds enigszins is bijgesteld (7). De doelstelling om in 2012 30% minder gas te verbruiken in woningen heeft OFW al in 2011 gerealiseerd (8). De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel energie en duurzaamheid daarom met een 7,5.

Prestatieveld woningkwaliteit en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie
Woningkwaliteit	7,0
Kwaliteit dienstverlening	7,0
Energie en duurzaamheid	7,5
Oordeel	7,2

3.3.3 Ambities, prestaties en beoordeling huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Gelabelde woningen voor doelgroepen met speciale aanpassingen in Dronten

Op basis van een omgevingsverkenning (2008) concludeert OFW dat hun doelgroep er anders uit zal komen te zien in de toekomst. Er zullen meer ouderen en meer kleinere huishoudens een beroep doen op OFW. De nieuwbouw moet dan ook geschikt zijn voor de nieuwe doelgroepen.

Op dit moment is de verhouding tussen vraag en aanbod van doelgroepen met speciale aanpassingen in balans. OFW heeft ruim 900 woningen die geschikt zijn voor mensen met een extra zorgvraag. In totaal staan 637 mensen ingeschreven voor deze optie.

Woonservicegebied

In 2000 hebben de gemeente, Coloriet en OFW het initiatief genomen om een woonservicegebied in te richten rondom De Regenboog. De regie ligt bij Coloriet. Om te onderzoeken in hoeverre het woonservicegebied mensen in staat stelt langer zelfstandig te wonen heeft OFW deelgenomen aan het SEV proeftuinexperiment. Voor dit experiment is de vraag en aanbod van woningen voor mensen met een fysieke beperking voor een deel van de gemeente in kaart gebracht. Uit het onderzoek (De Kam en Damoiseaux, 2012) blijkt dat in vergelijking met andere gebieden ouderen van 70 jaar en ouder in verhouding langer zelfstandig wonen. Het woonservicegebied lijkt dus een positieve bijdrage te leveren aan langer zelfstandig wonen.

Overige projecten Wonen en zorg voor ouderen

In 2012 is het gebouw van de woongroep voor 50-plus De Wiekslag opgeleverd. Begin 2000 zijn bewoners met het idee van een woongroep voor ouderen naar OFW gekomen. OFW heeft dit idee samen met de bewoners uitgewerkt tot wat nu De Wiekslag is. Nu de bouw klaar is, verhuurt OFW de woningen en de recreatieruimte.

Kort samengevat: OFW onderzoekt actief de huidige en toekomstige vraag naar wonen voor ouderen. Zij werkt mee aan huurdersinitiatieven en werkt intensief samen met zorgpartijen. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel ouderen met een 7. OFW voldoet aan haar eigen ambities.

Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)

OFW stelt zichzelf ten doel om een aanbod van 'wonen en zorg' te hebben dat aansluit op de veranderende vraag naar wonen en zorg. OFW voelt zich daarbij verantwoordelijk voor het wonen (bron: jaarverslag 2012).

OFW verhuurt woningen en activiteitenruimten aan verschillende zorgorganisaties. Zo verhuurt OFW kleinschalig groepswonen aan acht cliënten van stichting Vitree (jeugdzorg). Daarnaast verhuurt OFW aangepaste woningen voor mensen met een licht verstandelijke handicap. Interakt Contour (ondersteuning voor mensen met hersenletsel en mensen met een lichamelijke beperking) en Triade (ondersteuning voor mensen met een verstandelijke of psychosociale beperking) huren van OFW ruimte in de Woonark voor hun activiteiten.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel bewoners met een beperking met een 7. OFW voldoet aan haar eigen ambities.

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

OFW wil een sluitend vangnet bieden voor mensen die niet te huisvesten zijn via het reguliere proces, veelal in samenwerking met ketenpartners. Daarvoor werkt OFW samen met hulpverlenende instanties. OFW is ook aangesloten bij het (landelijk) transitieplatform langdurige zorg.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel overige personen die zorg nodig hebben met een 7. OFW voldoet aan haar eigen ambities.

Prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	Beoordeling visitatiecommissie
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	7,0
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)	7,0
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0
Oordeel	7,0

3.3.4 Ambities, prestaties en beoordeling (des)investeringen in vastgoed

Nieuwbouw

In 2009 heeft OFW meer gebouwd dan zij vooraf had begroot. In de jaren er na lag de nieuwbouw lager dan gepland. Een deel van de plannen is als gevolg van bezwaarschriften vertraagd. Voorbeelden hiervan zijn de woningen uit De Gilden en De Wiekslag. Meer recent zijn ook plannen vertraagd doordat uit de markttoets bleek dat er op dit moment onvoldoende vraag is naar het geplande type woningen. Het gaat dan om bijvoorbeeld startersappartementen (De Graafschap) en senioren appartementen (De Voor) in Biddinghuizen. Bij deze laatste 2 gebieden was vooraf een voorbehoud gemaakt, dat alleen bij voldoende vraag in de markt met de bouw zou worden begonnen.

OFW heeft in de periode 2009-2012 ruim 30% (200 woningen) minder gebouwd dan zij vooraf gepland had. Het achterblijven van de bouwproductie is een gevolg van bezwaarschriften en veranderende marktomstandigheden. OFW heeft daar in haar ambitie rekening mee gehouden middels een voorbehoud. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel nieuwbouw met een 6. OFW voldoet niet volledig aan haar eigen ambities.

Sloop

OFW sloopt weinig woningen, in de periode 2009-2012 gaat het om 17 woningen. Van de 66 woningen die eerder al het label sloop kregen, zijn er 46 woningen in Biddinghuizen Centrum gesloopt (de eerste al in 2007). De sloop van 20 appartementen in Dronten Centrum is uitgesteld. Voor het gebied is door de gemeente namelijk nog geen bestemmingsplan vastgesteld, waardoor sloop niet mogelijk, maar ook niet wenselijk was. Deze bestaande appartementen (goedkope startersappartementen) voorzien namelijk in een vraag uit de markt. Daarom heeft OFW haar oorspronkelijke plannen tijdens de periode waarover de visitatie een oordeel geeft in overleg aangepast door de sloop uit te stellen.

OFW heeft haar ambitie tijdig en beargumenteerd bijgesteld. OFW voldoet daarmee naar het oordeel van de commissie aan de norm. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel sloop met een 7.

Verkoop

OFW heeft verschillende constructies om woningen te verkopen beproefd. Bijvoorbeeld, in 2010 via KoopGoedKoop. Dit is een erfpacht constructie. Geen enkele koper heeft hier echter gebruik van gemaakt. Uit de evaluatie bleek dat kopers in Dronten niet positief staan tegenover erfpacht. De constructie KoopGarant heeft wel succes. In 2010 zijn er 22 woningen via KoopGarant verkocht. In de periode 2010-2012 heeft OFW 125 woningen begroot te verkopen. Uiteindelijk zijn er 93 woningen verkocht.

OFW heeft een duidelijke inspanning verricht (verschillende vormen) om de woningverkoop te stimuleren en stelt haar beleid bij wanneer het niet werkt. Ondanks de naar beneden bijgestelde ambitie verkoopt OFW minder woningen dan zij ambieert.

De commissie waardeert dit met een 5.

Verbetering bestaand bezit

OFW stelt zich zelf de ambitie om duurzame woningen te realiseren met degelijke en onderhoudsarme materialen. De woningkwaliteit van het bezit van OFW is in de periode 2009-2012 sterk verbeterd door het hoge aantal gemoderniseerde woningen. OFW heeft in deze periode 580 woningen gemoderniseerd. Daarbij heeft OFW niet alleen gekeken naar de energieprestatie, maar ook naar de uitstraling van de woningen. Zo hebben de woningen aan De Oeverloper een nieuwe, kleurrijke gevel gekregen. Dit draagt positief bij aan de uitstraling van de wijk. Dit wordt ook door belanghebbenden herkend.

OFW legt bij het verbeteren van haar bezit de lat hoog op het gebied van woningkwaliteit en duurzaamheid. Zij realiseert dat ook. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel verbetering bestaand bezit met een 7. OFW voldoet aan haar eigen ambities.

Maatschappelijk vastgoed

OFW wil actief inspelen op de vraag van welzijn-, onderwijs- en zorginstellingen en is bereid te investeren in deze initiatieven. In de periode 2009-2012 heeft OFW verschillende nieuwe gebouwen voor zorg en onderwijsinstellingen gebouwd. Het onderdeel zorg is bij het prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen besproken.

In 2012 heeft OFW de Dukdalf gebouwd en de sportzaal Dronten West uitgebreid. Dit jaar is het Educatief centrum in Biddinghuizen opgeleverd. Hierin hebben drie basisscholen een nieuw

onderkomen gekregen. Daarnaast zijn ook de bibliotheek FlevoMeer en Kinderopvang Dronten gehuisvest in het Educatief centrum.

OFW heeft haar doelstellingen ten aanzien van maatschappelijk vastgoed niet smart¹ geformuleerd. De visitatiecommissie constateert dat OFW reageert op de vragen met betrekking tot maatschappelijk vastgoed die uit Dronten komen. Zij staan daar zeker voor open. OFW voldoet daarmee aan haar ambitie.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel maatschappelijk vastgoed met een 7. OFW voldoet aan haar eigen ambities.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
Nieuwbouw	6,0
Sloop	7,0
Verkoop	5,0
Verbetering bestaand bezit	7,0
Maatschappelijk vastgoed	7,0
Oordeel	6,4

3.3.5 Ambities, prestaties en beoordeling kwaliteit wijken en buurten

Leefbaarheid

De ambitie ten aanzien van een leefbare woonomgeving heeft OFW als volgt geformuleerd: *OFW realiseert een kansrijke woonomgeving waar mensen prettig kunnen wonen, trots zijn op hun woning en woonomgeving en waarvoor zij en samenwerkingspartners zich medeverantwoordelijk voelen en hieraan bijdragen* (bron beleidsplan 2012-2017).

Dat OFW leefbaarheid van groot belang vindt, blijkt uit de stakeholdersdag die zij in 2011 aan dit thema hebben geweid. Na een plenaire sessie konden deelnemers in kleine groepjes ideeën opwerpen om de leefbaarheid te verbeteren.

OFW investeert flink in de leefbaarheid van haar woonwijken. Volgens de CiP 2013 geeft OFW ruim 40% meer uit aan leefbaarheid dan corporaties uit de referentie groep.

OFW volgt de ontwikkeling van de leefbaarheid in Dronten. Samen met de gemeente laat zij een LEMON-meting uitvoeren. De gestelde ambitie van een 7 is in beide jaren (2009 en 2011) gehaald.

Huurders krijgen de mogelijkheid om zelf een project om de leefbaarheid te verbeteren uit te voeren. Daarvoor heeft OFW sinds 2009 een leefbaarheidsfonds. In de periode 2010-2013 zijn er 10 initiatieven ingediend.

Ook belanghebbenden geven aan dat OFW een goede inzet levert om wijken leefbaar te houden. OFW spreekt bijvoorbeeld bewoners aan als tuinen niet worden bijgehouden.

¹SMART= specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel leefbaarheid met een 7. OFW voldoet aan haar ambities.

Vitale buurten en wijken

OFW pakt zelfstandig signalen over onleefbare situaties op. Bijvoorbeeld, op initiatief van OFW is integraal overleg opgestart tussen welzijn- (Meerpaal) en zorgpartners, politie, gemeente en OFW om de overlast van hangjongeren aan te pakken in en rond het Hogerhuis. In dit overleg zijn de problemen geanalyseerd en concrete acties uitgezet door de deelnemende partijen. Dit heeft er voor gezorgd dat bewoners zich weer veiliger voelen (bron jaarplan wijk- en buurtbeheer 2012).

OFW neemt deel aan het wijk- en buurtbeheer. Dit is een samenwerking op wijkniveau tussen de politie, OFW, gemeente, verenigingen dorpsbelangen (in Swifterbant en Biddinghuizen) en De Meerpaal. Zij hebben regelmatig (tien keer per jaar) overleg om klachten en problemen in de wijk te bespreken. Ook houden zij ongeveer drie keer per jaar een wijkshow. Daarin kunnen bewoners de leden van het wijkteam meteen aanspreken.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel vitale buurten en wijken met een 7. OFW voldoet aan haar ambities.

Sociale stijging en emancipatie

Op dit onderdeel heeft OFW geen specifieke doelstellingen geformuleerd. De commissie kent daarom geen cijfer toe op het onderdeel sociale stijging en emancipatie.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld kwaliteit van wijken en buurten met een 7.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie
Leefbaarheid	7,0
Vitale buurten en wijken	7,0
Sociale stijging en emancipatie	-
Oordeel	7,0

3.3.6 Overige ambities en prestaties

Leer/werkbedrijf

OFW biedt gedurende het jaar aan minimaal 10 personen de kans op praktijkervaring op te doen in de vorm van een stage, dan wel een afstudeerstage/-onderzoek te doen. Tevens realiseert OFW jaarlijks 3 leerwerkplaatsen voor niveau 2 en 3 en 1 à 2 stageplekken voor Bol 4 studenten uit Flevoland.

OFW heeft hiervoor de externe waardering gekregen 'Flevolands Leerbedrijf 2010'. OFW neemt niet alleen haar eigen medewerkers mee in de ontwikkeling die zij als organisatie doormaken, maar ook haar belanghebbenden en stagiairs.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel overige ambities met een 7. OFW voldoet aan haar ambities.

3.3.7 Totale beoordeling ambities en prestaties

Presteren naar Ambitie	Beoordeling visitatiecommissie
Huisvesten primaire doelgroep	7,4
Kwaliteit woningen en woningbeheer	7,2
Huisvesten doelgroepen die bijzondere voorzieningen/aanpassingen vergen	7,0
(des)Investeren in vastgoed	6,4
Kwaliteit wijken en buurten	7,0
Overige / andere prestaties	7,0
Oordeel	7,0

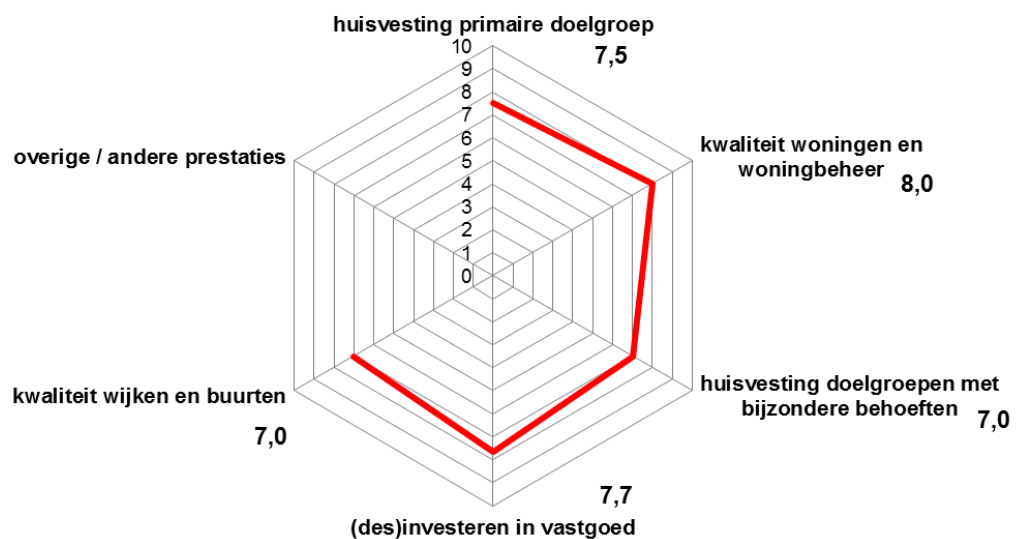
4 Presteren naar Opgaven

4.1 Opgaven werkgebied en prestatie OFW

Om tot een oordeel te komen van de prestaties naar opgaven is gebruik gemaakt van de volgende documenten:

- prestatieafspraken met de gemeente;
- woonvisie 2009-2020;
- jaarplannen wijk- en buurtbeheer.

4.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren naar Opgaven



4.3 Beoordeling visitatiecommissie

4.3.1 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten primaire doelgroep

Beschikbaarheid

Om voldoende differentiatie tot stand te brengen, streeft de gemeente bij de ontwikkeling van nieuwe uitleglocaties naar 25% sociale woningbouw. OFW heeft in de periode 2009-2012 deze doelstelling ruim gehaald. OFW heeft 37% van de totale nieuwbouwproductie voor haar rekening genomen. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel beschikbaarheid daarom met een 8.

Woningtoewijzing en doorstroming

Woningtoewijzingssysteem

OFW maakt gebruik van een optiemodel. Huurders kunnen zich inschrijven voor verschillende opties. Een optie is een groep nagenoeg identieke woningen waarvoor een woningzoekende zich kan inschrijven. Per optie worden de wachttijden op de website gepubliceerd. OFW heeft woningen beschikbaar voor woningzoekenden binnen een wachttijd van maximaal twee jaar.

Bewoners die snel een woning nodig hebben kunnen zoeken op zogenaamde 'snelle opties'. Deze staan apart vermeld op de website bij het onderdeel 'ik wil een woning huren'. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningtoewijzingssysteem met een 7.

Keuzevrijheid

In de prestatieafspraken staat vastgelegd dat OFW bijdraagt aan een gedifferentieerde woningvoorraad en bevolkingssamenstelling.

OFW draagt door nieuwbouw bij aan een gedifferentieerde woningvoorraad. In 2009 en 2010 zijn er respectievelijk 13 en 10 appartementen speciaal voor jongeren in het centrum van Biddinghuizen opgeleverd. In 2010 zijn in Dronten 22 sociale koopwoningen voor starters gebouwd. Daarnaast besteedt OFW aandacht aan flexibiliteit van haar woningbezit, dat wil zeggen woningen die voor verschillende doelgroepen geschikt zijn. OFW heeft in 2009 in Biddinghuizen 26 levensloopwoningen opgeleverd. Deze woningen zijn geschikt voor zowel ouderen als gezinnen.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel keuzevrijheid met een 7. OFW voldoet aan de opgave.

Nieuwe woonvormen

De gemeente Dronten wil ruimte bieden voor nieuwe woonvormen, zoals groepswonen. Ook wil zij door middel van Collectief Particulier Opdrachtgeverschap het particulier opdrachtgeverschap verbreden naar nieuwe doelgroepen (midden en lagere inkomensgroepen).

In 2012 is woonruimte voor de 50+ woongroep De Wiekslag opgeleverd. Bewoners zijn met het idee van een woongroep voor ouderen naar OFW gekomen. OFW heeft het gebouw voor de woongroep gerealiseerd.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel nieuwe woonvormen met een 7. OFW voldoet aan de opgave.

Wachtlijst

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat OFW een alert inschrijvings- en toewijzingsbeleid hanteert. Daarbij stelt OFW de norm om een gemiddelde acceptatiegraad van minimaal 45% te realiseren. In de periode 2009-2012 is de gemiddelde acceptatiegraad 50%. OFW scoort dus 10% beter dan de norm. Daarom waardeert de commissie het onderdeel wachtlijst met een 8.

Huisvesting asielzoekers

OFW verleent medewerking aan de realisering van de taakstelling die de gemeente Dronten krijgt opgelegd voor de huisvesting van (uitgenodigde) asielzoekers en statushouders. In de periode 2009-2012 heeft OFW 122 statushouders gehuisvest. Dat is 7% minder dan de taakstelling van 131.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel huisvesting asielzoekers met een 6,5.

Samenvattend, OFW heeft een passend woningtoewijzingssysteem (7) en draagt bij aan een gevarieerde woningvoorraad (7), onder andere door nieuwe woonvormen te realiseren (7). Door het alert inschrijvings- en toewijzingsbeleid scoort OFW 10% beter dan de vastgestelde norm voor de acceptatiegraad (8). OFW heeft in de periode 2009-2012 7% minder statushouders gehuisvest (6,5). Het totaal oordeel op het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming komt daarmee op een 7,1.

Betaalbaarheid

Incasso beleid

Over het incassobeleid hebben OFW en de gemeente afspraken gemaakt. Daarin staat dat ter voorkomen van mogelijke overlast veroorzakende huishoudens OFW onverminderd door zal gaan met haar alert inschrijvings- en toewijzingsbeleid met o.a. een verhuurdersverklaring, woonverledenonderzoek, hypotheekverklaring en intakegesprekken.

Uit gesprekken met belanghebbenden blijkt dat OFW een zorgvuldig incasso beleid heeft. Het aantal huisuitzettingen als gevolg van huurachterstand is laag in vergelijking met andere corporaties in Flevoland. Ook de gemeente erkent dat zij weinig mensen op het gemeentehuis krijgen die verhaal komen halen omdat zij hun huurwoning zijn uitgezet.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel betaalbaarheid met een 8. OFW stuurt op woonlasten en voert een zorgvuldig incasso beleid.

Bevorderen eigen woningbezit

Door bijzondere koopconstructies als KoopGarant wil de gemeente een bijdrage leveren aan het bevorderen van het eigen woningbezit. OFW speelt in de uitvoering een belangrijke rol (bron: Woonvisie 2009-2020).

OFW heeft tot 2010 kopers van een woning de mogelijkheid geboden gebruik te maken van de KoopGoedKoop regeling. Vanaf de invoering heeft echter geen enkele koper gebruik gemaakt van dit aanbod. Uit de evaluatiegesprekken bleek dat kopers in de gemeente Dronten niet positief staan tegenover erfpacht. In 2010 zijn 22 woningen via KoopGarant verkocht.

OFW voldoet aan de afspraken. De commissie beoordeelt de prestaties op het gebied van bevorderen eigen woningbezit met een 7.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie
Beschikbaarheid	8,0
Woningtoewijzing en doorstroming	7,1
Betaalbaarheid	8,0
Bevorderen eigen woningbezit	7,0
Oordeel	7,5

4.3.2 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

In prestatieafspraken zijn geen expliciete afspraken over woningkwaliteit geformuleerd. Wel staat in de prestatieafspraken dat bij nieuwbouw duurzaam bouwen het uitgangspunt is. Daarover heeft OFW wel expliciete doel doelstellingen geformuleerd. Voor de beoordeling op dit onderdeel maakt de commissie daarom gebruik van de eigen ambitie van OFW.

OFW wil woningen realiseren met duurzame, degelijke en onderhoudsarme materialen. De corporatie kiest voor een ontwerp dat langjarig invulling kan geven aan een veranderende markt, functioneel is en een goede uitstraling en identiteit biedt aan de wijk. Bij het bouwen en verbouwen van onze woningen richt OFW zich op veilig bouwen en veilig wonen (bron: beleidsplan 2012-2017).

OFW heeft in de periode 2009-2012 een grote slag gemaakt in het verbeteren van de kwaliteit van haar woningen. Volgens CiP scoorde OFW in 2009 gemiddeld 132 WWS-punt, lager dan corporaties uit de referentiegroep (141). In 2012 is OFW gestegen naar een gemiddelde van 158 tegenover 148 in de referentiegroep.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel woningkwaliteit daarom met een 8.

Kwaliteit dienstverlening

Geen afspraken in prestatieafspraken of woonvisie geformuleerd. Daarom kent de visitatiecommissie geen cijfer toe op het onderdeel kwaliteit dienstverlening.

Energie en duurzaamheid

De gemeente wil dat standaard de vaste maatregelen en 50% van de variabele maatregelen uit het 'Nationaal Pakket Duurzaam Bouwen – Nieuwe Woningbouw' als minimum niveau bij nieuwbouw wordt gehanteerd.

De uitdaging is gericht op het toepassen van duurzaamheidsmaatregelen die niet of in beperkte mate kostenverhogend zijn.

In de periode 2008-2012 heeft OFW een 'energiesprong' van haar bezit bewerkstelligd. In 2008 had 7% van haar bezit een A-label, in 2012 is dat gestegen naar 27%. Deze sprong komt door de modernisering van 580 woningen. Voor nieuwbouw hanteert OFW een EPC-waarde lager dan 0,7. In veel gevallen is de EPC-waarde lager. Zo hebben de appartementen van De Wiekslag een EPC-waarde van 0,38 en de eengezinswoningen in de Bloemenzoom in Swifterbant 0,51.

Energiebesparing bij huurders

OFW zet niet alleen in op het verbeteren van de energieprestatie van de woning, maar richt zich ook op het verbruik door bewoners. Daarbij heeft OFW zich zelf ten doel gesteld in 2012 30% besparing in het gemiddelde gasverbruik per woning te hebben gerealiseerd ten opzichte van 2000. Dit is in 2011 al gelukt. De schatting is dat in 2012 de besparing 33% zal zijn.

OFW legt niet alleen de lat hoog, maar presteert beter dan in prestatieafspraken is vastgelegd. De visitatiecommissie waardeert de prestaties van OFW op het onderdeel energie en duurzaamheid met een 8.

Prestatieveld woningkwaliteit en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie
Woningkwaliteit	8,0
Kwaliteit dienstverlening	-
Energie en duurzaamheid	8,0
Oordeel	8,0

4.3.3 Opgaven, prestaties en beoordeling huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Door de bijzondere geschiedenis van Dronten, de snelle groei in de jaren 1960-1970, en de daarmee samenhangende bevolkingsopbouw komt de vergrijzing in deze gemeente snel en heftig op de agenda te staan. De gemeente concludeert in een omgevingsverkenning (2008) dat er in Dronten een toenemende vraag van ouderen en kleine huishoudens zal zijn.

OFW concludeert in haar jaarverslag 2012 dat vraag een aanbod van doelgroepen met speciale aanpassingen in balans is. Er is een aanbod van 934 woningen. In totaal zijn er 637 mensen voor deze optie ingeschreven.

Voor de doelgroep ouderen heeft OFW in de periode 2009-2012 de volgende initiatieven gerealiseerd:

- nieuwbouw/renovatie WoonArk-Regenboog;
- deelname aan het SEV-experiment Woonservice gebieden;
- nieuwbouw De Wiekslag, woongroep voor ouderen.

Daarnaast kunnen mensen van wie de woning wordt gemoderniseerd kiezen voor een tweede toilet op de verdieping en het verruimen van de badkamer. Door deze maatregel kunnen ouderen langer in hun woning blijven wonen.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte met een 7. OFW voldoet aan de opgave in Dronten.

Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)

Geen afspraken in prestatieafspraken / woonvisie. Daarom kent de visitatiecommissie geen cijfer toe op het onderdeel bewoners met een beperking.

Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

Geen afspraken in prestatieafspraken / woonvisie. Daarom kent de visitatiecommissie geen cijfer toe op het onderdeel overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben.

Prestatieveld huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen	Beoordeling visitatiecommissie
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte	7,0
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)	-
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	-
Oordeel	7,0

4.3.4 Opgaven, prestaties en beoordeling (des)investeren in vastgoed**Nieuwbouw**

Om voldoende differentiatie tot stand te brengen, streeft de gemeente bij de ontwikkeling van nieuwe uitleglocaties naar 25% sociale woningbouw. OFW heeft met haar nieuwbouwproductie in de periode 2009-2012 37% van de totale nieuwbouw in Dronten gerealiseerd. Daarmee zit zij ruim boven de gestelde norm. De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel nieuwbouw met een 8.

Sloop

Geen afspraken in prestatieafspraken / woonvisie. Daarom kent de visitatiecommissie geen cijfer toe op het onderdeel sloop.

Verkoop

Door bijzondere koopconstructies als KoopGarant wil de gemeente een bijdrage leveren aan het bevorderen van het eigen woningbezit. OFW speelt in de uitvoering een belangrijke rol (bron: Woonvisie 2009-2020).

OFW heeft tot 2010 kopers van een woning de mogelijkheid geboden gebruik te maken van de KoopGoedKoop regeling. Vanaf de invoering heeft echter geen enkele koper gebruik gemaakt van dit aanbod. Uit de evaluatiegesprekken bleek dat kopers in de gemeente Dronten niet positief staan tegenover erfpacht. In 2010 zijn 22 woningen via KoopGarant verkocht.

OFW voldoet aan de afspraken. De commissie beoordeelt de prestaties op het gebied van verkoop met een 7.

Verbetering bestaand bezit

In prestatieafspraken zijn geen expliciete afspraken over woningkwaliteit geformuleerd. Wel staat in de prestatieafspraken dat bij nieuwbouw duurzaam bouwen het uitgangspunt is. Daarover heeft OFW wel expliciete doelstellingen geformuleerd. Voor de beoordeling op dit onderdeel maakt de commissie daarom gebruik van de eigen ambitie van OFW.

OFW wil woningen realiseren met duurzame, degelijke en onderhoudsarme materialen. De corporatie kiest voor een ontwerp dat langjarig invulling kan geven aan een veranderende markt, functioneel is en een goede uitstraling en identiteit biedt aan de wijk. Bij het bouwen en

verbouwen van onze woningen richt OFW zich op veilig bouwen en veilig wonen (bron: beleidsplan 2012-2017).

OFW heeft in de periode 2009-2012 een grote slag gemaakt in het verbeteren van de kwaliteit van haar woningen. Volgens CiP scoorde OFW in 2009 gemiddeld 132 WWS-punt, lager dan corporaties uit de referentiegroep (141). In 2012 is OFW gestegen naar een gemiddelde van 158 tegenover 148 in de referentiegroep.

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel verbetering bestaand bezit daarom met een 8.

Maatschappelijk vastgoed

Geen afspraken in prestatieafspraken / woonvisie. Daarom kent de visitatiecommissie geen cijfer toe op het onderdeel maatschappelijk vastgoed.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
Nieuwbouw	8,0
Sloop	-
Verkoop	7,0
Verbetering bestaand bezit	8,0
Maatschappelijk vastgoed	-
Oordeel	7,7

4.3.5 Opgaven, prestaties en beoordeling kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

In de prestatieafspraken met gemeente staat dat partijen zich inzetten voor de leefbaarheid van wijken en buurten door invulling te geven aan hetgeen is omschreven in de pilot leefbaarheid. Partijen hevelen de daar ontwikkelde succesvolle werkwijzen over naar de andere wijken en buurten in de gemeente en integreren die in de bestaande structuur van wijk- en buurtbeheer.

OFW besteedt gemiddeld €500.000 op jaarbasis aan leefbaarheid. Samen met de gemeente voert OFW de leefbaarheidsmeting LEMON uit. Daarin scoren de wijken in Dronten gemiddeld een 7,5.

OFW voldoet aan de opgave op het gebied van leefbaarheid. De commissie waardeert het onderdeel leefbaarheid met een 7.

Vitale buurten en wijken

OFW is actief in de het wijk- en buurtbeheer. Zij neemt deel aan de wijkteams. Hierin zitten ook politie, gemeente, dorpsbelangenvereniging en De Meerpaal (afdeling Welzijn). Deze teams bespreken problemen die zich voordoen in de wijken. Daarnaast gaan de teams actief de wijk in. Ongeveer 3 maal per jaar houden zij bijvoorbeeld een schouw.

Voorbeelden van activiteiten zijn:

- Na modernisering van de woningen aan de Uitloper en Klaversingel deelt het wijkteam huis aan huis windlichtjes uit aan betreffende bewoners. Dit om bekendheid te geven aan het wijkteam en om de bewoners aan te moedigen hun buurt mooi en leefbaar te houden.
- Bewoners in Oud Dronten hebben samen met medewerkers van de gemeente Dronten en OFW gezamenlijk verlichting aangebracht op schuurtjes en schuttingen. De achterpaden van de Groenlandstraat, Kombuisstraat en de Lijzijde zijn op deze manier verlicht. Op het plein achter de Spiegelstraat, Groenlandstraat, Kombuisstraat en de Overloop en op het plein achter de Kombuisstraat, Groenlandstraat, Lijzijde en Overloop zijn lantaarnpalen geplaatst.

Herstructurering

In de prestatieafspraken staat dat OFW voor de volgende gebieden een herstructureringsplan ontwikkelt:

- Lucernehof

Voor de wijk Lucernehof is samen met de gemeente Dronten en de klankbordgroep een integraal wijkontwikkelingsplan gemaakt. Het grootste deel van de woningen heeft inmiddels een complete metamorfose ondergaan. De oplevering is in 2013.

- Chaletwoningen

OFW is in 2012 gestart met het overleg over de toekomst de Chaletwoningen. In september 2012 heeft het eerste overleg tussen de bewonerscommissie en OFW plaatsgevonden. Hierin is gesproken over mogelijke scenario's. In 2013 zoekt OFW naar mogelijkheden om deze 135 woningen in een 'light' versie te moderniseren. Bewoners vinden het erg belangrijk dat hun woning wordt gemoderniseerd. Ook OFW vindt dit een belangrijke prioriteit in haar investeringsprogramma.

- Greente Zuid

Naast de eerste en de tweede fase, die inmiddels zijn gemoderniseerd, moet fase drie opgestart worden. Deze fase is gesitueerd tussen de Zuidsingel en De Greente. Gekeken wordt hoe deze modernisering in een 'light' variant uitgevoerd kunnen worden. Dit gebied staat voor 2014/2015 gepland.

- Giekstraat

Dit is een onderdeel van modernisering 2^e fase centrum Dronten. Deze is inmiddels afgerond. In 2012 is de 3^{de} fase van modernisering centrum Dronten van start gegaan.

Samenvattend, OFW is actief in de het wijk- en buurtbeheer. Ook is zij de afspraken op het gebied herstructurering nagekomen. De commissie beoordeelt de prestaties van OFW op het gebied van vitale buurt en wijken met een 7.

Sociale stijging en emancipatie

Geen prestatieafspraken. Daarom kent de visitatiecommissie geen cijfer toe aan het onderdeel sociale stijging en emancipatie.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie
Leefbaarheid	7,0
Vitale buurten en wijken	7,0
Sociale stijging en emancipatie	-
Oordeel	7,0

4.3.6 Overige opgaven en prestaties

Geen prestatieafspraken. Daarom kent de visitatiecommissie geen cijfer toe aan het onderdeel overige opgaven.

4.3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

Presteren naar Opgaven	Beoordeling visitatiecommissie
Huisvesten primaire doelgroep	7,5
Kwaliteit woningen en woningbeheer	8,0
Huisvesten bijzondere doelgroepen	7,0
(des)Investeren in vastgoed	7,7
Kwaliteit wijken en buurten	7,0
Overige / andere prestaties	-
Oordeel	7,4

5 Presteren volgens Belanghebbenden

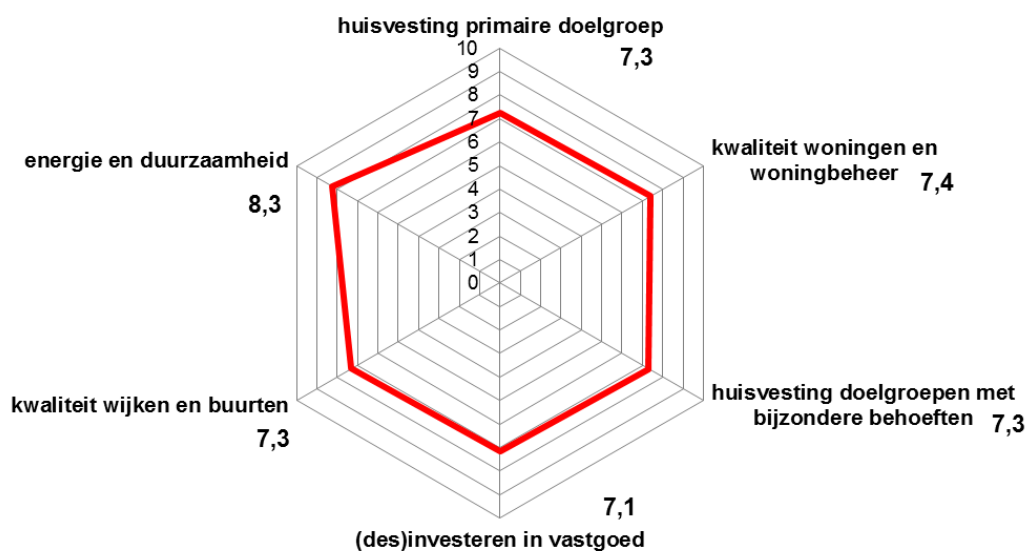
5.1 Belanghebbenden in werkgebied

OFW is werkzaam in één gemeente. Toch heeft zij een grote verscheidenheid aan belanghebbenden. Om een goed beeld te krijgen van de samenwerking tussen OFW en deze belanghebbende heeft de visitatiecommissie groepsgesprekken gevoerd, acht in totaal. Bij deze gesprekken waren de volgende groepen vertegenwoordigd:

1. Wonen/zorg/welzijn/onderwijs
2. Wijk- en buurtbeheer
3. Overige consumenten organisaties: dorpsbelang en ouderen
4. Gemeenteraad
5. Huurdersbelangenvereniging
6. Gemeente
7. Provincie

Deze zeven doelgroepen worden in de volgende paragrafen uitgewerkt. Een totaal overzicht van de geïnterviewde belanghebbenden staat in de bijlage.

5.2 Overzicht scores zes prestatievelden Presteren volgens Belanghebbenden



5.3 Oordelen van belanghebbenden in werkgebied

Het algemene beeld dat belanghebbenden hebben van OFW is dat zij een betrokken corporatie is. De klant staat *echt* centraal en medewerkers op alle niveaus tonen zich betrokken bij de huurders. Volgens de belanghebbenden heeft OFW duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Met de stakeholdersbijeenkomsten heeft OFW een stevig platform georganiseerd voor maatschappelijke partijen om elkaar te ontmoeten. OFW is makkelijk benaderbaar; zij staat open voor vragen van huurders en professionals uit Dronten. Medewerkers van OFW zijn betrokken bij veel formele en informele overleggen. Dat werkt prima volgens de belanghebbenden.

Keerzijde hiervan is dat de verankering van informele afspraken die op de werkvloer worden gemaakt, niet altijd duidelijk zichtbaar is in formele documenten. Ook geven verschillende belanghebbenden aan dat de afwegingen die OFW maakt (waarom gaat een project wel door, of waarom niet?) voor hen niet altijd helder zijn, dan wel dat er onvoldoende over wordt gecommuniceerd.

Figuur 1: OFW in kernwoorden volgens belanghebbenden



In het onderstaande paragrafen worden per groep van belanghebbenden de resultaten van de gesprekken in detail uitgewerkt.

5.2.1 Wonen/zorg/welzijn/onderwijs

Kwintes ondersteunt mensen met een psychische of sociale kwetsbaarheid bij wonen, werken, leren en vrije tijd. Kwintes levert onder andere bemoeizorg begeleid wonen projecten. In de regio Dronten biedt Kwintes verschillende vormen van persoonlijke begeleiding aan mensen met psychische of sociale kwetsbaarheid. Dat kan aan huis of in de vorm van begeleid wonen.

Samenwerking met OFW:

Kwintes is zeer tevreden over de samenwerking met OFW. Het gaat dan om het faciliteren van ruimte, maar ook om het meedenken. Bijvoorbeeld, Kwintes is blij met de activiteitenruimte bij het Hogerhuis die OFW ter beschikking heeft gesteld voor cliënten van Kwintes. Ook is OFW actief als het gaat om het doorspelen van klachten door omwonenden. Of als een cliënt van Kwintes een betaalachterstand heeft, neemt OFW contact op met Kwintes. Daardoor kunnen problemen in de kiem worden gesmoord. Het contact is laagdrempelig. Medewerkers van OFW zijn volgens Kwintes zeer betrokken bij hun huurders.

Communicatie:

OFW is sterk in het tijdig betrekken van belanghebbenden bij processen. Een voorbeeld hiervan is de stakeholdersdag.

Wel is er soms wat onduidelijkheid over de afwegingen die OFW maakt. Bijvoorbeeld, het Lager- en Hogerhuis moeten verbouwd worden. Daarover zijn Kwintes en OFW een paar jaar in gesprek. Uiteindelijk lijkt het op kosten te blijven hangen. Voor Kwintes is het niet duidelijk wat de haken en ogen nu precies zijn. Het advies luidt 'Wees meer transparant. Laat weten wat wel of niet kan en waarom.'

Kwintes geeft aan dat zij voldoende inzicht heeft in de strategische afwegingen van OFW. Dat krijgen zij door de stakeholdersbijeenkomsten en jaarverslagen van OFW.

Aanbevelingen:

- Ga zo door!
- Wees transparant in je afwegingen.

Codenz is een stichting voor Protestant Christelijk Onderwijs in Dronten en Zeewolde. Binnen de stichting zijn negen scholen aangesloten. In Dronten heeft Codenz vier basisscholen. In de dorpen Swifterbant en Biddinghuizen staan ook twee basisscholen van Codenz.

Samenwerking met OFW:

Codenz is blij met de kennis over huisvesting van OFW. In de ontwikkeling van het educatief centrum in Biddinghuizen is het een constructieve partner. De overdracht van ontwikkelen naar exploitatie verloopt niet zo soepel. Net als Kwintes herkent ook Codenz het beeld dat afwegingen van OFW niet altijd duidelijk zijn of niet duidelijk worden gecommuniceerd.

Aansluiten bij maatschappelijke netwerk:

Omdat schoolgebouwen voor meerdere doelen worden gebruikt is het voor Codenz nuttig om het lokale maatschappelijke netwerk te kennen. Nu moet Codenz zelf op zoek naar partners. OFW zou daar een intermediaire rol bij kunnen spelen. Codenz is nog niet bij stakeholdersbijeenkomst geweest, maar zou dat in de toekomst wel graag willen.

Aanbevelingen:

- Investeer in een de relatie, dat geldt voor zowel Codenz als OFW;
- OFW zou beter kunnen communiceren over haar (financiële) afwegingskader. Neem de betrokken partners daar in mee.

De Meerpaal is een multifunctioneel gebouw in het centrum van Dronten. In het gebouw is een bioscoop, theater en grand café gevestigd. Daarnaast zijn er verschillende losse ruimten die gebruikt kunnen worden voor allerlei activiteiten die worden verzorgd door de afdeling Welzijn.

Samenwerking met OFW:

De Meerpaal komt OFW tegen in het kader van wijk- en buurtbeheer. OFW heeft een open houding in de verschillende werkgroepen. Al met al typeert De Meerpaal het als een prettige samenwerking. Er zouden nog wel stappen gezet kunnen worden om nog vroeger naar elkaar toe te stappen (dat werkt overigens twee kanten op).

Medewerkers van OFW zijn betrokken, maar lopen welzijnsmedewerkers niet voor de voeten. Op medewerkersniveau komen OFW en De Meerpaal elkaar regelmatig tegen. De strategische verankering zou beter kunnen. Dat komt doordat er veel wisselingen bij het middenmanagement zijn geweest bij zowel gemeente, welzijn als OFW.

OFW kent haar huurders goed menen de vertegenwoordigers van De Meerpaal.

Aanbevelingen:

- OFW is een actieve partner in het wijk- en buurtbeheer. De Meerpaal en OFW zouden elkaar nog wat sneller mogen opzoeken om te sparren over wat er in een wijk kan worden ontwikkeld. Het gaat onder meer om samen te verkennen en te experimenteren;
- Meer afstemming zoeken op strategisch niveau.

Coloriet is een regionale instelling voor zorg aan ouderen. Zij hebben ongeveer 1.100 medewerkers. In Dronten, Lelystad en Zeewolde staan instellingen van Coloriet. In Dronten is dat Woonzorgcentrum De Regenboog.

Samenwerking met OFW:

OFW is een kritische samenwerkingspartner. Zij vragen goed door waarom Coloriet bepaalde dingen doet. Soms legt OFW onvoldoende uit waarom zij iets *niet* doet. De afwegingen van OFW zijn niet altijd duidelijk voor Coloriet. Bijvoorbeeld, in het woonservicegebied. Wat is de rol van OFW?

De Regenboog en Woonark zijn beide gebouwen om trots op te zijn. Coloriet heeft input gegeven voor het Plan van Eisen van de woningen. Soms doet OFW niet in de bouw wat Coloriet heeft ingebracht. 'Het is steeds zoeken naar: Wat is jouw gebied en wat is mijn

gebied?' Daarbij moet er wederzijds respect zijn voor elkaars expertise. Coloriet mist soms invoeling vanuit OFW naar de zorgwereld van Coloriet.

Het hele proces van ideevorming tot realisatie van de Woonark heeft 10 jaar geduurd. Coloriet had in Lelystad een vergelijkbaar project in minder dan de helft van de tijd afgerond. Dat kwam onder andere door de inzet van een bouwmanagementbureau in Lelystad².

Communicatie:

OFW betreft haar belanghebbenden goed. Bijvoorbeeld, de jaarlijkse stakeholdersbijeenkomst heeft altijd een goed gekozen onderwerp, goede sprekers en is creatief qua opzet. Tijdens zo'n bijeenkomst worden wel verwachtingen gewekt. De follow-up, wat hebben we gedaan met de input van de bijeenkomst, zou beter kunnen menen de vertegenwoordigers van Coloriet.

OFW zou ook duidelijker kunnen zijn in wat haar strategische keuzes en overwegingen zijn. Als voorbeeld noemt Coloriet de gang van zaken rondom een multifunctioneel centrum in Swifterbant. OFW was een van de belangstellenden voor het ontwikkelen van dit gebied. Uiteindelijk heeft OFW besloten hier niet aan mee te werken. Het is voor Coloriet niet geheel duidelijk wat OFW nu in Swifterbant eventueel wel wil ontwikkelen en onder welke voorwaarden.

Aanbevelingen:

- Meer afstemming op strategisch niveau (bijvoorbeeld: wat gaan we doen met het woonservicegebied?);
- Heb wederzijds respect voor elkaars expertise;
- Wees transparant in de afwegingen die je maakt;
- Laat zien wat je met de input uit (stakeholders)overleggen hebt gedaan, zorg voor een follow-up.

² De realisatie van de Woonark heeft naar het oordeel van OFW onder andere lang geduurd vanwege het (ontbreken van) politiek draagvlak. De Woonark is namelijk op een groenstrook gebouwd. Vanuit de politiek was er weerstand tegen het bouwen op deze groenstrook.

5.2.2 Wijk- en buurtbeheer

Politie Flevoland trekt vooral samen met OFW op in het wijk- en buurtbeheer.

Samenwerking met OFW:

OFW is een betrokken organisatie. In Swifterbant zijn er problemen met jongeren. OFW speelt een goede rol daarbij.

Afstemming van werkzaamheden:

In het kader van wijk- en buurtbeheer vindt de politie het nuttig om te weten waar de komende jaren woningbouw wordt gepland. Dan kunnen zij in hun wijkaanpak daarop anticiperen.

Aanbevelingen:

- OFW mag meer naar voren treden. Bijvoorbeeld door het organiseren van een schouw met de wijkagent, gemeente en andere maatschappelijke partijen;
- Zoek meer verbinding met de politie, met name op beleids- en strategisch niveau.

GGD Flevoland bewaakt, beschermt en bevordert de gezondheid van iedereen, met extra aandacht voor risicogroepen. In samenwerking met OFW gaat het vaak om mensen met psychische klachten.

Samenwerking met OFW:

De GGD en OFW werken al lange tijd (>10 jaar) samen. 'Daardoor weet je wat je aan elkaar hebt.' OFW heeft zeer toegankelijke woonconsulenten. Veel van de cliënten van de GGD hebben te maken met psychische klachten. OFW denkt creatief mee. Er is vaak een gezamenlijke evaluatie van casussen.

Aansluiting bij maatschappelijke netwerk:

OFW neemt deel aan wijkvergaderingen. Daardoor is de drempel laag om elkaar op te zoeken.

Aanbevelingen:

- GGD zou graag willen weten wat OFW wil en kan doen voor bijzondere doelgroepen.

Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF) helpt mensen weer grip te krijgen op hun leven door hen te leren zo zelfstandig mogelijk te functioneren in relaties en samenlevingsverbanden die voor hen van belang zijn. Zij werken in de gemeenten Dronten, Lelystad en Zeewolde.

Samenwerking met OFW:

MDF en OFW werken al lange tijd (>10 jaar) samen. Het is een prima samenwerking. 'OFW heeft oor en oog voor hoe MDF dingen vindt.' Soms zijn er tegenstrijdige belangen, maar daar is altijd uit te komen. 'OFW is ook een vernieuwende club'. Bijvoorbeeld de manier waarop ze hun dienstverlening steeds meer digitaal aanbieden. Ze laten de keuze daarbij wel aan de klant, maar maken gebruik van de nieuwste technieken.

OFW denkt actief mee. De klant staat daarbij altijd centraal. Bijvoorbeeld, als OFW een betalingsvoorstel mist bij de curator belt OFW op naar MDF. Daardoor kan een huisuitzetting worden voorkomen. OFW komt ongevraagd met ideeën om het proces beter te laten verlopen.

Afstemming van werkzaamheden:

De samenwerking vanuit schuldhulpverlening is zeer goed. Bijvoorbeeld, OFW zit er bij de incasso bovenop. Op aanraden van MDF sturen zij een herinnering aan huurders. Via een brown paper sessie zijn de processen van schuldhulpverlening en incasso van de huur op elkaar afgestemd. Zo wordt op het moment dat een nieuwe huurder zich inschrijft al gekeken of iemand bij schuld hulpverlening loopt. OFW doet er alles aan om huisuitzettingen te voorkomen. Als het tot een ontruiming komt, is dat in de ogen van MDF vaak ook reëel.

Het afstemmen van de werkzaamheden blijft belangrijk. Bijvoorbeeld, als OFW een strenger incasso beleid gaat voeren is dat meteen te merken bij zowel MDF, als de GGD en politie.

Communicatie:

Voor MDF zijn de afwegingen die OFW maakt niet altijd duidelijk.

5.2.3 Overige consumenten organisaties: ouderenorganisaties

Omdat tijdens het gesprek alleen twee ouderenbonden en vertegenwoordigers van een woongroep voor ouderen aanwezig zijn, worden de verschillende vertegenwoordigers niet afzonderlijk beschreven zoals in het voorgaande. Gesproken is met belangenbehartigers van ouderen. De vertegenwoordigers van de dorpsbelangen vereniging hebben een enquête ingevuld. Hun oordeel is meegenomen in de algemene beoordeling in 5.4.

De Wiekslag: is een woongroep voor 50-plussers in Dronten. De woongroep staat open voor iedereen die de uitgangspunten van het gemeenschappelijk wonen van harte onderschrijft en bereid is daaraan ook zelf een bijdrage te leveren.

ANBO-bond voor 50-plus: is een belangenbehartiger voor senioren in Nederland. De bond zet zich in het behoud en verbetering van kwaliteit van leven voor de huidige en toekomstige generaties senioren met de nadruk op emancipatie, participatie, solidariteit tussen de generaties en keuzevrijheid.

Katholieke Bond van Ouderen: is een belangenbehartiger voor ouderen. Daarbij staan welzijn, participatie, integratie en gelijkwaardigheid van senioren voorop.

Samenwerking met OFW:

OFW is een actieve woningcorporatie. In de afgelopen jaren zijn veel woningen mooi opgeknapt. OFW communiceert goed over haar activiteiten. Dat doet zij tijdens overleggen, maar ook in de kranten en op de website. De leden van De Wiekslag zijn erg trots op het resultaat. Wel zijn zij van mening dat het hele proces erg lang geduurd heeft. In 2001 waren de eerste gesprekken met OFW. In 2012 is het gebouw opgeleverd.

Doet OFW voldoende aan wonen voor ouderen?

De afgelopen jaren heeft OFW veel woningen voor ouderen opgeleverd of opgeknapt. Een voorbeeld daarvan is De Wiekslag en de verbouwing van de Regenboog. De belanghebbenden zijn van mening dat op dit moment de behoefte aan ouderenwoningen misschien niet zo groot is als men verwacht. Want veel ouderen wonen in een goedkope huurwoning. Zij zullen niet snel doorverhuizen naar een nieuw (een duurder) appartement. OFW maakt aanpassingen in bestaande woningen, zoals het verwijderen van drempels. Op dit moment lijken er dus voldoende woningen voor ouderen beschikbaar te zijn.

Dat kan mogelijk in de toekomst wel veranderen. SBA denkt dat er in de toekomst wel een te kort aan ouderenwoningen zal ontstaan. Het gaat dan niet alleen om 'traditionele' ouderenwoningen, maar juist om levensloopbestendige woningen of nieuwe concepten voor ouderenwoningen, zoals de Wiekslag.

Aanbevelingen:

- blijf levensloopbestendig bouwen toepassen in nieuwbouw;
- laat je adviseren door groepen uit de samenleving, sta open voor nieuwe concepten.

5.2.4 Gemeenteraad

Samenwerking met OFW:

OFW is open en communicatief. Zij stuurt nieuwsbrieven, nodigt raadsleden uit voor de stakeholdersbijeenkomsten en bij de openingen van nieuwbouw. Ook geven verschillende raadsleden aan dat zij regelmatig 1-op-1 contact hebben met OFW. Bijvoorbeeld, voor het opstellen van verkiezingsprogramma is OFW door diverse partijen om informatie gevraagd. Alle partijen zijn het er over eens dat de lijnen kort zijn. De directeur-bestuurder van OFW, mevrouw Sweringa is betrokken bij de lokale politiek, zij zit regelmatig op de publieke tribune.

OFW draagt haar steentje bij aan leefbaarheid in de wijken. Zij knappen woningen op, door te investeren in energiezuinige woningen dragen zij bij aan woonlasten verlaging. De Boeg was een slechte wijk in Dronten. Deze wijk staat er na de renovatie heel mooi bij. Ook De Oeverloper is mooi opgeknapt. De mooie uitstraling van de woningen heeft een positief effect op de leefbaarheid. OFW durft uitgesproken te zijn met een bijzonder ontwerp en kleurgebruik.

Betrokkenheid bij beleid:

OFW haalt weinig informatie op bij de politieke partijen. Ook is het voor raadsleden soms lastig om een goed beeld te krijgen of er voldoende woningen voor bijvoorbeeld jongeren zijn in Dronten. Vanuit de samenleving zijn geluiden te horen dat er behoefte is aan jongerenhuisvesting voor starters. OFW zegt dat er geen tekort is.

Voor ouderen is wat meer aandacht. OFW geeft aan dat er voldoende aanbod is om te voldoen aan de vraag naar ouderenwoningen. Vertegenwoordigers van de gemeente zeggen dat er juist wel behoefte is aan extra ouderenwoningen. Voor de raad is het moeilijk om hier een vinger achter te krijgen. Voor raadsleden is het onvoldoende duidelijk wat de motivatie en afwegingen van OFW zijn bij het bepalen van de nieuwbouwopgave.

Aanbevelingen:

- Niet alleen zenden, maar ook ophalen; uitwisselen van standpunten voordat beleid wordt vastgesteld;
- Communicatie: benoem waar je goed in bent;
- De Wiekslag: in het kader van de maatregel langer thuis wonen is een woongroep een prima oplossing. Ga meer van dit soort projecten doen;
- Wees creatiever in het bouwen. Nu zijn er veel rijwoningen;
- Geef inzicht in de (strategische) afwegingen. En daarbij, wat is de ambitie van OFW?

5.2.5 Huurdersbelangenvereniging

Samenwerking met OFW:

De vrijwilligers van de Huurdersbelangenvereniging (HBV) worden serieus genomen door OFW. 'Als je ze nodig hebt, het maakt niet uit welke afdeling, dan staan ze voor je klaar. Medewerkers van OFW zijn heel dienstbaar.'

OFW behandelt en waardeert de leden van HBV als een volwaardig collega. Daarvoor verdient OFW een groot compliment volgens HBV.

Mevrouw Sweringa is goed benaderbaar. HBV is betrokken bij het beleidsplan. Zij kregen het concept opgestuurd en konden daar opmerkingen bij plaatsen. Ook tijdens de stakeholdersbijeenkomsten kan HBV meepraten.

HBV kan ook zelf ideeën inbrengen. Zo heeft HBV zich aangesloten bij het huuralarm van de Woonbond. Tijdens een bewonersavond heeft HBV samen met OFW opgetrokken om uit te leggen wat de consequenties zijn van het nieuwe kabinetsbeleid voor OFW en de huurders.

Overleg:

HBV heeft zes keer per jaar overleg met het management. Maar zij kunnen tussentijds altijd aankloppen bij de manager Wonen. Ook heeft HBV goed contact met de Raad van Commissarissen (RvC). RvC-lid Laura Bouwmeester is vorig jaar op werkbezoek in Biddinghuizen geweest. Zij heeft van de HBV een rondleiding gekregen en heeft een woning die gemoderniseerd was bezocht. De RvC zoekt zelf ook contact. 'Je komt elkaar tegen bij openingen en bewonersavonden.'

HBV is er trots op dat OFW energie en duurzaamheid zo hoog in vaandel heeft staan. Zij heeft de gemeenteraad uit Hardenberg uitgenodigd om te komen kijken hoe OFW dat aanpakt. Ook heeft de HBV meegewerkt aan een film over duurzaamheid. De manager wonen heeft in een presentatie aan collega corporaties gevraagd of HBV ook wil vertellen hoe zij het moderniseren van de woning hebben ervaren.

Aanbevelingen:

- De communicatie met bewoners kan nog beter. Soms begrijpen bewoners niet goed wat een medewerker van OFW bedoelt. Om dit te voorkomen, kan een medewerker vragen naar bevestiging van de huurder;
- Interne communicatie kan in een enkel geval beter. Soms wordt iemand van het kastje naar de muur gestuurd; probeer in één keer naar de juiste persoon door te verwijzen;
- Probeer vragen snel en op een eenvoudige manier te beantwoorden.

5.2.6 Gemeente

De visitatiecommissie heeft gesproken met de wethouder en manager Ruimtelijke en Economische Ontwikkeling en met de wethouder en beleidsmedewerkers Sociale Zaken. Beiden hebben vanuit hun eigen portefeuille met OFW te maken De ervaringen en beleving zijn dan ook verschillend. Daarom geven wij hierna beide gesprekken afzonderlijk weer.

Ruimtelijke Ontwikkeling en Wonen

Terugkijkend op de afgelopen vier jaar heeft OFW het goed gedaan. 'Wat ze doen, doen ze goed.' De prestatieafspraken zijn echter met veel moeite tot stand gekomen. Het grootste discussiepunt was het vaststellen van de nieuwbouwproductie. De gemeente heeft haar planning (uit de Woonvisie 2009-2020) naar beneden moeten bijstellen. Ook OFW heeft verschillende keren aanpassingen moeten maken in haar plannen (onder andere als gevolg van de verhuurderheffing). Dat maakte het lastig om het 'eens' te worden over de cijfers.

De gemeente heeft het gevoel dat OFW tijdens het bestuurlijk overleg met een voorstel kwam, dat vooraf al vast lag. Terwijl het overleg juist was bedoeld om in dialoog samen vast te stellen welke plannen wel en niet door zouden gaan. De afwegingen die OFW maakte waren onvoldoende duidelijk voor de gemeente. Daarom is de gemeente van mening dat OFW meer ruimte kan bieden in het samen optrekken als het gaat over haar beleidsafwegingen met de gemeente.

Aanbevelingen:

- Voor de toekomst wil de wethouder graag samen optrekken met OFW, met een open vizier.

Maatschappelijke ontwikkeling / sociale Zaken

OFW is betrokken geweest bij verschillende ontwikkelingen van maatschappelijk vastgoed, zoals het scholencomplex in Dronten west, Biddinghuizen en de Regenboog.

Er is veel constructief overleg gevoerd over het maatschappelijk vastgoed. Op ambtelijk niveau liep dat goed. Op bestuurlijk niveau verliep het overleg soms minder goed. De prijsonderhandelingen werden scherp gevoerd. Beide partijen konden elkaar aanvankelijk niet vinden. Uiteindelijk zijn de gemeenten en OFW er wel uitgekomen.

In het wijk- en buurtbeheer trekken de gemeente en OFW samen op. Een voorbeeld hiervan is de gezamenlijke financiering van de LEMON-meting. OFW heeft veel statushouders geplaatst. Dit gaat in goed onderling overleg. Ook heeft OFW een helder beleid met betrekking tot huisuitzettingen. OFW signaleert tijdig problemen. Dat voorkomt escalatie. 'Er komen niet veel mensen verhaal halen op het gemeentehuis.'

5.2.7 Provincie

De visitatiecommissie heeft gesproken met de gedeputeerde van de provincie Flevoland. De gedeputeerde heeft onder andere de onderwerpen Ruimtelijke Ontwikkeling, Wonen, Water, Natuur en Landschap, Provinciaal Meerjarenprogramma Landelijk gebied en Klimaat & Energie in zijn portefeuille.

Provincie heeft coördinerende rol:

De provincie verricht op het domein van het wonen vooral coördinerende taken. De inzet van de provincie op dit domein is de afgelopen jaren wel minder geworden. Naar het oordeel van de gedeputeerde is OFW zeer goed verankerd in de lokale samenleving; men kent en staat dicht bij de klanten, communiceert goed en stelt zich ondernemend op. De provincie is bekend met het dispuut tussen de gemeente Dronten en OFW over de toekomstige woningbouwproductie. De provincie heeft hierin geen duidelijk standpunt ingenomen, maar is wel bereid om na te denken over een mogelijke oplossing. Men constateert dat de productie in tal van sectoren achterblijft op de planning en kan wellicht via informatievoorziening en overleg tussen de diverse partijen een deel van de oplossing bieden. De provincie constateert dat er sprake is van een moeizame communicatie tussen OFW en de gemeente Dronten en neemt een duidelijk verschil in het verwachtingspatroon van de gemeente waar ten opzichte van de beperkte mogelijkheden die OFW heeft. Mede tegen deze achtergrond verwacht de gedeputeerde dan ook dat de betrokkenheid van de provincie op het woondomein de komende tijd zal toenemen.

Bestuurlijk overleg:

In het bestuurlijk overleg staat het onderwerp wonen duidelijk weer op de agenda. Ook constateert de provincie dat ondanks het feit dat de corporaties in de provincie Flevoland onderling overleg voeren, de samenwerking versterkt zou kunnen worden. De provincie hecht veel waarde aan de onderwerpen leefbaarheid en duurzaamheid. Op deze onderwerpen scoort OFW naar het oordeel van de provincie uitstekend. Ook heeft men oog voor de beperkte financiële spankracht van OFW. Binnen deze mogelijkheden functioneert OFW naar het oordeel van de provincie goed. De keuze voor kwaliteit (o.a. in de renovatie van de bestaande woningvoorraad) wordt door de provincie onderschreven. Ook in de dorpen verricht OFW goed werk op het terrein van de leefbaarheid. De provincie vindt het binden van jongeren aan met name Dronten een belangrijke uitdaging voor zowel OFW als de gemeente.

5.4 Beoordeling prestaties OFW door belanghebbenden

In onderstaande tabel zijn de oordelen in cijfers per prestatieveld en per belanghebbende weergegeven. Ter voorbereiding op het gesprek zijn aan 31 belanghouders een korte enquête verstuurd. In deze enquête kunnen belanghebbenden aangeven op welke manier zij OFW typeren en hoe zij de prestaties van OFW op de verschillende prestatievelden waarderen. Uiteindelijk hebben 26 belanghebbenden de enquête ingevuld.

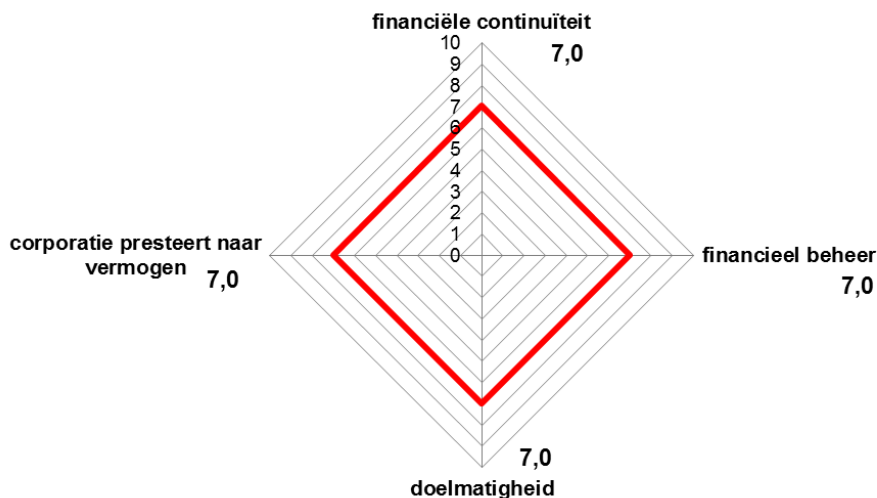
Belanghebbenden	Beoordeling (cijfer) per prestatieveld						Gemiddelde
	1	2	3	4	5	6	
	huisvesting primaire doelgroep	kwaliteit woningen en woningbeheer	huisvesting doelgroepen	(des)investeren in vastgoed	kwaliteit wijken en buurten	energie en duurzaamheid	
Wonen/zorg/welzijn/onderwijs	7,2	7,3	7,2	6,8	7,5	8,0	7,3
Wijk- en buurtbeheer	-	-	7,0	-	7,0	-	7,0
Overige consumenten organisaties	7,3	7,4	7,5	7,3	6,8	8,7	7,5
Gemeenteraad	7,0	7,0	7,0	7,0	7,5	7,5	7,2
Huurdersbelangenvereniging	8,0	8,3	8,7	8,3	8,0	8,3	8,3
Gemeente	6,8	7,0	6,5	6,3	7,0	8,8	7,1
	7,3	7,4	7,3	7,1	7,3	8,3	7,4

5.5 Beoordeling visitatiecommissie

De visitatiecommissie ziet geen aanleiding de beoordelingen van de belanghebbenden anders te wegen; het is een reëel en onderbouwd oordeel vanuit de verschillende perspectieven.

6 Presteren naar Vermogen

6.1 Overzicht scores vier prestatievelden Presteren naar Vermogen



6.2 Beoordeling visitatiecommissie

In het onderdeel Presteren naar Vermogen vormt de commissie zich een oordeel over de mate waarin OFW haar vermogen maximaal aanwendt ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Het onderdeel Presteren naar Vermogen is verdeeld in vier thema's:

1. Financiële continuïteit: De corporatie heeft haar financiële continuïteit voldoende gewaarborgd waardoor zij langdurig in staat is haar maatschappelijke functie te continueren.
2. Financieel beheer: De corporatie plant professioneel, checkt dat zij doet wat zij zich financieel voorneemt en stelt bij indien noodzakelijk. De corporatie heeft haar treasury op orde en verankerd.
3. Doelmatigheid: De corporatie werkt efficiënt en stuurt actief bij indien er afwijkingen ten opzichte van het plan worden geconstateerd.
4. Vermogensinzet: De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor het leveren van maatschappelijke prestaties en heeft kennis van en inzicht in de beschikbare financiële middelen en mogelijkheden om deze te verruimen.

De eerste drie onderwerpen zijn belangrijk omdat zij het voortbestaan van de corporatie op korte en lange termijn borgen. De vermogensinzet is echter het belangrijkste criterium omdat het aangeeft in hoeverre de corporatie in staat is haar financiële mogelijkheden zo maximaal

mogelijk in te zetten voor maatschappelijke prestaties. Om die reden is de verhouding waarin de vier onderwerpen worden meegenomen in de eindbeoordeling: 20%:20%:20%:40%.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en de vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor Presteren naar Vermogen zoveel mogelijk aangesloten bij al beschikbare gegevens op dit vlak, zoals die door het CFV³, WSW⁴ en accountants worden gepresenteerd.

6.2.1 Financiële continuïteit

Voldoende vermogenspositie

OFW heeft de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in onder andere de modernisering van het bezit. In 2010 heeft het CFV een nader onderzoek ingesteld. De conclusie luidde dat de financiële continuïteit gewaarborgd was. In de jaren 2010 en 2011 heeft OFW een A1-oordeel gekregen van het CFV. In 2012 was dat een B1-oordeel. Een A-oordeel betekent dat de corporatie financieel gezond is en dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie. Het B1-oordeel is gebaseerd op de vaststelling dat in het derde prognosejaar de voorgenomen activiteiten de financiële positie van de corporatie in gevaar kunnen brengen terwijl in de twee daarop volgende jaren weer een balans is gevonden tussen activiteiten en de vermogenspositie. Op het moment dat OFW het B1-oordeel kreeg is zij voortvarend gaan acteren. Dit te meer daar uit voorgaande rapportages van het CFV valt te lezen dat de zogenaamde bedrijfswaarde van het OFW-bezit de door het CFV berekende marktwaarde nadert. Dit betekent in de praktijk dat de financiële mogelijkheden voor activiteiten gering zijn. De getroffen maatregelen betreffen onder andere het snijden in en uitsmeren van projecten en het afscheid nemen van een aantal projectmedewerkers. In de toezichtsbrief van oktober 2013 (derhalve na de visitatieperiode) schrijft het CFV dat de liquiditeit onder druk staat. Concrete aanleiding is dat het schuldrestant per woning (€50.000) hoger is dan de door het CFV gestelde norm (€45.000). Overigens onderkent het CFV ook dat OFW reeds beleidsmaatregelen heeft getroffen, nadrukkelijk stuurt op positieve kasstromen en gericht bezig is om de schuldenpositie verder terug te brengen. Dat wordt momenteel nog verder geconcretiseerd in een verbeterplan. De visitatiecommissie neemt waar dat de (getroffen) maatregelen gericht zijn op het verbeteren van de vermogensposities waardoor uiteindelijk ruimte voor nieuwe investeringen ontstaat.

Vanwege de promptte bijsturing vanaf 2012 en de vermogenspositie in jaren daarvoor waardeert de visitatiecommissie het ijkpunt continuïteitsoordeel A met een 7.

De ontwikkeling van het vermogen wordt door OFW actief gevolgd om aan de informatieplicht jegens het CFV te voldoen en de jaarrekening op te stellen. Een belangrijke doelstelling is het nastreven van een gezonde financiële basis waarbij de continuïteit op langere termijn is gewaarborgd.

De materiële vaste activa worden conservatief gewaardeerd tegen historische kostprijs of lagere bedrijfswaarde. In de jaarrekeningen wordt een onderbouwde bedrijfswaarde gepresenteerd en wordt inzicht gegeven in de onderliggende aannames en parameters. OFW heeft een beredeneerde vermogensdoelstelling en houdt daarbij zowel rekening met de bedrijfswaarde als de waardering op basis van historische kostprijs.

³CFV: Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting

⁴ WSW: Waarborgfonds Sociale Woningbouw

Gesteld kan worden dat OFW scherp aan de wind vaart en de koers tijdig bijstelt. OFW monitort haar financiële positie nauwgezet en rekent dit door in toekomstscenario's die ook met de Raad van Commissarissen worden gedeeld.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt voldoende vermogenspositie met een 7.

Voldoende middelen

Ten aanzien van de kredietwaardigheid heeft het WSW diverse malen opgemerkt dat de schuld per verhuureenheid aanmerkelijk hoger is dan het sector gemiddelde. Omdat daarnaast 50% WOZ-waarde, het tweede belangrijke criterium van het WSW in zicht kwam kreeg OFW in 2012 beperkingen opgelegd ten aanzien van nieuwe investeringen voor 2013 en verder. Deze investeringsbeslissingen moeten per geval aan het WSW worden voorgelegd. Door middel van een zogenaamde claim heeft het WSW de vrijgegeven faciliteringsruimte beperkt. De redenen dat beide voornoemde parameters opliepen zijn te vinden in de grootschalige investeringen in het moderniseren van woningen. Desalniettemin heeft OFW alle jaren van de visitatieperiode een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen van het WSW. De visitatiecommissie beoordeelt het ijkpunt positief kredietwaardigheidsoordeel daarom met een 7.

OFW heeft zicht op de lange termijn kasstromen en de middelen die beschikbaar zijn om de geplande uitgaven, investeringen en herfinanciering te kunnen betalen. Een belangrijk hulpmiddel is daarbij het treasury jaarplan dat voor alle jaren is opgesteld. De visitatiecommissie beoordeelt de prestaties van de corporatie voor het ijkpunt zicht op de lange termijnperiode met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt voldoende middelen met gemiddeld een 7.

Stuurt op alle kasstromen

OFW heeft inzicht in de opgave voor de komende jaren en de gevolgen daarvan voor de kasstromen. Er wordt gewerkt met scenario's die meerjarig inzicht in de uitgaven en inkomsten geven. Zo is onder andere gekeken naar de effecten van lagere verkopen in de komende jaren. Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7.

OFW heeft ieder jaar een positief exploitatieresultaat behaald. Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7. De rentedekkingsgraad is in de periode 2009-2012 altijd hoger dan 1,3 geweest. In 2009 en 2010 was deze 1,6. In 2011 en 2012 was de rentedekkingsgraad 1,8. Ook dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7.

In het investeringsstatuut dat de naam 'toetsingskader voor investeringen' draagt heeft OFW een rendementseis voor nieuwe investeringen vastgelegd. Voor het totaal van de operationele kasstromen hanteert OFW als eis dat de operationele kasstromen onder aftrek van de aflossingsfictie van 2% positief moet zijn. Het investeringsstatuut is zeer helder en kent verschillende rendementseisen voor huurwoningen en andere typen van vastgoed.

Daarbij stelt OFW bijvoorbeeld dat maatschappelijk vastgoed kostendekkend moet zijn en aan een IRR van minimaal 5,25% moet voldoen. Starterswoningen mogen wel een onrendabele top hebben, hiervoor geldt een IRR van minimaal 1,85%. Voor elk van deze percentages is ook het corresponderende equivalent in euro's berekend. Dit ijkpunt dat goed is uitgewerkt beoordeelt de visitatiecommissie met een 8.

De accountant maakte in 2012 de opmerking dat door de herijkte levensduur (stijging van €50,2 mln) en een relatief hoge ingerekende restwaarde (€13.500 per woning) de bedrijfswaarde optimistisch is. Door hantering van de historische kostprijs komt dit effect echter niet volledig tot

uiting in de waardering in de jaarrekening. OFW voldoet aan de voorwaarde van het hanteren van bedrijfswaarde berekeningen die meer dan tien jaar vooruit kijken.

Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7.

OFW hanteert een investerings-/financieringsratio van 45% van de WOZ-waarde. In het afwegingskader investeringen is opgenomen dat leningen niet mogen toenemen en dat nadat de moderniseringsprojecten zijn afgerond eerst afgelost gaat worden (1% van de leningen en € 50.000 per verkochte woning). Deze beleidslijn is gekozen nadat het B1-oordeel is ontvangen.

De loan to value op het bezit van OFW loopt in de jaren op. Dit is het gevolg van de grootschalige modernisering. In 2009 was deze 30%, in 2012 40%. Daarmee voldoet OFW nog wel aan de norm van maximaal 50%.

Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7.

Prestatieveld financiële continuïteit	Beoordeling visitatiecommissie
Voldoende vermogenspositie	7,0
Voldoende middelen	7,0
Stuurt op alle kasstromen	7,1
Oordeel	7,0

6.2.2 Financieel beheer

Financiële planning en control-cyclus op orde

OFW publiceert ieder jaar een meerjarenprognose. Voldaan wordt aan de eis dat de meerjarenramingen een periode van minimaal vijf jaar beslaan. Dit ijkpunt scoort een 7.

De eerstejaarschijf van de bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan. Dit ijkpunt scoort een 7.

In alle jaren van de visitatieperiode is de Raad van Commissarissen voorzien van informatie. Als gevolg van de maatregelen van het kabinet Rutte II heeft OFW in 2013 haar meerjarenbegroting aangepast. De RvC heeft deze bijsturing goedgekeurd. Hoewel dit zich na de visitatieperiode heeft afgespeeld is het voor de visitatiecommissie wel een bewijs dat het spel van bijsturen en goedkeuren door OFW goed wordt gespeeld. De visitatiecommissie waardeert dit ijkpunt met een 7.

Rapportages zijn in de regel binnen één maand na afloop van het kwartaal beschikbaar en worden in principe binnen twee maanden na afloop van het kwartaal besproken in de vergadering van de Raad van Commissarissen. Ook op dit ijkpunt scoort de corporatie een 7.

In de periode 2009-2012 heeft OFW ieder jaar een positief accountantsoordeel gekregen. In de managementletters zijn ieder jaar opmerkingen gemaakt om de administratieve organisatie verder te verbeteren. De grote lijn in de opmerkingen van de accountants is dat OFW 'in control' is en de administratieve organisatie op orde heeft. Twee bevindingen in de management letters vallen de visitatiecommissie op. De eerste is dat meerdere keren is opgemerkt dat in de kwartaalrapportages geen liquiditeitsoverzichten zijn opgenomen, hoewel deze wel binnen de

organisatie beschikbaar waren. De tweede dat OFW niet over een onafhankelijke controlrol beschikt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Begroting en realisatie wijken tijdens meerdere jaren van elkaar af. Voor een belangrijk deel manifesteren die verschillen zich op zogenaamde bijzondere posten die niet nauwkeurig begroot kunnen worden zoals de opbrengst van te verkopen woningen en de waardemutatie van materiële vaste activa waarbij de timing van oplevering in een ander jaar viel door vertraagde besluitvorming. Ook op andere onderdelen van het bedrijfsresultaat zijn afwijkingen te vinden, bijvoorbeeld voor groot onderhoud. Daar treft OFW maatregelen om herhaling te voorkomen.

In het algemeen sluiten begroting en realisatie in redelijke mate op elkaar aan en heeft de corporatie ruim voldoende aandacht voor het verbeteren van het begrotingsproces.

De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Treasurymanagement naar professionele maatstaven op orde

OFW heeft de kasstromen voor de komende tien jaar en de daaruit voortvloeiende investeringsbehoefte in beeld.

OFW heeft haar plannen zodanig aangepast dat de financieringsbehoefte aansluit bij de beschikbare middelen.

Het beleggings- en financieringsstatuut dateert uit 2003 en is in 2013 geactualiseerd. OFW maakt ieder jaar een treasury jaarplan.

OFW maakt geen gebruik van risicovolle derivaten. Wel maakt OFW gebruik van 'plain vanilla' afgeleide financiële instrumenten. In tegenstelling tot andere corporaties is er bij OFW geen bijstortplicht voor de negatieve waarde van dit financiële instrument. Op basis van kostprijs hedge accounting wordt de negatieve reële waarde van het financieel instrument niet gewaardeerd in de balans, hetgeen volgens het accountantsoordeel correct is.

De visitatiecommissie beoordeelt alle ijkpunten bij dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld financieel beheer als geheel met een 7.

Prestatieveld financieel beheer	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële planning- en controlcyclus op orde	7,0
Treasury naar professionele maatstaven op orde	7,0
Oordeel	7,0

6.2.3 Doelmatigheid

OFW werkt actief aan het efficiënter maken van de organisatie en processen. Een voorbeeld daarvan zijn de Brown paper sessies. Daarin zijn primaire processen en de belangrijkste ondersteunende processen in kaart gebracht, beschreven en geactualiseerd. Op basis van deze sessie zijn verschillende bedrijfsprocessen beter op elkaar afgestemd.

OFW voert een markttoets uit voor zij aan nieuwbouw begint. Dit om er voor te zorgen dat zij niet voor leegstand bouwt.

In vergelijking met corporaties uit de referentiegroep heeft OFW relatief veel personeel per vhe. In 2012 heeft OFW 93 vhe per fte. Corporaties uit de referentiegroep zitten op 101 vhe per fte. Het relatief hoge aantal personeelsleden per vhe komt onder andere omdat OFW een eigen onderhoudsdienst heeft van 11 mensen. Ook doet OFW de woningtoewijzing zelf.

Aan de andere kant zijn de personeelskosten tussen 2009 en 2012 bij OFW gedaald (vooral tussen 2011 en 2012). Bij corporaties uit de referentiegroep stegen de personeelskosten per fte. In 2012 zijn de personeelskosten per fte van OFW 12% lager dan die van corporaties in de referentiegroep.

De aandacht voor doelmatigheid komt het duidelijkst naar voren in de ontwikkeling van de netto bedrijfslasten. Deze zijn uitgedrukt per VHE over de gehele beoordelingsperiode lager dan die van de referentiegroep. In de laatste twee jaren zelfs substantieel. Dat komt ook tot uitdrukking in de percentuele ontwikkeling. Waar de netto bedrijfslasten per VHE bij OFW dalen met 19,2 procent tijdens de beoordelingsperiode stijgen deze bij de referentiegroep met 2%.

OFW heeft met de belastingdienst een overeenkomst voor horizontaal toezicht.

OFW streeft naar het verkrijgen van groenfinanciering om daarmee belastingvoordeel te halen en kosten te besparen. Zij hebben dit onder andere gedaan bij de modernisering van de Oeverloper.

OFW zet zich in voor een doelmatige bedrijfsvoering. De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld doelmatigheid met een 7.

Prestatieveld doelmatigheid	Beoordeling visitatiecommissie
Doelmatigheid	7,0
Oordeel	7,0

6.2.4 Vermogensinzet

Zet haar vermogen beargumenteerd in

In het toetsingskader investeringen geeft OFW duidelijk aan met welke inzet zij welk rendement wil halen. Zo mag de onrendabele top voor starterswoningen het hoogst zijn en wordt maatschappelijk vastgoed alleen gebouwd als het kostendekkend is. Daarnaast kiest OFW er vooral voor om door te zetten op het gebied van woningverbetering en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt onderbouwde visie op de inzet van haar middelen met een 7.

Mogelijkheden onderzocht om vermogen te verruimen

In de meerjarenprognose beschrijft OFW de mogelijkheden om haar vermogen te vergroten.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt verruimen van de mogelijkheden met een 7.

Maximalisatie van de inzet voor maatschappelijke prestaties

OFW heeft in de periode 2009-2012 scherp aan de wind gevaren. OFW maakt duidelijk de keuze om de moderniseringsopgave enigszins getemporeerd af te ronden.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt maximalisatie vermogensinzet met een 7.

De commissie komt tot het oordeel voor het prestatieveld vermogensinzet als geheel van een 7.

Prestatieveld vermogensinzet	Beoordeling visitatiecommissie
Beargumenteerde vermogensinzet	7,0
Mogelijkheden onderzocht om vermogen te verruimen	7,0
Maximalisatie inzet voor maatschappelijke prestaties	7,0
Oordeel	7,0

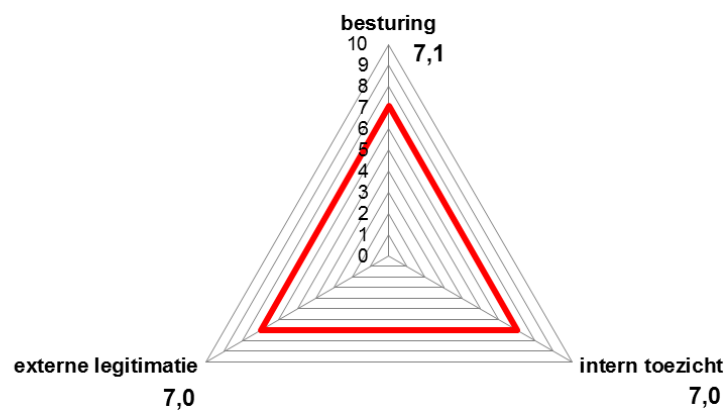
6.2.5 Totale beoordeling Presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7.

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
Financiële continuïteit	7,0
Financieel beheer	7,0
Doelmatigheid	7,0
Vermogensinzet	7,0
Oordeel	7,0

7 Governance

7.1 Overzicht scores drie prestatievelden Governance



7.2 Beoordeling visitatiecommissie

De governance-structuur van OFW bestaat uit de volgende organen: Raad van Commissarissen, de directeur-bestuurder, de externe accountant, de Huurdersbelangenvereniging en de ondernemingsraad. De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden, waarvan er twee op voordracht van de huurders zijn benoemd.

De besturing wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en prestatiesturing. Het gaat hier om de zogenaamde PDCA-cyclus: Plan, Do, Check, Act. Do is al beoordeeld in het hoofdstuk Presteren naar Ambities.

Bij het onderdeel 'Plan' wordt beoordeeld of de corporatie kennis heeft van en een visie heeft op relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen), risico's (risicoverkenning), de opgaven en de eigen sterkten en zwakten en op basis hiervan een realistische vertaling maakt van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie actief belanghebbenden betreft en zorg draagt voor een gedeelde visie in de gehele corporatie. Bij het onderdeel 'Check' wordt beoordeeld of de corporatie nauwlettend bewaakt of zij ook doet wat zij zich voorneemt. Bij 'Act' beoordeelt de visitatiecommissie in welke mate de corporatie actief bijstuurt indien er afwijkingen ten opzichte van de voornemens worden geconstateerd.

7.2.1 Besturing

Plan

Het eerste ijkpunt voor het onderdeel Plan van de PDCA-cyclus geldt de beschikking over een managementdocument waarin alle opgaven voortvloeiend uit afspraken met derden zijn beschreven. OFW heeft de afspraken die voortvloeien uit de samenwerking met bijvoorbeeld de gemeente en zorgpartijen beschreven in de kwartaalrapportages en jaarverslagen. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het tweede ijkpunt betreft de wijze waarop OFW actief de belanghebbenden betreft bij haar strategievorming. OFW besteedt veel tijd en aandacht aan de relatie met belanghebbenden. Zo organiseert OFW jaarlijks een stakeholdersbijeenkomst. Ieder jaar presenteren zij daarin een actueel thema. Zo is bijvoorbeeld in 2010 is het thema duurzaamheid uitgewerkt en in 2011 het thema leefbaarheid. In 2012 heeft OFW de kaders van het nieuwe beleidsplan met belanghebbenden besproken en hen gevraagd om input te leveren en te reageren op het nieuwe beleidsplan. Met de gemeente heeft OFW eens in de zes weken bestuurlijk overleg. Met de huurdersbelangenvereniging heeft zes maal per jaar overleg plaats. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

OFW meet structureel haar klanttevredenheid. Dat doet zij door middel van het KWH-huurlabel. Ook vraagt zij bewoners naar hun ervaring rondom het moderniseringsproces. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Uit de vorige visitatie kwam naar voren dat OFW de onderdelen uit haar beleidscyclus nog beter op elkaar kon afstemmen. Dit advies is serieus opgepakt. De structuur van de kwartaalrapportages, jaarverslagen en beleidsplan sluiten anno 2013 goed op elkaar aan. De prestatieafspraken die de Raad van Commissarissen jaarlijks maakt met de bestuurder passen ook in dit geheel. De voortgang ten aanzien van de doelstelling wordt nauwgezet gemonitord. Daarmee is de PDCA-cyclus rond. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het vijfde ijkpunt betreft de systematische benadering van risicomanagement. OFW brengt de omgevings- en operationele risico's OFW gestructureerd in kaart. Op haar website geeft OFW een uitgebreide verantwoording over de inrichting van het risicobeheerssysteem. De visitatiecommissie is van mening dat nog meer aandacht besteed zou kunnen worden aan het gestructureerd en in samenhang in beeld brengen van de strategische risico's. Dit zijn de risico's die het realiseren van de strategische doelen van OFW in de weg kunnen staan. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 6^e ijkpunt betreft het werken vanuit een door Bestuur en Raad van Commissarissen goedgekeurde visie. De Raad van Commissarissen keurt de beleidsplannen waarin deze elementen zijn opgenomen goed, waarna de Bestuurder deze vaststelt. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 7^e ijkpunt betreft het toetsen van plannen door de Raad van Commissarissen. Tijdens de vergaderingen van de Raad van Commissarissen worden de verkorte kwartaalrapportages besproken. Hierdoor kan de RvC de planning van OFW toetsen. Ook de begroting wordt jaarlijks met de RvC besproken. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7.

Check

Het 1^e ijkpunt betreft de aanwezigheid van een managementinformatiesysteem dat aansluit op de visie en de strategie. Het managementinformatiesysteem van OFW is gedurende de visitatieperiode enkele keren aangepast. Sinds 2013 (na de visitatieperiode) sluiten de management rapportage, kwartaalrapportage en jaarverslagen goed op elkaar aan. In de kwartaalrapportages is soms gefragmenteerd (bijna) alle relevante informatie aanwezig. De informatie wordt gepresenteerd conform de speerpunten van het ondernemingsplan. Wat nog ontbrak in de opstelling is een samenvattend overzicht van de financiële stand van zaken. Hierbij denkt de visitatiecommissie aan een liquiditeitenoverzicht en een samenvattende winst- en verliesrekening. Inmiddels zijn deze beide onderdelen in de kwartaalrapportage van juli 2013 door OFW toegevoegd. Het geheel overziend beoordeelt de visitatiecommissie dit ijkpunt met een 7.

Het 2^e ijkpunt betreft de publicatie van een jaarverslag waarin de voorgenomen en de gerealiseerde prestaties staan vermeld. OFW verantwoordt zich in haar jaarverslagen uitgebreid per speerpunt en daarbij behorende doelstellingen over de uitgevoerde activiteiten en geleverde prestaties. Zij maakt inzichtelijk welke doelstellingen zijn gerealiseerd en welke niet. In deze evaluatie staat ook een motivatie waarom sommige doelstellingen niet zijn gehaald. In 2010 en 2011 won OFW de themaprijs 'Verantwoorden over duurzaamheid' van het Glazen huis. Het Glazen huis was een initiatief waarin een onafhankelijke jury jaarverslagen van woningcorporaties beoordeelde op transparantie. Gegeven de hiervoor beschreven prestaties beoordeelt de visitatiecommissie dit ijkpunt met een 8.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt check met een 7,5.

Act

Het 1^e ijkpunt betreft het aantonen van bijsturing in de strategie en de jaarlijkse plannen. OFW stuurt actief bij en motiveert in haar jaarverslag als is afgeweken van een eerder plan. Voorbeelden van actief bijsturen zijn: bijgestelde begroting 2013, bijgestelde renovatie van de chaletwoningen, bijgestelde nieuwbouw. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 2^e ijkpunt betreft het opstellen van een verbeterprogramma als onvoldoende wordt gepresteerd. Bij onvoldoende presteren stelt OFW een verbeterprogramma op. Voorbeelden hiervan zijn de notitie verkoopbevorderende maatregelen en de beleidsmaatregelen die zijn getroffen nadat het B1-oordeel was ontvangen. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 3^e ijkpunt betreft het adequaat informeren van belanghebbenden die worden geraakt door het achterblijven van prestaties.

Uit de gesprekken met belanghebbenden blijkt dat er een goede afstemming is met projectleiders/medewerkers van OFW. Inzicht van belanghebbenden in de afwegingen die OFW maakt is nog wel een punt van aandacht. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 6.

Het 4^e ijkpunt betreft het regelmatig monitoren van besluiten door de Bestuurder en de Raad van Commissarissen. De bestuurder informeert de Raad van Commissarissen actief, zo blijkt uit de verslagen. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt act met een 6,8.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,1

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
Plan	7,0
Check	7,5
Act	6,8
Oordeel	7,1

7.2.2 Intern toezicht

Functioneren van de Raad van Commissarissen

Open cultuur

Het eerste meetpunt betreft de aanwezigheid van een open cultuur, blijkend uit de verslagen van de vergaderingen van de Raad van Commissarissen. Binnen de Raad van Commissarissen is sprake van een open cultuur. Afwijkende meningen worden genotuleerd. In de eerste jaren van de visitatieperiode werden in de notulen alle relevante opmerkingen op persoonsnaam vastgelegd. In de laatste periode wordt dit geanonimiseerd. Er wordt dan vastgelegd dat 'een lid van de Raad van Commissarissen opmerkt dat'. De Raad kiest hiervoor omdat ook derden inzage hebben in het verslag. Wanneer een lid van de raad dat wenst wordt zijn naam wel bij een opmerking geplaatst. De visitatiecommissie is van mening dat het op een later tijdstip behulpzaam kan zijn terug te lezen wie welke opmerking heeft geplaatst. Het zou nog transparanter zijn deze werkwijze standaard te volgen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit meetpunt met een 7.

Zelfreflectie

Het tweede meetpunt betreft de zelfreflectie van de Raad van Commissarissen en bestaat uit twee ijkpunten. Het 1^e ijkpunt betreft de jaarlijkse zelfevaluatie (eens in de twee jaar met externe begeleiding). In alle visitatiejaren heeft de Raad een zelfevaluatie uitgevoerd. Deze kent twee elementen een tweegesprek (functioneringsgesprek) tussen de voorzitter en de individuele leden dat zowel gericht is op het verleden als het heden en een plenair gesprek. In 2011 is dat gesprek onder begeleiding van een externe deskundige gevoerd. De Raad van Commissarissen heeft die sessie als 'te methodisch' ervaren. De visitatiecommissie raadt desondanks aan ook in de toekomst eens in de twee jaar externe begeleiding in te schakelen. De raad meldt de belangrijke leerpunten en besluiten die worden genomen tijdens de zelfevaluatie in het externe jaarverslag.

De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 2^e ijkpunt betreft het jaarlijks bespreken van integriteit door de Raad van Commissarissen met de Bestuurder. Het onderwerp integriteit wordt jaarlijks uitgebreid behandeld in het deel van het jaarverslag waarin de Raad van Commissarissen verantwoording aflegt. Zo werd in 2009 gemeld dat bij vastgoedtransacties OFW altijd nagaat of er bij grondaankopen geen speculatie plaatsvindt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt zelfreflectie met een 7.

Rolopvatting

Het meetpunt rolopvatting bestaat uit drie ijkpunten. Het 1^e ijkpunt betreft de effectiviteit van de toezichtrelatie tussen Raad van Commissarissen en Bestuur.

De Raad van Commissarissen maakt jaarlijks prestatieafspraken met de bestuurder. In de prestatieafspraken voor 2010 is, op aanbeveling van de toenmalige visitatiecommissie, de aansluiting tussen beleidsplan en prestatieafspraken voor het eerst gemaakt. Bij de prestatieafspraken in latere jaren is dit verder vervolmaakt. Op basis van deze prestatieafspraken beoordeelt de RvC het functioneren van de bestuurder. De visitatiecommissie heeft de indruk dat de Raad de bestuurder in de periode rond 2009 dicht op de huid zat. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het deelnemen van een lid van de Raad in de selectiecommissie van een nieuw MT-lid. Normaal gesproken is dit de verantwoordelijkheid en bevoegdheid van de bestuurder. Met het muteren van de samenstelling van de Raad van Commissarissen zijn ook de opvattingen over de afstand tussen bestuurder en Raad gewijzigd. Naar waarneming van de visitatiecommissie en de bestuurder is die afstand nu passend. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 2^e ijkpunt beziet of de Raad van Commissarissen in staat is zelfstandig informatie te vergaren. De visitatiecommissie is van oordeel dat de Raad van Commissarissen op verschillende manieren haar informatie verkrijgt. Zo is er regelmatig overleg met de huurdersvertegenwoordiging, met de ondernemingsraad en participeren verschillende leden van de Raad in lokale netwerken in Dronten. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 3^e ijkpunt betreft de beoordeling door de Raad van Commissarissen of de competenties van het Bestuur passen bij de opgave van de corporatie. De Raad van Commissarissen beoordeelt jaarlijks het functioneren van het Bestuur. De visitatiecommissie beoordeelt dit met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt rolopvatting met een 7.

Samenstelling

Het meetpunt samenstelling betreft de aanwezigheid van een profielschets en het werven van nieuwe leden buiten eigen kring. Op de website van OFW staat het kwaliteitsprofiel waaraan leden van de Raad van Commissarissen moeten voldoen. Bij werving wordt altijd gebruik gemaakt van een extern bureau. De Raad van Commissarissen werft actief nieuwe leden buiten haar eigen kring. Bij de laatste werving bleek het lastig om mensen met het juiste profiel te vinden die in Dronten wonen. Dit heeft tot een besluit geleid dat nog maar twee personen uit de Raad woonachtig moeten zijn in Dronten. Voor een actuele vacature heeft de Raad van Commissarissen een extern bureau ingezet om binnen Dronten op zoek te gaan naar een persoon met financiële kennis. Dat is succesvol geweest. Alle kwaliteitsprofielen zijn binnen de Raad afgedekt (zie jaarverslag 2012). De visitatiecommissie beoordeelt dit met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de Raad van Commissarissen met een 7.

Toetsingskader

Het 1^e ijkpunt betreft de aanwezigheid van een beschreven toetsingskader, dat past bij de visie en strategie. Belangrijke elementen van het toetsingskader zijn: het beleidsplan, het treasurystatuut, het toetsingskader voor investeringen, het toetsingskader verbindingen, het toetsingskader voorinvesteringen, inkoop- en aanbestedingsstatuut, strategisch beleidsplan voorraad en nieuwbouw en de meerjarenprognoses. Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7.

Het 2^e ijkpunt betreft het regelmatig laten uitvoeren van risico-analyses voor wat betreft verbindingen en /of projectontwikkeling door de Raad van Commissarissen. Ieder besluit van de Raad van Commissarissen bevat een risicoparagraaf. Ook hanteert OFW een inkoop- en aanbestedingstatuut. In toekomstscenario's worden mogelijke ontwikkelingen gesignaleerd en doorgerekend. Voor het aangaan van verbindingen hanteert OFW een toetsingskader. De visitatiecommissie meent dat de Raad van Commissarissen een goed inzicht heeft in de risico's verbonden aan verbindingen en projectontwikkeling. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt het toetsingskader met een 7.

Governancecode

Het 1^e ijkpunt betreft de toepassing van de governancecode OFW werkt volgens de Governancecode, terwijl afwijkingen worden toegelicht in het jaarverslag en op de website. Zo is de bestuurder niet voor een periode van vier jaar benoemd. De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 2^e ijkpunt betreft het hanteren van de honoreringscode voor de Raad van Commissarissen en de beloningscode voor de bestuurders. De bestuurder van OFW valt in zwaartegroep D van de beloningscode. De beloning van de bestuurder valt op grond van eerdere afspraken in een hogere categorie. Conform de aanwijzingen daarover van de Vereniging van Toezichthouders van Woningcorporaties is de Raad van Commissarissen in gesprek gegaan met de bestuurder om de beloning op termijn binnen de geldende kaders te brengen. De beloning van de Raad van Commissarissen lag in alle vier jaren binnen de bandbreedte van zwaartegroep D. In 2012 heeft de Raad van Commissarissen er voor gekozen de eigen beloning op het maximum van de toepasselijke zwaartegroep te stellen. De visitatie commissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt de toepassing van de governancecode met een 7.

Daarmee beoordeelt de visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 7,0.

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
Functioneren RvC	7,0
Toetsingskader	7,0
Toepassing governancecode	7,0
Oordeel	7,0

7.2.3 Externe legitimatie

Het 1^e ijkpunt volgens de visitatiemethode betreft een belanghebbendenregister op de website. OFW hanteert een dergelijk register. Omdat dit onderdeel geen onderdeel meer is van de governancecode per juli 2011 geeft de visitatiecommissie op dit onderdeel geen cijfer.

Het 2^e ijkpunt betreft het organiseren van een jaarlijkse bijeenkomst voor belanghebbenden. OFW houdt al sinds 2005 jaarlijks een stakeholdersbijeenkomst. Alle samenwerkingspartners worden hiervoor uitgenodigd. Deze bijeenkomsten worden goed bezocht. OFW speelt daardoor

een sterke rol bij het verbinden van het maatschappelijk middenveld in Dronten. Omdat ook dit ijkpunt in de governancecode sinds juli 2011 is vervallen wordt geen cijfer gegeven.

Het 3^e ijkpunt betreft de gelegenheid die belanghebbenden hebben om advies uit te brengen over de jaarrekening, het jaarverslag en strategie en beleid.

OFW betreft haar belanghebbenden bij haar beleidscyclus. Zo wordt het jaarverslag en de begroting met de Huurdersbelangenvereniging besproken. Tijdens de stakeholdersbijeenkomst van 2012 heeft OFW actief input opgehaald voor haar beleidsplan 2012-2017. Volgens belanghebbenden is de terugkoppeling van OFW wat zij met de input gedaan heeft nog niet altijd even goed. Afwegingen die OFW maakt zijn voor belanghebbenden soms niet duidelijk. De visitatiecommissie beoordeelt dit punt alles wegend met een 7.

Het 4^e ijkpunt betreft de volledige aanwezigheid van de Raad van Commissarissen en Bestuur bij het belanghebbendenoverleg.

De externe legitimatie vindt plaats tijdens het belanghebbenden overleg. De directeur is altijd aanwezig. Ook meerdere leden van de RvC zijn aanwezig bij de stakeholdersbijeenkomst. Omdat ook dit ijkpunt sinds 2011 niet langer onderdeel uitmaakt van de Governancecode wordt geen cijfer gegeven.

Het 5^e ijkpunt betreft het maken en publiceren van een belanghebbendenoverleg door het Bestuur. Een goed leesbaar verslag van deze bijeenkomst wordt gepubliceerd op de website van OFW. Belanghebbenden hebben aangegeven dat zij de RvC ook op andere gelegenheden zien. Bijvoorbeeld, een of meerdere leden zijn aanwezig bij officiële openingen van bijvoorbeeld nieuwbouw. De leden van de RvC die op voorspraak van de huurders zitten zijn op uitnodiging van de HBV op werkbezoek in Dronten geweest. De directeur is regelmatig te zien op de publieke tribune tijdens raadsvergaderingen.

De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 6^e ijkpunt betreft de bespreking van het visitatierapport met belanghebbenden. Het visitatierapport is gepubliceerd op de website. Daarnaast heeft OFW in haar jaarverslag aangegeven op welke manier zij de verbeterpunten uit de vorige visitatie op pakt. OFW is voornemens om begin volgend jaar tijdens de jaarlijkse stakeholdersbijeenkomst de resultaten van deze visitatie terug te koppelen aan haar belanghebbenden.

De visitatiecommissie beoordeelt dit ijkpunt met een 7.

Het 7^e ijkpunt betreft de invulling van het overleg tussen huurders en verhuurders conform de overlegwet. OFW heeft met de HBV een samenwerkingsovereenkomst (2009). Het overleg verloopt volgens betrokkenen prettig. De HBV wordt actief betrokken bij het beleidsproces. Maar ook bijvoorbeeld door zelf een presentatie te geven over het moderniseringstraject. Daarbij worden de leden van HBV als volwaardig gesprekspartner behandeld en gewaardeerd. Dit ijkpunt beoordeelt de visitatiecommissie met een 7.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie met een 7,0.

Prestatieveld externe legitimatie	Beoordeling visitatiecommissie
Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden	7,0
Oordeel	7,0

7.2.4 Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het prestatieveld Governance in totaliteit met een 7,0.

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
Besturing	7,1
Intern toezicht	7,0
Externe legitimatie	7,0
Oordeel	7,0

8 Bijlagen

- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties OFW

Overzicht geïnterviewde personen

1. Wonen/zorg/welzijn/onderwijs

Dhr. Boersma (Kwintes)
Dhr. Baak (Codenz)
Mevr. Meulenberg (Kwintes)
Mevr. Koster (De Meerpaal, afd. welzijn)
Dhr. Faas (Coloriet)
Dhr. Heeman (Coloriet)

2. Wijk- en buurtbeheer

Dhr. Rinsma (politie)
Mevr. Brouwer (MDF)
Dhr. Van der Vies (MDF)
Dhr. Mossing (GGD)

3. Overige consumenten organisaties: dorpsbelang en ouderen

Dhr. Landman (ANBO)
Dhr. Wesseling (De Wiekslag)
Dhr. Scholten (KBO Midden Flevoland)
Dhr. Markhorst (KBO Midden Flevoland)
Mevr. Middelkoop (De Wiekslag)

4. Gemeenteraad

Mevr. Kempenaar (CDA)
Mevr. Nijmeijer (D66)
Mevr. Stoop (PvdA)
Dhr. Vermast (GroenLinks)
Mevr. D'Hooghe (VVD)

5. Huurdersbelangenvereniging

Mevr. Van Loveren
Dhr. Corjanus

6. Gemeente

Wethouder dhr. Engelvaart
Dhr. Tax

Wethouder dhr. De Graaf
Dhr. Van Erp
Mevr. Rademaker

7. Provincie

Gedeputeerde dhr. Gijsberts

Korte cv's visitatoren

Peter Boelhouwer (voorzitter) is hoogleraar Housing systems aan de faculteit Bouwkunde van de TU Delft en afdelingsvoorzitter van OTB research for the built environment. Hij vervult een groot aantal nationale en internationale bestuurlijke functies op het gebied van bouwen en wonen. Ook publiceert hij veel over het functioneren van de Nederlandse woningmarkt in vakbladen en wetenschappelijke tijdschriften. Daarnaast is hij toezichthouder bij een woningcorporatie.

Gert van den Burg is actief als adviseur, trainer, coach en interim-manager vanuit zijn bureau CFO Consult. Daarnaast is hij toezichthouder bij een woningcorporatie. Zijn expertise ligt op het snijvlak van prestatieverbetering, financieel management en strategie-executie. Hij opereert bij zowel woningcorporaties, lokale overheid als organisaties in de profit sector. Een belangrijk deel van zijn tijd besteedt hij aan het geven van trainingen, het uitvoeren van visitaties en toezichtfuncties.

Janine Meesters (secretaris) is onderzoeker Woningmarkt en demografie bij de gemeente 's-Hertogenbosch. In periode 2004-2009 was zij werkzaam als promovendus bij Onderzoeksinstituut OTB. Daar heeft zij een proefschrift geschreven over de betekenis van wonen in een centrumstedelijke, suburbane en landelijke woonomgeving. Ook is zij betrokken geweest bij de ontwikkeling van de visitatiemethodiek voor woningcorporaties.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum verklaart hierbij dat de visitatie van Oost Flevoland Woondiensten in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Cognitum geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Cognitum geen enkele zakelijke relatie met Oost Flevoland Woondiensten hebben.

Plaats:
Zeist

Datum:
01-10-2013

Naam, functie, handtekening:
Jan Haagsma
Directeur-bestuurder



Peter Boelhouwer verklaart hierbij dat de visitatie van Oost Flevoland Woondiensten in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Peter Boelhouwer heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Peter Boelhouwer geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Peter Boelhouwer geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Oost Flevoland Woondiensten hebben.

Plaats: Delft

Datum: 14-11-2013

Naam, functie, handtekening:
Peter Boelhouwer, voorzitter



Gert van den Burg verklaart hierbij dat de visitatie van Oost Flevoland Woondiensten in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Gert van den Burg heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Gert van den Burg geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Gert van den Burg geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Oost Flevoland Woondiensten hebben.

Plaats: Zeist

Datum: 13-11-2013

Naam, functie, handtekening:
Gert van den Burg, visitor



Janine Meesters verklaart hierbij dat de visitatie van Oost Flevoland Woondiensten in 2013 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Janine Meesters heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Janine Meesters geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Janine Meesters geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met Oost Flevoland Woondiensten hebben.

Plaats: 's-Hertogenbosch

Datum: 13-11-2013

Naam, functie, handtekening:
Janine Meesters, secretaris



Meetschaal

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 4.0.

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

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

De corporatie start met het invullen van de prestatietabel op alle prestatievelden (ambities, opgaven, belanghebbenden, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie wordt verzocht hier zelf ook schriftelijke op te reflecteren (zelfevaluatie). Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden doorgesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Het beoordelen van de prestaties door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats.

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie aldus gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de door de corporatie zelf ingevulde prestatietabel / zelfevaluatie, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen (prestatietabel / zelfevaluatie). Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie zijn als bijlage bij het rapport gevoegd. Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen / verduidelijkingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden.

Het aldus verkregen eindrapport wordt aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Agenda's en verslagen Raad van Commissarissen 2009 t/m 2012
- Kwartaalrapportages 2009 t/m 2012
- Prestatiemeting bestuurder 2010 t/m 2013
- Basisdocument bestuursbesluit
- Inkoop- en aanbestedingsstatuut 2012
- Toetsingskader verbindingen 2011
- Treasurystatuut 2013
- Afwegingskader voor investeringen nieuwbouw sociale huurwoningen 2013
- Bestuursbesluit modernisering 2011
- Bestuursbesluit De Gilde 2012
- Notitie bestuurder aan RvC over vervolgstappen visitatie 2009
- Notitie RvC bij B1-oordeel 2012
- Scenario analyse tegenvallende verkopen 2012
- Rapportage toepassing beloningscode voor bestuurders woningcorporaties
- Bevoegdhedenmatrix
- Impactmatrix
- Convenant Belastingdienst Horizontaal Toezicht 2011
- Integriteitscode en klokkenluidersregeling 2007
- Reglement van de raad van Commissarissen 20012
- Website OFW: documenten governance structuur (<http://www.ofw.nl/over-ofw/governance/83/125/>)

Presteren naar ambities

Beleidsplannen

- Beleidsplan 'Samen voor kansrijk' 2007-2011
- Beleidsplan 'Samen werken aan Kansrijk en Duurzaam wonen' 2012-2017
- Duurzaamheidsverslag 'Duurzaam, gewoon doen!'
- Huurbeleid 2012
- Inschrijfbeleid 2013
- Strategisch Beleidsplan Voorraad en Nieuwbouw 'Duurzaam Bouwen aan Goed Wonen' 2007

Jaarverslagen

- Jaarverslagen 2009 t/m 2012
- Jaarverslag 2011: evaluatie beleidsplan 'Samen voor kansrijk' 2007-2011 pagina's 9 t/m 19
- Jaarverslag 2012: evaluatie organisatieontwikkelingsplan pagina's 64 t/m 68

Beleidsnotities / projectplannen

- Projectplan Klantencontactcentrum 2012
- Voorstel toepassen corporatie starterslening 2012
- Folder Energiebesparingstips 2012

Onderzoeken

- Resultaten LEMON-meting 2009, 2011
- Notitie wonen met zorg in de gemeente Dronten 2007
- Notitie woningmarktanalyse 2013
- Woningmarktmonitor
- Kam, George de en Damoiseaux, Daniëlle (2012), *Effecten woonservicegebied rond de Regenboog, Dronten*, Radboud Universiteit Nijmegen.
- Dutch Research Institute for Transitions en Viatore (2009), *Mensenzorg, een transitiebeweging*, Rotterdam.

Presteren naar opgave

Samenwerking gemeente

- Woonvisie gemeente Dronten 2009
- Convenant gemeente Dronten en OFW 2002
- Korte termijn prestatieafspraken periode 2008/2009 gemeente Dronten en OFW 2008
- Expertmeeting Fakton: Uitvoeringsperspectief sociale volkshuisvestelijke opgave Dronten 2013
- Jaarverslag wijkteam Biddinghuizen 2010
- Jaarplan wijk- en buurtbeheer 2011 t/m 2013
- Notitie bijstelling woningbouwprogramma 2010-2020 2012

Samenwerking andere belanghebbenden

- Notitie Het Hogerhuis 2012
- Actiepunten naar aanleiding van overleg Het Hogerhuis 2013
- Samenwerking MDF Schuldhulpverlening en OFW (PowerPoint presentatie 2011 en een notitie 2013)
- Verslag rondetafel gesprek samenwerking MDF en OFW in het kader van schuldhulpverlening 2011
- Contract met christengemeenschap Shekinah voor crisisopvang 2013
- Evaluatie van de crisisopvang 2011 t/m 2013
- Intentieverklaring transitie begeleiding (samenwerking met de gemeente) 2012
- Protocol gezamenlijke aanpak van de teelt van hennep 2012

Presteren volgens belanghebbenden

- KWH huurlabel scores 2009, 2010 en 2011
- Verslagen bestuurlijk overleg 2010 t/m 2013
- Samenwerkingsovereenkomst OFW en Huurders Belangen Vereniging 2009
- Jaarverslagen Huurders Belangen Vereniging 2009 t/m 2012
- Verslagen overleg tussen Huurders Belangen Vereniging en OFW 2009 t/m 2012
- Verslagen van de stakeholdersbijeenkomsten 2009 t/m 2012
- Evaluatie van de stakeholdersbijeenkomsten 2009 t/m 2012
- Website OFW: samenwerking- en overlegvormen (<http://www.ofw.nl/over-ofw/samenwerking/41/141>)

Presteren naar vermogen

- Corporatie in Perspectief 2009 t/m 2013
- Verantwoordingsrapportage aan CFV jaarverslag 2012
- Continuïteitsoordeel CFV 2009 t/m 2012
- WSW brieven kredietwaardigheid en faciliteringsruimte 2009 t/m 2012
- Oordeelsbrieven ministerie + correspondentie verslagjaren 2009 t/m 2011
- Begrotingen 2009 t/m 2013
- Accountantsverslagen bij jaarrekening 2009 t/m 2012
- Managementletter accountant 2010 t/m 2012
- Opdracht accountantscontrole 2010
- Meerjarenprognose 2011-2015
- Meerjarenprognose 2012-2016
- Meerjarenprognose 2013-2017
- Meerjarenprognose 2014-2018
- Notitie aanpassing van de uitgangspunten van de meerjarenbegroting en consequenties voor de organisatie, naar aanleiding van de effecten van het regeerakkoord Rutte II 2013
- Treasury-jaarplannen 2009 t/m 2012
- Beleggings- en financieringsstatuut 2003
- Evaluatie treasury-adviseur Thésor 2013
- Website OFW: documenten governance en risicomanagement (<http://www.ofw.nl/over-ofw/governance/83/134>)

Uitgebreid overzicht prestaties

Hieronder worden de prestatietabellen weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking uw corporatie zijn opgesteld.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de feitelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Dit oordeel vormt zich door de prestaties van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de voorgenomen Ambities in die periode, door de prestaties af te zetten tegen de Opgaven en door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden. Het spreekt dus voor zich om bij de beoordeling van de prestaties naar deze drie perspectieven steeds gebruik te maken van dezelfde set beschreven prestaties. Om structuur te geven aan een wijde range aan prestaties en om onderlinge vergelijkbaarheid mogelijk te maken schrijft de methodiek voor de prestaties te ordenen naar zes prestatievelden waarop een corporatie verwacht wordt te presteren.

De volgende zes prestatievelden worden gehanteerd:

1. Huisvesting van de primaire doelgroep
2. Kwaliteit van de woningen en het woningbeheer
3. Huisvesting van doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen.
4. (Des)investeren in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten
6. Overige/andere prestaties

Indien de corporatie daarnaast nog maatschappelijke prestaties kent die niet onder de vijf prestatievelden zijn te rangschikken, kan de visitatiecommissie een zesde prestatieveld (Overige/andere prestaties) benoemen en beoordelen.

Presteren naar Ambities 2009 t/m 2012																																																																																					
Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden				Geformuleerde ambities / doelen		Beoor- deling (cijfer)																																																																															
Huisvesting primaire doelgroep						7,4																																																																															
Beschikbaarheid woningen (kernvoorraadbeleid, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau)						7,0																																																																															
Samenstelling en omvang bezit																																																																																					
<table><tr><td></td><td>2008 (woningen in expl. per 31 dec)</td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td></tr><tr><td>Totaal aantal woningen</td><td>4.127</td><td>4.321</td><td>4.362</td><td>4.338</td><td>4.410</td></tr><tr><td>Totaal verhuureenheden</td><td>4.703</td><td>4.903</td><td>4.908</td><td>4.886</td><td>4.957</td></tr><tr><td colspan="6"></td></tr><tr><td>Aantal woningen naar type:</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Woningen zelfstandig</td><td>4.127</td><td>4.321</td><td>4.362</td><td>4.338</td><td>4.410</td></tr><tr><td>Onzelfstandig (studenten eenheden)</td><td>280</td><td>280</td><td>280</td><td>280</td><td>280</td></tr><tr><td>Eenheden Woonzorg (verzorgingshuis)</td><td>110</td><td>110</td><td>76</td><td>76</td><td>76</td></tr><tr><td>Overige woongebouwen</td><td>390</td><td>390</td><td>356</td><td>356</td><td>356</td></tr><tr><td>Aantal niet-woningen naar type:</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Bedrijfsruimten en maatschappelijk vastgoed</td><td>11</td><td>17</td><td>17</td><td>20</td><td>21</td></tr><tr><td>Parkeren (garages)</td><td>175</td><td>175</td><td>173</td><td>172</td><td>170</td></tr><tr><td>Overige verhuureenheden</td><td>186</td><td>192</td><td>190</td><td>192</td><td>191</td></tr></table>							2008 (woningen in expl. per 31 dec)	2009	2010	2011	2012	Totaal aantal woningen	4.127	4.321	4.362	4.338	4.410	Totaal verhuureenheden	4.703	4.903	4.908	4.886	4.957							Aantal woningen naar type:						Woningen zelfstandig	4.127	4.321	4.362	4.338	4.410	Onzelfstandig (studenten eenheden)	280	280	280	280	280	Eenheden Woonzorg (verzorgingshuis)	110	110	76	76	76	Overige woongebouwen	390	390	356	356	356	Aantal niet-woningen naar type:						Bedrijfsruimten en maatschappelijk vastgoed	11	17	17	20	21	Parkeren (garages)	175	175	173	172	170	Overige verhuureenheden	186	192	190	192	191	Bron: beleidsplan 2007-2011 Doelstelling: Omvang en samenstelling van de woningvoorraad afstemmen op de huidige en toekomstige vraag van verschillende klantgroepen. Bron: beleidsplan 2012-2017 Ambitie: OFW werkt aan een evenwichtige opbouw van wijken. Doelstelling: OFW heeft minimaal 4.300 en maximaal 4.500 sociale huurwoningen beschikbaar, bestaande uit verschillende woningtypen in de drie kernen. Doelstelling: OFW streeft bij de ontwikkeling van nieuwe woongebieden naar het realiseren van gedifferentieerde woonwijken qua bevolkingssamenstelling en woningtypologie. Conform de gemeentelijke Woonvisie wordt uitgegaan van minimaal 25% en maximaal 30% sociale woningbouw (huur en koop). Bron: Beleidsplan 2012-2017 Ambities: We bieden voldoende woningaanbod aan mensen die behoren tot de primaire doelgroep van OFW (<€34.085). We hebben of realiseren goede betaalbare woningen die langjarig invulling geven aan de veranderende vraag en veranderde doelgroep voor zowel de huur- als koopmarkt.	7
	2008 (woningen in expl. per 31 dec)	2009	2010	2011	2012																																																																																
Totaal aantal woningen	4.127	4.321	4.362	4.338	4.410																																																																																
Totaal verhuureenheden	4.703	4.903	4.908	4.886	4.957																																																																																
Aantal woningen naar type:																																																																																					
Woningen zelfstandig	4.127	4.321	4.362	4.338	4.410																																																																																
Onzelfstandig (studenten eenheden)	280	280	280	280	280																																																																																
Eenheden Woonzorg (verzorgingshuis)	110	110	76	76	76																																																																																
Overige woongebouwen	390	390	356	356	356																																																																																
Aantal niet-woningen naar type:																																																																																					
Bedrijfsruimten en maatschappelijk vastgoed	11	17	17	20	21																																																																																
Parkeren (garages)	175	175	173	172	170																																																																																
Overige verhuureenheden	186	192	190	192	191																																																																																
Bron: kengetallen jaarverslag 2008 t/m 2012																																																																																					
Verdeling bezit over de verschillende dorpen in gemeente Dronten per 31-12-2012.																																																																																					
	Dronten	Swifterbant	Biddinghuizen	Totaal																																																																																	
Woningen	2.751	696	963	4.410																																																																																	
Totaal verhuureenheden	3.258	714	985	4.957																																																																																	

Woningtoewijzing en doorstroming (passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor de doelgroep, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen)				7,1
Passend toewijzen				
Bron: jaarverslag 2012			Bron: beleidsplan 2012-2017	7
Jaar	Toewijzing primaire doelgroep (<€34.085)	Toewijzing inkomens tot €38.150 (vm ziekenfondsgrens)	Doelstelling: OFW verhuurt minimaal 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen per jaar aan mensen met een inkomen lager dan € 34.085 (prijspeil januari 2012). Maximaal 10% van de vrijkomende sociale huurwoningen per jaar verhuurt OFW aan mensen met een inkomen tussen €34.085 en € 38.000 (prijspeil januari 2012). In 2011 en 2012 heeft OFW meer dan 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen aan de primaire doelgroep toegewezen.	
2011	92,2%	7,8%		
2012	93,6%	6,4%		
Tegengaan woonfraude				
Keuzevrijheid				
Bron: jaarverslag 2012				
			Bron: beleidsplan 2007-2011	7
			Doelstelling: Omvang en samenstelling van de woningvoorraad afstemmen op de huidige en toekomstige vraag van verschillende klantgroepen.	
			Bron: beleidsplan 2012-2017	
			Ambitie: OFW werkt aan een evenwichtige opbouw van wijken.	
			Doelstelling: OFW heeft minimaal 4.300 en maximaal 4.500 sociale huurwoningen beschikbaar, bestaande uit verschillende woningtypen in de drie kernen.	
Wachtlijst				
Gemiddelde wachttijd			Bron: beleidsplan 2012-2017	7
Bron: jaarverslag 2012			Doelstelling: OFW heeft woningen beschikbaar voor woningzoekenden binnen een wachttijd van maximaal 2 jaar.	
De gemiddelde wachttijd is niet hoger dan 24 maanden (18-24 maanden). Daarmee is de doelstelling gehaald.				

Er zijn wel grote verschillen in de gemiddelde wachttijden. Voor studentenkamers is de wachttijd het kortste (0-6 maanden). Voor eengezinswoningen in De Gilden en seniorenwoningen in Centrum en De Gilden is de wachttijd meer dan 2 jaar.						
OFW heeft haar woningbezit verdeeld in verschillende opties. Per optie worden de wachttijden op de website gepubliceerd.						
Acceptatiegraad:					Bron: beleidsplan 2012-2017 Doelstelling: OFW streeft naar een gemiddelde acceptatiegraad van minimaal 45%. In de hele periode scoort OFW 10% beter dan de door haar gestelde norm.	8
Jaar	Gemiddelde acceptatiegraad					
2009	49,8%					
2010	50,2%					
2011	47,1%					
2012	51,3%					
Gemiddelde 2009-2012	49,6%					
Bron: jaarverslag 2011 en 2012						
Leegstand						
Resultaat Huurderving woningen en bedrijfsruimten (uitgedrukt in % huren en vergoedingen)					Bron: jaarverslag 2011 Doelstelling: De huurderving (leegstand) bedraagt maximaal 1,0% van de huuropbrengsten.	7
2009						
2010	0,94					
2011	1,07					
2012	1,03					
Bron: CiP						
Maatregelen specifieke doelgroepen						
Zeer beperkt wordt urgentie verleend aan mensen die door onvoorziene omstandigheden plotseling voor ander woonruimte in aanmerking moeten komen. Daarnaast heeft OFW de snelle opties waar mensen die snel een woning nodig zelf actief kunnen reageren.					OFW heeft een urgentie protocol	-
Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, huur-inkomenverhouding, overige woonlasten)						8
Huurprijsbeleid						8
Percentage zelfstandige woningen naar huurprijs					Bron: beleidsplan 2007-2011 Doelstelling: minimaal 95% van het woningbezit van OFW valt binnen de kernvoorraad (alle woningen onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag). Bron: beleidsplan 2012-2017 Ambitie: OFW verhuurt woningen in de gemeente Dronten waarvan de huurprijzen de ontvangst van huurtoeslag niet in de weg staan. Bron: Huurprijsbeleid 2012 / beleidsplan 2012-2017 Doelstelling: De streefhuur van minimaal 97% van de huurwoningen valt onder de maximale huurgrens voor de huurtoeslag.	8
Jaar	<€417	€418-548	€548-648	>€648		
2009	11,2%	81,88%	6,6%	0,32%		
2010	11,03%	82,21%	6,42%	0,34%		
2011	10,77%	82,39%	6,50%	0,35%		
2012	7,6%	78,1%	13,3%	1,0%		
Bron: CiP2013						
Percentage woningen onder de aftoppingsgrens						
Jaar	% woningen onder de aftoppingsgrens					

<table><tr><td>2009</td><td>95,3%</td></tr><tr><td>2010</td><td>95,8%</td></tr><tr><td>2011</td><td>95,7%</td></tr><tr><td>2012</td><td></td></tr></table> Bron: jaarverslag 2011 Percentage woningen met een streefhuur onder de maximale huurgrens <table><tr><td>Jaar (1 januari)</td><td>% woningen met streefhuur onder de maximale huurgrens</td></tr><tr><td>2011</td><td>99,9%</td></tr><tr><td>2012</td><td>99,3%</td></tr></table> Bron: jaarverslag 2012	2009	95,3%	2010	95,8%	2011	95,7%	2012		Jaar (1 januari)	% woningen met streefhuur onder de maximale huurgrens	2011	99,9%	2012	99,3%	Door de verhuurderheffing is OFW genoodzaakt kritisch te kijken naar haar inkomsten en uitgaven. In 2012 hebben we het huurbeleid geactualiseerd om zo meer inkomsten te genereren. Het nieuwe huurbeleid is in overleg met de Huurders Belangen Vereniging en de gemeente Dronten vastgesteld. Het nieuwe huurbeleid houdt in dat OFW bij nieuwe verhuringen de huurprijzen van haar woningbezit harmoniseert. Voor de huidige huurder verandert er niets. De woningen blijven bereikbaar voor die specifieke doelgroep waar ze voor zijn bedoeld. Dit betekent dat de huur bij een nieuwe verhuring niet wordt verhoogd boven de relevante aftoppingsgrens. Een uitzondering hierop vormen nieuwe woningen met extra maatregelen voor energiebesparingen. Als de huur van een woning al boven de aftoppingsgrenzen zit, wordt deze huur niet verlaagd.							
2009	95,3%																					
2010	95,8%																					
2011	95,7%																					
2012																						
Jaar (1 januari)	% woningen met streefhuur onder de maximale huurgrens																					
2011	99,9%																					
2012	99,3%																					
Percentage jaarlijkse huurverhoging: <table><tr><td>Jaar</td><td>Huurverhoging</td></tr><tr><td>2009</td><td>2,5%</td></tr><tr><td>2010</td><td>1,2%</td></tr><tr><td>2011</td><td>1,3%</td></tr><tr><td>2012</td><td>2,3%</td></tr></table> In 2009: OFW heeft per 1 juli 2009 een korting van 0,2% op de huurverhoging toegepast voor woningen met een relatief ongunstig energielabel (E, F en G). Bewoners die niet willen meewerken aan woningverbetering krijgen deze korting niet. In 2010: OFW heeft al haar woningen van een energielabel voorzien en stuurt op de woonlastenbenadering. Woningen met een relatief ongunstig energielabel (E,F en G), die nog niet aan moderniseringsprojecten hebben kunnen deelnemen of nog geen voorstel hebben gekregen voor verbetering van de energetische waarde van de woning, krijgen 0,1% korting en dus een huursomstijging van 1,1%. Aantal appartementen: korting voor huurder jonger dan 23 jaar. In 2011: OFW heeft al haar woningen van een energielabel voorzien en stuurt op de woonlastenbenadering. Woningen met een relatief ongunstig energielabel (E,F en G), die nog niet aan moderniseringsprojecten hebben kunnen deelnemen of nog geen voorstel hebben gekregen voor verbetering van de energetische waarde van de woning, krijgen 0,1% korting en dus een huursomstijging van 1,2%. In 2012: Korting van 0,1% bij E,F,G-labels. Korting < 23 jaar. Huurders Chaletwoningen en Greente Zuid hebben een korting van 1,3% gekregen.	Jaar	Huurverhoging	2009	2,5%	2010	1,2%	2011	1,3%	2012	2,3%	Jaarlijkse huurverhoging <table><tr><td>Jaar</td><td>Maximaal toegestane Huurverhoging</td></tr><tr><td>2009</td><td>2,5%</td></tr><tr><td>2010</td><td>1,2%</td></tr><tr><td>2011</td><td>1,3%</td></tr><tr><td>2012</td><td>2,3%</td></tr></table> Bron: beleidsplan Duurzaam, gewoon doen! Wij houden in ons huurbeleid rekening met de totale woonlasten. OFW voert jaarlijks een matiging van de huurverhoging door voor de woningen die een label E, F en G hebben.	Jaar	Maximaal toegestane Huurverhoging	2009	2,5%	2010	1,2%	2011	1,3%	2012	2,3%	8
Jaar	Huurverhoging																					
2009	2,5%																					
2010	1,2%																					
2011	1,3%																					
2012	2,3%																					
Jaar	Maximaal toegestane Huurverhoging																					
2009	2,5%																					
2010	1,2%																					
2011	1,3%																					
2012	2,3%																					

Huur-inkomensverhouding					8																															
Toewijzing aan primaire doelgroep:					8																															
<table><tr><th>Jaar</th><th>Toewijzing primaire doelgroep (<€34.085)</th><th>Toewijzing inkomens tot €38.150 (vm ziekenfondsgrens)</th></tr><tr><td>2011</td><td>92,2%</td><td>7,8%</td></tr><tr><td>2012</td><td>93,6%</td><td>6,4%</td></tr></table>					Jaar	Toewijzing primaire doelgroep (<€34.085)	Toewijzing inkomens tot €38.150 (vm ziekenfondsgrens)	2011	92,2%	7,8%	2012	93,6%	6,4%	Bron: jaarverslag 2012 Doelstelling: De groep lagere middeninkomens met een inkomen tussen € 34.085 en € 38.000 (prijsspeil januari 2012) heeft voldoende kans van slagen om in hun woonruimte te voorzien in bij voorkeur de vrije sectormarkt. Daar waar knelpunten zijn bepalen we of we specifiek aanbod moeten creëren.																						
Jaar	Toewijzing primaire doelgroep (<€34.085)	Toewijzing inkomens tot €38.150 (vm ziekenfondsgrens)																																		
2011	92,2%	7,8%																																		
2012	93,6%	6,4%																																		
Bron: jaarverslag 2012 OFW houdt bij wat het inkomen van ingeschreven woningzoekende is. Iets meer dan 4% maakt deel uit van lagere middeninkomens. In 2012 heeft OFW 28 woningzoekenden uit deze inkomenscategorie geholpen. OFW concludeert dat deze groep voldoende kans van slagen heeft om in hun woonruimte te voorzien.																																				
Sociaal incasso beleid:					8																															
<table><tr><th>Jaar</th><th># ontruimingen wegens betalingsachterstand</th></tr><tr><td>2009</td><td>8</td></tr><tr><td>2010</td><td>10</td></tr><tr><td>2011</td><td>10</td></tr><tr><td>2012</td><td>6</td></tr></table>					Jaar	# ontruimingen wegens betalingsachterstand	2009	8	2010	10	2011	10	2012	6	Bron: beleidsplan 2012-2017 Ambitie: We voeren een sociaal incasso beleid om huisuitzettingen of een beroep op het sluitend vangnet te voorkomen																					
Jaar	# ontruimingen wegens betalingsachterstand																																			
2009	8																																			
2010	10																																			
2011	10																																			
2012	6																																			
Bron: jaarverslag 2012																																				
<table><tr><th>Corporatie</th><th>Jaar</th><th>3 gedwongen ontruimingen agv huurachterstand</th><th># vhe</th><th>Ontruiming/vhe</th></tr><tr><td>Patrimonium</td><td>2012</td><td>1</td><td>836</td><td>1 per 836</td></tr><tr><td>OFW</td><td>2012</td><td>6</td><td>4410</td><td>1 per 735</td></tr><tr><td>Mercatus</td><td>2012</td><td>14</td><td>4935</td><td>1 per 352</td></tr><tr><td>Centrada</td><td>2011*</td><td>38</td><td>8246</td><td>1 per 217</td></tr><tr><td>Woonpalet</td><td>2012</td><td>10</td><td>1931</td><td>1 per 193</td></tr></table>					Corporatie	Jaar	3 gedwongen ontruimingen agv huurachterstand	# vhe	Ontruiming/vhe	Patrimonium	2012	1	836	1 per 836	OFW	2012	6	4410	1 per 735	Mercatus	2012	14	4935	1 per 352	Centrada	2011*	38	8246	1 per 217	Woonpalet	2012	10	1931	1 per 193		
Corporatie	Jaar	3 gedwongen ontruimingen agv huurachterstand	# vhe	Ontruiming/vhe																																
Patrimonium	2012	1	836	1 per 836																																
OFW	2012	6	4410	1 per 735																																
Mercatus	2012	14	4935	1 per 352																																
Centrada	2011*	38	8246	1 per 217																																
Woonpalet	2012	10	1931	1 per 193																																
*cijfers 2012 nog niet bekend																																				
Bron: kwartaalrapportage 2013-01																																				
Overige woonlasten					-																															
Bevorderen eigen woningbezit (verkoop woningen, tussenvormen)					-																															
Verkoop					-																															
Tussenvormen					-																															

Kwaliteit woningen en woningbeheer										7,2
Woningkwaliteit (prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, tevredenheid over de woning)										7
Prijs-kwaliteit-verhouding										
Gemiddeld aantal punten per huurwoning / puntprijs (CiP)										7
OFW= Oost Flevoland Woondiensten										

Conditie en onderhoudstoestand									7																																																																					
Bron: CiP						Bron: jaarverslag 2010, 2011, 2012																																																																								
<table><tr><th>Jaar</th><th>in € per gewogen verhuureenheid</th><th colspan="4">Uitsplitsing onderhoud</th></tr><tr><td></td><td>Onderhoud</td><td>Klachten</td><td>mutatie</td><td>planmatig</td><td>Verbetering In € per verbeterde woongelegenheid</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>2009</td><td>€ 1.170</td><td>€ 174</td><td>€ 207</td><td>€ 789</td><td>€ 48.785</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>2010</td><td>€ 1.184</td><td>€ 187</td><td>€ 178</td><td>€ 818</td><td>€ 75.735</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>2011</td><td>€ 944</td><td>€ 162</td><td>€ 130</td><td>€ 652</td><td>€ 13.889</td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>2011 ref</td><td>€ 1.443</td><td>€ 273</td><td>€ 173</td><td>€ 997</td><td>€ 43.000</td><td colspan="2"></td></tr></table>						Jaar	in € per gewogen verhuureenheid	Uitsplitsing onderhoud					Onderhoud	Klachten	mutatie	planmatig	Verbetering In € per verbeterde woongelegenheid			2009	€ 1.170	€ 174	€ 207	€ 789	€ 48.785			2010	€ 1.184	€ 187	€ 178	€ 818	€ 75.735			2011	€ 944	€ 162	€ 130	€ 652	€ 13.889			2011 ref	€ 1.443	€ 273	€ 173	€ 997	€ 43.000			Onderhoudsbegroting <table><tr><th></th><th>Begroting (cyclisch; niet-cycl; dynamisch planmatig)</th><th>Gerealiseerd</th></tr><tr><td>2009</td><td></td><td></td></tr><tr><td>2010</td><td>2.234+3.713+807 = 6.754</td><td>2.297+2.658+685 = 5.640</td></tr><tr><td>2011</td><td>2.268+2.897+478 = 5.643</td><td>2.076+1.657+604 = 4.337</td></tr><tr><td>2012</td><td>2.190+2.391+683 = 5.264</td><td>1.902+1.004+492 = 3.398</td></tr></table>				Begroting (cyclisch; niet-cycl; dynamisch planmatig)	Gerealiseerd	2009			2010	2.234+3.713+807 = 6.754	2.297+2.658+685 = 5.640	2011	2.268+2.897+478 = 5.643	2.076+1.657+604 = 4.337	2012	2.190+2.391+683 = 5.264	1.902+1.004+492 = 3.398									
Jaar	in € per gewogen verhuureenheid	Uitsplitsing onderhoud																																																																												
	Onderhoud	Klachten	mutatie	planmatig	Verbetering In € per verbeterde woongelegenheid																																																																									
2009	€ 1.170	€ 174	€ 207	€ 789	€ 48.785																																																																									
2010	€ 1.184	€ 187	€ 178	€ 818	€ 75.735																																																																									
2011	€ 944	€ 162	€ 130	€ 652	€ 13.889																																																																									
2011 ref	€ 1.443	€ 273	€ 173	€ 997	€ 43.000																																																																									
	Begroting (cyclisch; niet-cycl; dynamisch planmatig)	Gerealiseerd																																																																												
2009																																																																														
2010	2.234+3.713+807 = 6.754	2.297+2.658+685 = 5.640																																																																												
2011	2.268+2.897+478 = 5.643	2.076+1.657+604 = 4.337																																																																												
2012	2.190+2.391+683 = 5.264	1.902+1.004+492 = 3.398																																																																												
Tevredenheid over de woning									-																																																																					
Kwaliteit dienstverlening (tevredenheid over de dienstverlening)									7																																																																					
Bron: KWH-uitkomsten en jaarverslag 2011						Bron: beleidsplan 2007-2011			7																																																																					
Uitkomsten onderzoeken KWH-huurlabel:						Doelstelling: het optimaliseren en uitbreiden van de dienstverlening aan huurders en woningzoekenden. Norm: Het behalen van minimaal een 7 per label-onderdeel van het KWH. Prestatie: Bij de KWH-meting te behoren bij de 25% beste corporaties en/ of gemiddeld een 8 te scoren.																																																																								
<table><tr><td></td><td>2009</td><td>2010</td><td>2011</td><td>2012</td></tr><tr><td>Klantcontact</td><td></td><td>8,0</td><td></td><td>7,7</td></tr><tr><td>Bereikbaarheid</td><td>7,8</td><td></td><td>7,7</td><td>8,0</td></tr><tr><td>Communicatie</td><td></td><td></td><td></td><td>7,4</td></tr><tr><td>Woning zoeken</td><td></td><td>7,7</td><td></td><td>7,7</td></tr><tr><td>Nieuwe woning</td><td></td><td>7,7</td><td></td><td>8,0</td></tr><tr><td>Huur opzeggen</td><td>8,2</td><td></td><td>8,1</td><td>8,6</td></tr><tr><td>Reparatieverzoeken</td><td></td><td>8,1</td><td></td><td>8,1</td></tr><tr><td>(Contract)onderhoud</td><td>7,8</td><td></td><td>7,4</td><td>8,0</td></tr><tr><td>Klachten behandelen</td><td>6,8</td><td></td><td>7,0</td><td>6,1</td></tr><tr><td>Woning veranderen</td><td>7,5</td><td></td><td></td><td>-</td></tr><tr><td>Huur betalen</td><td></td><td>8,2</td><td></td><td>-</td></tr><tr><td>Gemiddeld</td><td>7,8</td><td>7,8</td><td>7,8</td><td>7,7</td></tr><tr><td>Behoren bij 25% beste corporaties</td><td>33%</td><td>38%</td><td>37%</td><td></td></tr></table>							2009	2010		2011	2012	Klantcontact		8,0		7,7	Bereikbaarheid	7,8		7,7	8,0	Communicatie				7,4	Woning zoeken		7,7		7,7	Nieuwe woning		7,7		8,0	Huur opzeggen	8,2		8,1	8,6	Reparatieverzoeken		8,1		8,1	(Contract)onderhoud	7,8		7,4	8,0	Klachten behandelen	6,8		7,0	6,1	Woning veranderen	7,5			-	Huur betalen		8,2		-	Gemiddeld	7,8	7,8	7,8	7,7	Behoren bij 25% beste corporaties	33%	38%	37%		Bron: beleidsplan 2012-2017 Ambitie: Onze klanten zijn tevreden over onze dienstverlening	
	2009	2010	2011	2012																																																																										
Klantcontact		8,0		7,7																																																																										
Bereikbaarheid	7,8		7,7	8,0																																																																										
Communicatie				7,4																																																																										
Woning zoeken		7,7		7,7																																																																										
Nieuwe woning		7,7		8,0																																																																										
Huur opzeggen	8,2		8,1	8,6																																																																										
Reparatieverzoeken		8,1		8,1																																																																										
(Contract)onderhoud	7,8		7,4	8,0																																																																										
Klachten behandelen	6,8		7,0	6,1																																																																										
Woning veranderen	7,5			-																																																																										
Huur betalen		8,2		-																																																																										
Gemiddeld	7,8	7,8	7,8	7,7																																																																										
Behoren bij 25% beste corporaties	33%	38%	37%																																																																											
Aan klachtenmanagement wordt al een tijdje extra aandacht besteed (zo is er bijvoorbeeld een werkgroep opgericht en is er een beleidsplatform georganiseerd om klachtenmanagement meer handen en voeten te geven).						Bron: jaarverslag 2012 Doelstelling: OFW verbetert de kwaliteit van dienstverlening continu en laten zich hierop beoordelen. Actie: Het behouden van het KWH-huurlabel. De Commissie Kwaliteitsverklaringen heeft vastgesteld dat in 2012 de kwaliteit van de dienstverlening van OFW niet op alle gemeten onderdelen voldoet aan de kwaliteitseisen van het KWH-Huurlabel. De gestelde eisen zijn minimaal een zeven op elk onderdeel. OFW heeft op het onderdeel ‘Klachten behandelen’ een 6,1 behaald. Het cijfer voor het onderdeel ‘Klachten behandelen’ is gebaseerd op een beperkt aantal respondenten, maar het betekent wel dat het KWH-Huurlabel niet verlengd wordt, tenzij OFW bij de meting in 2013 op alle onderdelen een voldoende behaalt. Het huidige KWH-Huurlabel is nog geldig tot 31 maart 2014.																																																																								

Het aantal klachten dat uiteindelijk een daadwerkelijk een 'geschil' wordt (dat voorgelegd wordt aan de geschillenadviescommissie) is zeer beperkt (in 2009, 2010 en 2011 1 geschil per jaar; in 2012 3 geschillen en tot nu toe in 2013 1 geschil).																	
Bron: jaarverslag 2011 Scores enquêtes modernisering <table border="1" data-bbox="165 515 1079 654"> <thead> <tr> <th>Moderniseringsproject</th><th>Jaar</th><th>Eindcijfer</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fase 3: Biddinghuizen centrum</td><td>2009</td><td>7,0</td></tr> <tr> <td>Klaversingel en Uitloper Biddinghuizen</td><td>2010</td><td>7,3</td></tr> <tr> <td>Schelpenbuurt Swifterbant</td><td>2010</td><td>7,2</td></tr> <tr> <td>Fase 1: Dronten centrum</td><td>2011</td><td>7,0</td></tr> </tbody> </table>	Moderniseringsproject	Jaar	Eindcijfer	Fase 3: Biddinghuizen centrum	2009	7,0	Klaversingel en Uitloper Biddinghuizen	2010	7,3	Schelpenbuurt Swifterbant	2010	7,2	Fase 1: Dronten centrum	2011	7,0	Bron: beleidsplan 2007-2011 Prestatie: behalen van gemiddeld een 7 op de enquêtes aan bewoners bij moderniseren en renovatie.	7
Moderniseringsproject	Jaar	Eindcijfer															
Fase 3: Biddinghuizen centrum	2009	7,0															
Klaversingel en Uitloper Biddinghuizen	2010	7,3															
Schelpenbuurt Swifterbant	2010	7,2															
Fase 1: Dronten centrum	2011	7,0															

Energie en duurzaamheid (voldoen aan energienormen/label, beleid / uitvoering duurzaamheid)					7,5
Bron: jaarverslag 2011					Bron: jaarverslag 2012 Doelstelling: In 2012 geen E, F, G labels meer. Deze doelstelling is aangepast naar 2016 in verband met de gewijzigde financiële uitgangspositie van OFW als gevolg van externe ontwikkelingen. Doelstelling: Alle nieuwbouwprojecten die wij nu gaan ontwikkelen hebben maximaal een energieprestatie coëfficiënt van 0,4. Door het toepassen van duurzame energieopwekking kunnen we onze nieuwbouw direct bij de bouw of in de toekomst energieneutraal (voor gebouw gebonden energie) maken.
Ontwikkeling van energieprestatie woningbezit OFW					
	1-1-2008		1-1-2012		
Energielabel	#	%	#	%	
A	274	7%	1.174	27%	
B	598	14%	891	20%	
C	958	23%	1.222	28%	
D	1.308	32%	887	20%	
E	735	18%	121	3%	
F	224	5%	50	1%	
G	30	1%	9	0%	
Totaal	4.127	100%	4.354	100%	
Bron: Duurzaam, gewoon doen! De besparing wordt berekend op basis van de energie-index, het rekenmodel waarbij het energielabel wordt bepaald.					Bron: Duurzaam, gewoon doen! Doelstelling: 30% besparing in gemiddelde gasverbruik per woning in 2012 tov 2000.
Tijdperiode			Besparing		
2000-2008	Realisatie		20%		
2000-2011	Realisatie		30%		
2000-2012	Schatting		33%		
Nominaties en externe waardering					Nominaties en externe waardering
Minister Spies van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, was in 2012 te gast in de Kampanje in Dronten. Hier verrichte zij ondersteund door gedeputeerde Blik, voorzitter HBV Corjanus en directeur-bestuurder Sweringa OFW de officiële handeling als markering van de 1.500e duurzaam gemoderniseerde woning van OFW.					
FSC Convenant Tijdens het stakeholdersdebat over duurzaamheid in 2010 is het convenant met FSC-Nederland getekend. Daarmee is de afspraak vastgelegd dat OFW bij nieuwbouw, onderhoud en moderniseringsprojecten alleen FSC hout en –producten gebruikt.					Voor haar inzet op het gebied van duurzaamheid heeft OFW in de periode 2009-2012 verschillende nominaties en prijzen gewonnen.

Nominatie In 2011 samen met Milieudienst West-Holland en de gemeente Middelburg genomineerd voor FSC opdrachtgever award.		
---	--	--

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen		7,0																					
Bron: jaarverslag 2012 Gelabelde woningen voor doelgroepen met speciale aanpassingen of voorzieningen in Dronten. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Soort labeling</th><th>Aantal woningen</th><th>Vraag (obv woningzoekenden-lijst)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Levensloopwoningen</td><td>142</td><td></td></tr> <tr> <td>Seniorenwoningen</td><td>742</td><td></td></tr> <tr> <td>MIVA woningen</td><td>26</td><td></td></tr> <tr> <td>Seniorenwoning 50+ (woongroep 50+ 'De Wiekslag')</td><td>24</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td>934</td><td>637</td></tr> </tbody> </table> OFW concludeert in jaarverslag 2012 dat vraag een aanbod van doelgroepen met speciale aanpassingen in balans is.	Soort labeling	Aantal woningen	Vraag (obv woningzoekenden-lijst)	Levensloopwoningen	142		Seniorenwoningen	742		MIVA woningen	26		Seniorenwoning 50+ (woongroep 50+ 'De Wiekslag')	24					Totaal	934	637	Bron: Omgevingsverkenning (2008) Analyse: meer vraag van ouderen, kleinere huishoudens. OFW moet nieuw bouwen voor nieuwe doelgroepen.	7
Soort labeling	Aantal woningen	Vraag (obv woningzoekenden-lijst)																					
Levensloopwoningen	142																						
Seniorenwoningen	742																						
MIVA woningen	26																						
Seniorenwoning 50+ (woongroep 50+ 'De Wiekslag')	24																						
Totaal	934	637																					
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte		7																					
Woonservice gebied Bron jaarverslag 2009: WoonArk-Regenboog De nieuwbouw bestaat uit 84 huurappartementen en op de begane grond een denksportcentrum, een zorguitvalsbasis voor Coloriet, ruimten voor diverse paramedische functies en specifiek op de wensen van cliënten van Triade en Interakt contour aangepaste appartementen. Bron jaarverslag 2010: Renovatie de Regenboog Bron jaarverslag 2011: Woongroep 50+ De wiekslag: 24 appartementen en een recreatieruimte (oplevering 2012)	Bron: jaarverslag 2012 In 2011 is in het SEV proeftuinexperiment in woonservicegebied WoonArk/De Regenboog de vraag naar en het aanbod van woningen voor mensen met een fysieke beperking voor een deel van de gemeente in kaart gebracht. Dit is gedaan aan de hand van het Piramidemodel. Aan het SEV proeftuinexperiment hebben de gemeente Dronten, Coloriet en OFW meegedaan.	7																					

Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)		7																												
Bron: jaarverslag 2010 Kleinschalig groepswonen voor 8 cliënten van stichting Vitree. Bron jaarverslag 2011: Stichting Philadelphia zorg huurt 4 aangepaste woningen voor 8 cliënten met een licht verstandelijke handicap.	Bron: jaarverslag 2012 Doelstelling: We hebben een aanbod van ‘wonen en zorg’ dat aansluit op de veranderende vraag naar wonen en de veranderende vraag naar zorg. Hierbij voelen wij ons verantwoordelijk voor het wonen.	7																												
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben		7																												
Bron: jaarverslag 2012 In 2012 heeft OFW van de 465 nieuwe verhuringen 11 huurcontracten afgesloten met een begeleidingsovereenkomst waarin aanvullende voorwaarden zijn vastgelegd. OFW neemt deel aan transitie platform langdurige zorg.	Bron: jaarverslag 2012 Doelstelling: We huisvesten mensen, uit de gemeente Dronten, die niet te huisvesten zijn/gehuisvest kunnen blijven via het reguliere proces met waarborging van de leefbaarheid, veelal in samenwerking met ketenpartners.	7																												
Overige personen die speciale eisen aan hun woning stellen		-																												
(Des)investeren in vastgoed		6,4																												
Nieuwbouw																														
Bron: jaarverslagen 2009 t/m 2012 Realisatie: ➔ 2009: 224 ➔ 2010: 74 ➔ 2011: 3 ➔ 2012: 49 Er zijn drie projecten die vertraging hebben opgelopen dan wel een aanpassing kennen ten opzichte van de oorspronkelijke planning. In eerste instantie waren (oorspronkelijk voor 2010) 118 woningen in De Gilden gepland. Dit zijn er 76 geworden. De gemeente toont zich ontvankelijk voor de schadeclaim inzake verdragingskosten en extra ontwikkelingskosten en biedt hiervoor compensatie. De twee huur appartementengebouwen (De Beesten) bij woon-zorgcomplex de WoonArk hebben ook vertraging opgelopen door toedoen van de gemeente. In eerste instantie zouden dit 2 appartementengebouwen met ieder 30 appartementen worden. De gemeente heeft toegegeven aan bezwaren van omwonenden. Van beide complexen moest 1 bouwlaag verwijderd worden. Met als extra ontwikkelingskosten en verdragingskosten tot gevolg. Door o.a. verminderde vraag naar ouderenappartementen hebben we besloten om voorlopig nog niet te starten met de bouw van deze complexen. De grond voor de huurappartementen is in het verleden al aangekocht door OFW.	Bron: CiP Prognose: ➔ 2009: 208 ➔ 2010:195 ➔ 2011:86 ➔ 2012:75 Bron: jaarverslag 2012, p.86 Meerjarenbegroting <table><tr><td></td><td>planning 2008-2012</td><td>gerealiseerd 2008-2012</td><td>Verschil (planning-gerealiseerd)</td></tr><tr><td>Modernisering</td><td>679</td><td>679</td><td>0</td></tr><tr><td>Planvorming</td><td>214</td><td>55</td><td>159</td></tr><tr><td>Sloop en nieuwbouw</td><td>66</td><td>46</td><td>20</td></tr><tr><td>Nieuwbouw huur</td><td>633</td><td>351</td><td>282</td></tr><tr><td>Nieuwbouw koop</td><td>258</td><td>104</td><td>154</td></tr><tr><td>Stud. en jongeren</td><td>0</td><td>30</td><td>-30</td></tr></table>		planning 2008-2012	gerealiseerd 2008-2012	Verschil (planning-gerealiseerd)	Modernisering	679	679	0	Planvorming	214	55	159	Sloop en nieuwbouw	66	46	20	Nieuwbouw huur	633	351	282	Nieuwbouw koop	258	104	154	Stud. en jongeren	0	30	-30	6
	planning 2008-2012	gerealiseerd 2008-2012	Verschil (planning-gerealiseerd)																											
Modernisering	679	679	0																											
Planvorming	214	55	159																											
Sloop en nieuwbouw	66	46	20																											
Nieuwbouw huur	633	351	282																											
Nieuwbouw koop	258	104	154																											
Stud. en jongeren	0	30	-30																											

Door bezwaarprocedures van omwonenden bij appartementencomplex De Wiekslag (24 appartementen + 1 gemeenschappelijke ruimte) heeft dit project forse vertraging opgelopen.	Zorg en voorzieningen	316	223	93	

Sloop of samenvoeging					7
Bron: jaarverslag 2012		Bron: jaarverslag 2012, p.86			7
Sloop		Meerjarenbegroting			
		planning 2008-2012	gerealiseerd 2008-2012	Verschil (planning-gerealiseerd)	
Jaar	Realisatie				
2009	4				
2010	0				
2011	13				
2012	0				
Bron jaarverslag 2012:					
Van de 66 woningen met het label sloop zijn 46 woningen in Biddinghuizen Centrum gesloopt (de eerste al in 2007). De sloop van de 20 appartementen in Dronten Centrum is uitgesteld.					
		Modernisering	679	679	0
		Planvorming	214	55	159
		Sloop en nieuwbouw	66	46	20
		Nieuwbouw huur	633	351	282
		Nieuwbouw koop	258	104	154
		Stud. en jongeren	0	30	-30
		Zorg en voorzieningen	316	223	93

Verkoop					5
Bron: jaarverslag 2012		Bron: jaarverslag 2012			5
Verkoop van woningen		Doelstelling: OFW treft verkoop bevorderende maatregelen (bijvoorbeeld starterslening) en zet op de juiste wijze (marketing)communicatiemiddelen in om de verkoop van woningen te bevorderen. De verkoop van woningen draagt bij aan het creëren van gemengde wijken en voorziet in de vraag naar sociale koopwoningen. Een ander belangrijk argument voor verkoop is dat OFW de verkoopopbrengsten nodig heeft om onrendabele investeringen te financieren. De verkoop van bestaand bezit is ook nodig om het bezit te kunnen vernieuwen met nieuwe woningtypen die aansluiten op de vraag van de nieuwe doelgroepen.			
jaar	Realisatie	Begroot			
2009	29	40			
2010	35	20			
2011	16	35			
2012	13	30			
2009-2012	93	125			
OFW heeft tot 2010 kopers van een woning de mogelijkheid geboden gebruik te maken van de KoopGoedKoop regeling. Vanaf de invoering heeft geen enkele koper gebruik gemaakt van dit aanbod. Uit de evaluatiegesprekken bleek dat kopers in de gemeente Dronten niet positief staan tegenover erfpacht.					
In 2010 zijn er wel 22 woningen via KoopGarant verkocht.					
Verkoop blijft achter bij de begroting.					

Verkochte woningen naar verkoopprijs:				Bron: Verkoopbeleid OFW OFW verkoopt de woningen die in het verkoopplan staan. Het betreffen eengezinswoningen. We verkopen niet in wijken waar nog gemoderniseerd moet worden of sprake is van planvorming. OFW verkoopt de woningen tegen marktwaarde.	5
	<122.000	122.000-159.000	totaal		
2010	4	31	35		
2011	3	13	16		
2012	1	12	13		
Totaal	8	56	64		
%	13%	87%	100%		
Bron: managementrapportages					
Verkoop blijft achter bij de begroting.					
Verbetering bestaand woningbezit					7
Bron: jaarverslag 2012				Bron jaarverslag 2012:	7
Moderniseren				De modernisering die gepland stonden voor de periode 2008-2012 zijn allemaal gerealiseerd. Van de woningen met het label planvorming is een deel in Dronten Centrum gemoderniseerd. De Chaletwoningen in Dronten Centrum en de woningen in de Greente Zuid in Swifterbant moeten nog worden opgepakt. Dit staat gepland voor respectievelijk 2013/2014 en 2014/2015, mits er financieringsmogelijkheden zijn.	
	Realisatie				
2009	156				
2010	113				
2011	168				
2012	143				
Totaal	580				
Maatschappelijk vastgoed					7
Bron jaarverslag 2012				Bron: jaarverslag 2012	7
Nieuwbouw school De Dukdalf en uitbreiding sportzaal Dronten West (sportzaal blijft eigendom van de gemeente)				OFW speelt actief in op de vraag van welzijn- , onderwijs- en zorginstellingen en is bereid te investeren in deze initiatieven middels het inzetten van haar kernkwaliteiten, bouwen, beheren, verhuren, ontwikkelen en maatschappelijke verankering.	
Gepland: Educatief centrum Biddinghuizen (start uitvoering 2012, gereed 2013)					

Kwaliteit wijken en buurten			7,0
Leefbaarheid (schoon, heel, veilig, aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving, tevredenheid over leefbaarheid buurt)			7
Beheerambities Deze uitgaven hebben betrekking op het verbeteren van de leefomgeving/beleving van onze huurders door middel van activiteiten aan/in de fysieke complexen. Concrete voorbeelden zijn; het ophangen van camera's; verlichting aanbrengen; afsluiten van een portiek; realiseren nieuwbouw of renovatie.			Bron: beleidsplan 2012-2017 Ambitie: OFW realiseert een kansrijke woonomgeving waar mensen prettig kunnen wonen, trots zijn op hun woning en woonomgeving en waarvoor zij en samenwerkingspartners zich mede verantwoordelijk voelen en hieraan bijdragen. Doelstelling: OFW zet zich in de huurwijken in voor een goed leefbaar woonklimaat waarmee we gemiddeld minimaal een 7 op de Leefbaarheidsmonitor Lemon behalen. Deze doelstelling is in zowel 2009 als 2011 gehaald. Actie: In 2012 wil OFW een verdere analyse maken over het Hogerhuis met daarin een visie voor de toekomst en wat nodig is om de woonsituatie in het Hogerhuis en de woonomgeving rond het Hogerhuis te versterken. Bron: Lemon meting OFW heeft vooral door de modernisering van een groot aantal woningen zichtbaar de beleving van leefbaarheid vergroot.
Jaar	Realisatie		
2009	585		
2010	469		
2011	574		
2012	397		
CIP: uitgaven aan leefbaarheid in €1.000			
Score Lemon:			
	2009	2011	
Swifterbant	7,5	7,4	
Biddinghuizen	7,3	7,2	
Dronten	7,6	7,6	
Gemeente Dronten	7,5	7,5	
Bron: jaarverslag 2010, 2011, 2012			
Aanvragen leefbaarheidsfonds			Leefbaarheidsfonds Om initiatieven van onze huurders die bijdragen aan de leefbaarheid in de buurt te ondersteunen en zo de betrokkenheid van onze huurders bij hun woonomgeving te vergroten heeft OFW een leefbaarheidsfonds in het leven geroepen.
	woonplaats	Initiatief	
2010	Dronten	Rolstoel voor Het Tussendek	
	Biddinghuizen	AED apparaat	
	Dronten	Belijning trapveldje De Boeg, tegels zinloos geweld, huur tent	
2011	Biddinghuizen	Picknickbankjes Fruithof	
	Swifterbant	Social Sofa in de speeltuin Fuikhoren	
	Dronten	Tweede duwrolstoel	
	Dronten	Volière binnentuin De Werf	
2012	Dronten	3 plantschalen in openbaar gebied	
2013	Dronten	Jeu des boulesbaan	

In periode 2010-2013 zijn er 10 initiatieven ingediend. Waarvan 9 toegekend.																	
Bron: jaarverslag 2012 Meldingen van overlast: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>2010</th><th>2012</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dronten</td><td>34</td><td>46</td></tr> <tr> <td>Biddinghuizen</td><td>20</td><td>17</td></tr> <tr> <td>Swifterbant</td><td>17</td><td>14</td></tr> <tr> <td>Totaal</td><td>71</td><td>77</td></tr> </tbody> </table>		2010	2012	Dronten	34	46	Biddinghuizen	20	17	Swifterbant	17	14	Totaal	71	77	Bron: jaarverslag 2012 Doelstelling: OFW zet zich in de huurwijken in voor een goed leefbaar woonklimaat waarmee we gemiddeld minimaal een 7 op de Leefbaarheidsmonitor Lemon behalen.	7
	2010	2012															
Dronten	34	46															
Biddinghuizen	20	17															
Swifterbant	17	14															
Totaal	71	77															
In 2011 heeft OFW een stakeholdersbijeenkomst georganiseerd rondom het thema leefbaarheid. Na een plenaire introductie konden deelnemers in kleine groepjes ideeën opwerpen om leefbaarheid te verbeteren.	Stakeholdersbijeenkomst leefbaarheid 2011	-															

Vitale buurten en wijken (versterken voorzieningen in de buurt, versterken sociale infrastructuur, versterken economische infrastructuur)		7
Bron: kwartaal rapportage 2012-1: Op initiatief van OFW is integraal overleg opgestart tussen welzijn- (Meerpaal) en zorgpartners, politie, gemeente en OFW om de overlast van hangjongeren aan te pakken in en rond het Hogerhuis. Bron: kwartaal rapportage 2012-4: Door betrokken partijen zijn drie invalshoeken benoemd van waaruit de problemen met overlast en van het gevoel van onveiligheid kunnen worden teruggedrongen. De invalshoeken zijn: zorgstructuur, fysieke aanpassingen en bestrijding overlast door jongeren. Door betrokken partijen is geconcludeerd dat de ingezette acties effect hebben. De overlast door jongeren / bewoners is sterk afgenomen en de bewoners van het Hogerhuis – met name de kwetsbare bewoners met begeleiding en ondersteuning – voelen zich veiliger.	Bron: beleidsplan 2012-2017 Ambitie: OFW realiseert een kansrijke woonomgeving waar mensen prettig kunnen wonen, trots zijn op hun woning en woonomgeving en waarvoor zij en samenwerkingspartners zich mede verantwoordelijk voelen en hieraan bijdragen. Bron: kwartaalrapportage 2012-1 Prestatienorm 2012: <i>In 2012 wil OFW een verdere analyse maken over het Hogerhuis met daarin een visie voor de toekomst en wat nodig is om de woonsituatie in het Hogerhuis en de woonomgeving rond het Hogerhuis te versterken.</i>	7
Bron jaarplan wijk- en buurtbeheer 2012 OFW neemt deel aan het wijk- en buurtbeheer. Dit is een samenwerking op wijkniveau tussen de politie, OFW, gemeente, verenging dorpsbelangen en De Meerpaal. Zij hebben regelmatig (10 keer per jaar) overleg om klachten en problemen in de wijk te bespreken. Ook houden zij ongeveer 3 keer per jaar een wijkschouw. Daarin kunnen bewoners de leden van het wijkteam meteen aanspreken. Een voorbeeld van OFW is als tuinen niet goed zijn onderhouden, zij bewoners hierover aanschrijven.	Deelname aan wijk- en buurtbeheer Bron: beleidsplan 2012-2017 Ambitie: OFW realiseert een kansrijke woonomgeving waar mensen prettig kunnen wonen, trots zijn op hun woning en woonomgeving en waarvoor zij en samenwerkingspartners zich mede verantwoordelijk voelen en hieraan bijdragen	7

Nominaties en externe waarderingen leefbaarheid In 2012 is OFW uitgeroepen tot beste Klimaatstraatfeest-corporatie . Door de inzet van de bewoners van de Fruithof scoorde OFW het beste van alle corporaties.		-
Sociale stijging en emancipatie (jeugd, langdurig werklozen, immigranten/statushouders)		
Overige/andere prestaties		7,0
<i>Dit prestatieveld omvat prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden, maar wel relevant zijn voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie.</i>		
Bron: jaarverslag 2011 OFW is 'Flevolands Leerbedrijf 2010' geworden. De jury viel het op wanneer OFW zich als organisatie ontwikkelt de medewerkers meegenomen worden in die ontwikkeling, maar ook bijvoorbeeld belanghebbenden en stagiairs.	Organisatieontwikkeling Leerplaatsen binnen OFW: OFW biedt gedurende het jaar aan minimaal 10 personen de kans op praktijkervaring op te doen in de vorm van een stage, dan wel een afstudeerstage/-onderzoek te doen. Tevens realiseert OFW jaarlijks conform het bouwconvenant, 3 leerwerkplaatsen voor niveau 2 en 3 en 1 à 2 stageplekken voor Bol 4 studenten uit Flevoland.	7
Externe waardering Bron: website OFW OFW is als voorbeeld voor woningcorporaties genoemd in de publicatie INK in de Praktijk. Zie de link: 'INK in de praktijk'.	INK in de praktijk Bron: jaarverslag 2012 De basis voor het Organisatieontwikkelingsplan uit 2008/2009 is gelegen in het beleidsplan 'Samen voor Kansrijk' (2007) en in het personeelsbeleidsplan 'Wonen is emotie, werken ook' (2004). In 2007 is de behoefte uitgesproken om de strategie voor de verdere ontwikkeling van de interne organisatie vast te leggen. In 2008/2009 hebben we daartoe het organisatieontwikkelingsplan opgesteld. In dit plan gaat het met name om de ontwikkeling van medewerkers, de cultuur, de structuur en de ontwikkeling van hulpsystemen. In het plan hebben we omschreven wat onze ambitie is op deze gebieden en met welke concrete verbeterprojecten we aan de slag zijn gegaan. Een beschrijving van de ontwikkeling van de interne organisatie is te lezen in het boek 'INK in de praktijk', waarin OFW als best practice opgenomen is.	
Eindcijfer Presteren naar Ambities (gemiddelde)		
		7,0

Presteren naar Opgaven 2009 t/m 2012						
Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden				Geformuleerde opgaven		Beoor- deling (cijfer)
Huisvesting primaire doelgroep						7,5
Beschikbaarheid woningen (kernvoorraadbeleid, differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau)						8
Samenstelling en omvang bezit						
	2008 (woningeni n expl. Per 31 dec)	2009	2010	2011	2012	Bron: prestatieafspraken gemeenten Dronten (2008/2009) Om voldoende differentiatie tot stand te brengen, streeft de gemeente bij de ontwikkeling van nieuwe uitleglocaties naar 25% sociale woningbouw. Gemeente en OFW voeren overleg over de concreet aan te wijzen locaties waar OFW de mogelijkheid wordt geboden voor de ontwikkeling van woningen. Daarbij kan het zowel gaan om woningen in de huur- als in de koopsector. Extra aandacht zal hierbij worden besteed aan de doelgroepen senioren en starters. Ten behoeve van dit overleg zal OFW een voorstel met locaties indienen. bron: Woonvisie 2009-2020 Dronten wil voldoen aan de woonbehoefte en de woonwensen van de eigen inwoners. Het gaat hierbij niet alleen om de nieuwbouw, maar even zo belangrijk is de gewenste kwaliteit van de bestaande kernen en wijken. De vraag naar (koop) eengezinswoningen blijft nadrukkelijk aanwezig (2/3 van de opgave), maar daarnaast zien we een toename van de vraag naar appartementen, met name in de huursector. In de woonvisie kiest de gemeente ook voor nieuwbouw in de kernen Swifterbant en Biddinghuizen.
Totaal aantal woningen	4.127	4.321	4.362	4.338	4.410	
Totaal verhuureenheden	4.703	4.903	4.908	4.886	4.957	
Aantal woningen naar type:						
Woningen zelfstandig	4.127	4.321	4.362	4.338	4.410	
Onzelfstandig (studenteneenheden)	280	280	280	280	280	
Eenheden Woonzorg (verzorgingshuis)	110	110	76	76	76	
Overige woongebouwen	390	390	356	356	356	
Aantal niet-woningen naar type:						
Bedrijfsruimten en maatschappelijk vastgoed	11	17	17	20	21	
Parkeren (garages)	175	175	173	172	170	
Overige verhuureenheden	186	192	190	192	191	
Bron: Rapport Fakton expert meeting 2013 In de periode 2009-2012 heeft OFW 37% van de totale nieuwbouw productie voor haar rekening genomen (197 van de 691 woningen).						

Woningtoewijzing en doorstroming (passend toewijzen, tegengaan woonfraude, keuzevrijheid voor de doelgroep, wachtlijst/slaagkans, leegstand, maatregelen voor specifieke doelgroepen)		7,1																																
Passend toewijzen		7																																
Woningtoewijzingssysteem Bron: jaarverslag 2012 OFW heeft haar woningbezit verdeeld in verschillende opties. Een optie is een groep nagenoeg identieke woningen waarvoor een woningzoekende zich kan inschrijven. Per optie worden de wachttijden op de website gepubliceerd. OFW heeft woningen beschikbaar voor woningzoekenden binnen een wachttijd van maximaal twee jaar. Uit jaarverslag 2012 blijkt dat gemiddelde wachttijd niet hoger is dan 24 maanden (18-24 maanden). Daarmee is de doelstelling gehaald. Er zijn wel grote verschillen in de gemiddelde wachttijden. Voor studentenkamers is de wachttijd het kortste (0-6 maanden). Voor eengezinswoningen in De Gilden en seniorenwoningen in Centrum en De Gilden is de wachttijd meer dan 2 jaar.	Bron: Woonvisie2009-2020 Voor de huisvesting van de doelgroepen maakt OFW gebruik van een goed functionerend woningtoewijzingssysteem (optiemodel). Bron: jaarverslag 2012 Doelstelling: OFW heeft woningen beschikbaar voor woningzoekenden binnen een wachttijd van maximaal 2 jaar.	7																																
Tegengaan woonfraude		-																																
Keuzevrijheid		7																																
<table><tr><td></td><td>2012</td></tr><tr><td>Huur/koop vorm</td><td><i>31 dec</i></td></tr><tr><td>Sociale huurwoning</td><td>4.380</td></tr><tr><td>Vrije sector huur</td><td>30</td></tr><tr><td>Verkoop</td><td>13</td></tr><tr><td>Woningtype</td><td>In %</td></tr><tr><td>Eengezinswoningen</td><td>64%</td></tr><tr><td>Grote eengezinswoningen</td><td>1%</td></tr><tr><td>Appartementen</td><td>11%</td></tr><tr><td>Kamer (Hogerhuis)</td><td>1%</td></tr><tr><td>Levensloopwoning</td><td>3%</td></tr><tr><td>MIVA</td><td>1%</td></tr><tr><td>Seniorenwoning</td><td>17%</td></tr><tr><td>Studentenkamer</td><td>1%</td></tr><tr><td>Twee-kamerwoning</td><td>0%</td></tr><tr><td>Seniorenwoning 50+</td><td>1%</td></tr></table>		2012	Huur/koop vorm	<i>31 dec</i>	Sociale huurwoning	4.380	Vrije sector huur	30	Verkoop	13	Woningtype	In %	Eengezinswoningen	64%	Grote eengezinswoningen	1%	Appartementen	11%	Kamer (Hogerhuis)	1%	Levensloopwoning	3%	MIVA	1%	Seniorenwoning	17%	Studentenkamer	1%	Twee-kamerwoning	0%	Seniorenwoning 50+	1%	Bron: prestatieafspraken gemeente Dronten 2008/2009 Indien er binnen een buurt of wijk sprake is van een te eenzijdige woningvoorraad of bevolkingsamenstelling, zal OFW op woningniveau zoeken naar mogelijke aanpassingen.	7
	2012																																	
Huur/koop vorm	<i>31 dec</i>																																	
Sociale huurwoning	4.380																																	
Vrije sector huur	30																																	
Verkoop	13																																	
Woningtype	In %																																	
Eengezinswoningen	64%																																	
Grote eengezinswoningen	1%																																	
Appartementen	11%																																	
Kamer (Hogerhuis)	1%																																	
Levensloopwoning	3%																																	
MIVA	1%																																	
Seniorenwoning	17%																																	
Studentenkamer	1%																																	
Twee-kamerwoning	0%																																	
Seniorenwoning 50+	1%																																	
Nieuwe woonvormen Bron jaarverslag 2012: In 2012 is de 50+ woongroep De Wiekslag opgeleverd.	Bron: Woonvisie 2009-2020 Door middel van Collectief Particulier Opdrachtgeverschap het particulier opdrachtgeverschap verbreden naar nieuwe doelgroepen (midden en lagere inkomensgroepen).	7																																

Bewoners zijn met het idee naar OFW gekomen. OFW heeft dit gebouw voor de woongroep gerealiseerd.		De gemeente Dronten biedt ruimte voor nieuwe woonvormen, zoals groepswonen.																			
Wachtlijst			8																		
Acceptatiegraad <table><tr><td>Jaar</td><td>Gemiddelde acceptatiegraad</td></tr><tr><td>2009</td><td>49,8%</td></tr><tr><td>2010</td><td>50,2%</td></tr><tr><td>2011</td><td>47,1%</td></tr><tr><td>2012</td><td>51,3%</td></tr><tr><td>Gemiddeld 2009-2012</td><td>49,6%</td></tr></table> In de periode 2009-2012 scoort OFW 10% beter dan de door haar gestelde norm.		Jaar	Gemiddelde acceptatiegraad	2009	49,8%	2010	50,2%	2011	47,1%	2012	51,3%	Gemiddeld 2009-2012	49,6%	Bron: prestatieafspraken gemeente Dronten 2008/2009 Ter voorkomen van mogelijke overlast veroorzakende huishoudens zal OFW onverminderd doorgaan met haar alert inschrijvings- en toewijzingsbeleid met o.a. een verhuurdersverklaring, woonverledenonderzoek, hypotheekverklaring, intake-gesprekken. Bron: beleidsplan 2012-2017 Doelstelling: OFW streeft naar een gemiddelde acceptatiegraad van minimaal 45%.	8						
Jaar	Gemiddelde acceptatiegraad																				
2009	49,8%																				
2010	50,2%																				
2011	47,1%																				
2012	51,3%																				
Gemiddeld 2009-2012	49,6%																				
Leegstand			-																		
Maatregelen specifieke doelgroepen			6,5																		
Huisvesting van asielzoekers en statushouders. Bron: jaarverslag 2011 en 2012 <table><tr><td></td><td>Taakstelling COA</td><td>Realisatie</td></tr><tr><td>2009</td><td>65</td><td>56</td></tr><tr><td>2010</td><td>25</td><td>17</td></tr><tr><td>2011</td><td>30</td><td>29</td></tr><tr><td>2012</td><td>11</td><td>20</td></tr><tr><td>2009-2012</td><td>131</td><td>122</td></tr></table> Aan de taakstelling van het COA van 2012 is ruim voldaan. De totale taakstelling voor 2012 was de huisvesting van elf asielzoekers. Daarnaast was er vanuit 2011 een achterstand van één. In totaal heeft OFW twintig asielzoekers gehuisvest. Dit betekent dat er eind 2012 een voorstand is ontstaan van acht personen. In de periode 2009-2012 scoort OFW 7% lager dan de taakstelling van de gemeente.			Taakstelling COA	Realisatie	2009	65	56	2010	25	17	2011	30	29	2012	11	20	2009-2012	131	122	Bron: beleidsplan 2012-2017 Doelstelling: OFW verleent medewerking aan de realisering van de taakstelling die de gemeente Dronten krijgt opgelegd voor de huisvesting van (uitgenodigde) asielzoekers en statushouders.	6,5
	Taakstelling COA	Realisatie																			
2009	65	56																			
2010	25	17																			
2011	30	29																			
2012	11	20																			
2009-2012	131	122																			

Betaalbaarheid (huurprijsbeleid, huur-inkomenverhouding, overige woonlasten)					8
Huurprijsbeleid					-
Incasso beleid Bron: jaarverslag 2012					Bron: prestatieafspraken gemeente Dronten 2008/2009 Door het door OFW gehanteerde inschrijvings- en toewijzingsbeleid hebben woningzoekenden gelijke kansen. Ter voorkomen van mogelijke overlast veroorzakende huishoudens zal OFW onverminderd doorgaan met haar alert inschrijvings- en toewijzingsbeleid met o.a. een verhuurdersverklaring, woonverledenonderzoek, hypotheekverklaring, intake-gesprekken.
Aantal ontruimingens wegens betalingsachterstand					
Jaar	# ontruimingens wegens betalingsachterstand				
2009	8				
2010	10				
2011	10				
2012	6				
Bron: kwartaalrapportage 2013-01					
Corporatie	Jaar	3 gedwongen ontruimingens agv huurachterstand	# vhe	Ontruiming/vhe	
Patrimonium	2012	1	836	1 per 836	
OFW	2012	6	4410	1 per 735	
Mercatus	2012	14	4935	1 per 352	
Centrada	2011*	38	8246	1 per 217	
Woonpalet	2012	10	1931	1 per 193	
*cijfers 2012 nog niet bekend					
Huur-inkomensverhouding					-
Overige woonlasten					-

Bevorderen eigen woningbezit (verkoop woningen, tussenvormen)										7
Verkoop										7
Bron: jaarverslag 2012							Bron: Woonvisie 2009-2020 Tevens bestaat de mogelijkheid bijzondere koopconstructies aan te bieden, zoals KoopGarant. De gemeente wil richting OFW het aanbieden van bijzondere koopconstructies stimuleren.			7
jaar	Realisatie		Begroot							
2009	29									
2010	35		20							
2011	16		35							
2012	13		30							
2009-2012	97		85							
OFW heeft tot 2010 kopers van een woning de mogelijkheid geboden gebruik te maken van de KoopGoedKoop regeling. Vanaf de invoering heeft geen enkele koper gebruik gemaakt van dit aanbod. Uit de evaluatiegesprekken bleek dat kopers in de gemeente Dronten niet positief staan tegenover erfpacht.										
In 2010 zijn er 22 woningen via KoopGarant verkocht.										
Tussenvormen										-
Kwaliteit woningen en woningbeheer										8,0
Woningkwaliteit (prijs-kwaliteitverhouding, conditie en onderhoudstoestand, tevredenheid over de woning)										8
Prijs-kwaliteit-verhouding										8
Gemiddeld aantal punten per huurwoning / puntprijs (CIP) OFW= Oost Flevoland Woondiensten Ref= Referentie							Bron: beleidsplan 2012-2017 Ambitie: We realiseren woningen met duurzame, degelijke en onderhoudsarme materialen. We kiezen voor een ontwerp dat langjarig invulling kan geven aan een veranderende markt, functioneel is en een goede uitstraling en identiteit biedt aan de wijk. Bij het bouwen en verbouwen van onze woningen richten we ons op veilig bouwen en veilig wonen.			8
	2009		2010		2011		2012			
	OFW	Ref	OFW	Ref	OFW	Ref	OFW	Ref		
Gem. aantal WWS punten	132	141	145	143	145	143	158	148		
Gem. aantal opp. Punten	67	67	66	66	66	65	66	65		
Gem. puntprijs	3,21	2,77	3,04	2,81	3,23	2,89	3	2,85		
Jaar	Goedkope woningen		Betaalbare woningen		Dure woningen < huurtoeslaggrens		Dure woningen > huurtoeslaggrens			
	OFW	Ref	OFW	Ref	OFW	Ref	OFW	Ref		
2008	11,5	28,5	84,4	68,6	3,7	2,2	0,3	0,6		
2009	11,2	26,2	81,9	69,9	6,6	3,0	0,3	0,8		
2010	11,0	23,5	82,2	71,3	6,4	4,2	0,3	1,0		
2011	10,8	22,5	82,4	70,9	6,5	5,2	0,3	1,4		

Conditie en onderhoudstoestand						-
Tevredenheid over de woning						-
Kwaliteit dienstverlening (tevredenheid over de dienstverlening)						-
Energie en duurzaamheid (voldoen aan energienormen/label, beleid / uitvoering duurzaamheid)						8
Bron: jaarverslag 2011					Bron: Woonvisie 2009-2020 In het actieplan duurzaam bouwen staat het gemeentelijk beleid over duurzaam bouwen. De gemeente wil standaard de vaste maatregelen en 50% van de variabele maatregelen uit het 'Nationaal Pakket Duurzaam Bouwen – Nieuwe Woningbouw' als minimum niveau bij nieuwbouw worden gehanteerd. De uitdaging is gericht op het toepassen van duurzaamheidsmaatregelen die niet of in beperkte mate kostenverhogend zijn.	8
	1-1-2008		1-1-2012			
Energielabel	#	%	#	%		
A	274	7%	1.174	27%		
B	598	14%	891	20%		
C	958	23%	1.222	28%		
D	1.308	32%	887	20%		
E	735	18%	121	3%		
F	224	5%	50	1%		
G	30	1%	9	0%		
Totaal	4.127	100%	4.354	100%		
Bron: jaarverslag 2011					Bron: Woonvisie 2009-2020 In het actieplan duurzaam bouwen staat het gemeentelijk beleid over duurzaam bouwen. De gemeente wil standaard de vaste maatregelen en 50% van de variabele maatregelen uit het 'Nationaal Pakket Duurzaam Bouwen – Nieuwe Woningbouw' als minimum niveau bij nieuwbouw worden gehanteerd. De uitdaging is gericht op het toepassen van duurzaamheidsmaatregelen die niet of in beperkte mate kostenverhogend zijn.	8
Alle nieuwbouwwoningen die OFW in 2011 bouwt hebben een EPC-waarde lager dan 0,7.						
					Bron: beleidsplan 2007-2011 Prestatie: minimaal de helft van de nieuwbouwprojecten heeft een EPC-waarde van 0,7 of lager.	

Bron: Duurzaam, gewoon doen! De besparing wordt berekend op basis van de energie-index, het rekenmodel waarbij het energielabel wordt bepaald.			Bron: Duurzaam, gewoon doen! Doelstelling: 30% besparing in gemiddelde gasverbruik per woning in 2012 tov 2000.	8
Tijdsperiode		Besparing		
2000-2008	Realisatie	20%		
2000-2011	Realisatie	30%		
2000-2012	Schatting	33%		

Huisvesting doelgroepen met specifieke aanpassingen of voorzieningen			7,0																						
<table><tr><th>Soort labeling</th><th>Aantal woningen</th><th>Vraag (obv woningzoekendenlijst)</th></tr><tr><td>Levensloopwoningen</td><td>142</td><td></td></tr><tr><td>Seniorenwoningen</td><td>742</td><td></td></tr><tr><td>MIVA woningen</td><td>26</td><td></td></tr><tr><td>Seniorenwoning 50+ (woongroep 50+ 'De Wiekslag')</td><td>24</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Totaal</td><td>934</td><td>637</td></tr></table>			Soort labeling	Aantal woningen	Vraag (obv woningzoekendenlijst)	Levensloopwoningen	142		Seniorenwoningen	742		MIVA woningen	26		Seniorenwoning 50+ (woongroep 50+ 'De Wiekslag')	24					Totaal	934	637	Omgevingsverkenning (2008): meer vraag van ouderen, kleinere huishoudens. OFW moet nieuw bouwen voor nieuwe doelgroepen.	7
			Soort labeling	Aantal woningen	Vraag (obv woningzoekendenlijst)																				
			Levensloopwoningen	142																					
			Seniorenwoningen	742																					
			MIVA woningen	26																					
			Seniorenwoning 50+ (woongroep 50+ 'De Wiekslag')	24																					
			Totaal	934	637																				
OFW concludeert in jaarverslag 2012 dat vraag en aanbod van doelgroepen met speciale aanpassingen in balans is.																									
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte		7																							
Bron jaarverslag 2009: WoonArk-Regenboog De nieuwbouw bestaat uit 84 huurappartementen en op de begane grond een denksportcentrum, een zorguitvalsbasis voor Coloriet, ruimten voor diverse paramedische functies en specifiek op de wensen van cliënten van Triade en Interakt Contour aangepaste appartementen.			7																						
Bron jaarverslag 2010: Renovatie de Regenboog																									
Bron: jaarverslag 2012 In 2011 is in het SEV proeftuinexperiment in woonservicegebied WoonArk/De Regenboog de vraag naar en het aanbod van woningen voor mensen met een fysieke beperking voor een deel van de gemeente in kaart gebracht. Dit is gedaan aan de hand van het Piramidemodel. Aan het SEV proeftuinexperiment hebben de gemeente Dronten, Coloriet en OFW meegedaan.																									
Bewoners met een (lichamelijke of geestelijke) beperking (<65 jaar)			-																						
Overige personen die zorg en/of begeleiding nodig hebben			-																						

Overige personen speciale eisen aan hun woning stellen	-

(Des)investeren in vastgoed					7,7
Nieuwbouw					8
Bron: Rapport Fakton Expertmeeting 2013					Bron: prestatieafspraken gemeenten Dronten (2008/2009) Om voldoende differentiatie tot stand te brengen, streeft de gemeente bij de ontwikkeling van nieuwe uitleglocaties naar 25% sociale woningbouw.
Periode	Dronten Nieuw- bouw- productie	Markt Koop	Sociale Huur OFW	Aandeel Sociale huur	
2009	342	135	207	60,5 %	
2010	279	197	82	29,4 %	
2011	164	154	10	6,1 %	
2012	166	113	53	31,9 %	
2009 t/m 2012	951	599	352	37%	
2013	82	30	52	63,4 %	
2010 t/m 2013	691	494	197	28,5 %	
In de periode 2009-2012 heeft OFW 37% van alle nieuwbouw in Dronten gerealiseerd. Zij scoort daarmee 12% hoger dan de gestelde norm uit de prestatieafspraken.					
Sloop of samenvoeging					-
Verkoop					7
Bron: jaarverslag 2012					Bron: Woonvisie 2009-2020 Tevens bestaat de mogelijkheid bijzondere koopconstructies aan te bieden, zoals KoopGarant. De gemeente wil richting OFW het aanbieden van bijzondere koopconstructies stimuleren.
jaar	Realisatie	Begroot			
2009	29	40			
2010	35	20			
2011	16	35			
2012	13	30			
2009-2012	97	125			
OFW heeft tot 2010 kopers van een woning de mogelijkheid geboden gebruik te maken van de KoopGoedKoop regeling. Vanaf de invoering heeft geen enkele koper gebruik gemaakt van dit aanbod. Uit de evaluatiegesprekken bleek dat kopers in de gemeente Dronten niet positief staan tegenover					

erfpacht. In 2010 zijn er wel 22 woningen via KoopGarant verkocht.		
---	--	--

Verbetering bestaand woningbezit										8	
Gemiddeld aantal punten per huurwoning / puntprijs (CIP) OFW= Oost Flevoland Woondiensten Ref= Referentie										Bron: beleidsplan 2012-2017 Ambitie: We realiseren woningen met duurzame, degelijke en onderhoudsarme materialen. We kiezen voor een ontwerp dat langjarig invulling kan geven aan een veranderende markt, functioneel is en een goede uitstraling en identiteit biedt aan de wijk. Bij het bouwen en verbouwen van onze woningen richten we ons op veilig bouwen en veilig wonen.	8
	2009		2010		2011		2012				
	OFW	Ref	OFW	Ref	OFW	Ref	OFW	Ref			
Gem. aantal WWS punten	132	141	145	143	145	143	158	148			
Gem. aantal opp. Punten	67	67	66	66	66	65	66	65			
Gem. puntprijs	3,21	2,77	3,04	2,81	3,23	2,89	3	2,85			
Jaar	Goedkope woningen		Betaalbare woningen		Dure woningen < huurtoeslaggrens		Dure woningen > huurtoeslaggrens				
	OFW	Ref	OFW	Ref	OFW	Ref	OFW	Ref			
2008	11,5	28,5	84,4	68,6	3,7	2,2	0,3	0,6			
2009	11,2	26,2	81,9	69,9	6,6	3,0	0,3	0,8			
2010	11,0	23,5	82,2	71,3	6,4	4,2	0,3	1,0			
2011	10,8	22,5	82,4	70,9	6,5	5,2	0,3	1,4			
Maatschappelijk vastgoed										-	
Kwaliteit wijken en buurten										7,0	
Leefbaarheid (schoon, heel, veilig, aantrekkelijke inrichting directe woonomgeving, tevredenheid over leefbaarheid buurt)										7	
Beheerambities Deze uitgaven hebben betrekking op het verbeteren van de leefomgeving/beleving van onze huurders door middel van activiteiten aan/in de fysieke complexen. Concrete voorbeelden zijn; het ophangen van camera's; verlichting aanbrengen; afsluiten van een portiek; realiseren nieuwbouw of renovatie.										Bron: prestatieafspraken gemeente Dronten 2008/2009 Partijen zetten zich in voor de leefbaarheid van wijken en buurten door invulling te geven aan hetgeen is omschreven in de pilot leefbaarheid.	7
Jaar		Realisatie									
2009		585									
2010		469									
2011		574									
2012		397									
CiP: uitgaven aan leefbaarheid in €1.000											

LEMON Score Lemon: <table border="1"> <tr> <th></th><th>2009</th><th>2011</th></tr> <tr> <td>Swifterbant</td><td>7,5</td><td>7,4</td></tr> <tr> <td>Biddinghuizen</td><td>7,3</td><td>7,2</td></tr> <tr> <td>Dronten</td><td>7,6</td><td>7,6</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Gemeente Dronten</td><td>7,5</td><td>7,5</td></tr> </table>		2009	2011	Swifterbant	7,5	7,4	Biddinghuizen	7,3	7,2	Dronten	7,6	7,6				Gemeente Dronten	7,5	7,5	Bron: prestatieafspraken gemeente Dronten 2008/2009 Partijen voeren in 2008/2009 opnieuw de leefbaarheidsmonitor (LEMON) uit.	7
	2009	2011																		
Swifterbant	7,5	7,4																		
Biddinghuizen	7,3	7,2																		
Dronten	7,6	7,6																		
Gemeente Dronten	7,5	7,5																		
Vitale buurten en wijken (versterken voorzieningen in de buurt, versterken sociale infrastructuur, versterken economische infrastructuur)		7																		
Wijk- en buurtbeheer Bron: jaarplannen wijk- en buurtbeheer (2009 t/m 2012) OFW neemt deel aan de wijkteams. Hierin zitten ook politie, gemeente, dorpsbelangenvereniging en De Meerpaal (afd Welzijn). Naast overleg gaan deze teams actief de wijk in. Ongeveer 3 maal per jaar houden zij bijvoorbeeld een schouw. Bron: jaarverslag wijkteam Biddinghuizen 2010 Na modernisering van de woningen aan de Uitloper en Klaversingel delen we 1 juli huis aan huis windlichtjes uit aan betreffende bewoners. Dit om aan te geven wie wij zijn en om de bewoners aan te moedigen hun buurt mooi en leefbaar te houden. Bron: jaarverslag wijkteam 2011 Bewoners in Oud Dronten hebben in januari samen met medewerkers van de gemeente Dronten en OFW gezamenlijk verlichting aangebracht op schuurtjes en schuttingen. De achterpaden van de Groenlandstraat, Kombuisstraat en de Lijzijde zijn op deze manier verlicht. Op het plein achter de Spiegelstraat, Groenlandstraat, Kombuisstraat en de Overloop en op het plein achter de Kombuisstraat, Groenlandstraat, Lijzijde en Overloop zijn lantaarnpalen geplaatst.	Bron: prestatieafspraken gemeente Dronten 2008/2009 De wijkteams wijk- en buurtbeheer zullen zich naast de fysieke component van hun werk steeds meer richten op de sociale component.	7																		
Bron: jaarverslag 2012 OFW hanteert het Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW) als uitgangspunt bij nieuwbouw en modernisering. Dit is onderdeel van het Bouwbesluit en opgenomen in het basisbestek. Voor de overige woningen binnen het bezit van OFW is al eerder veilig hang- en sluitwerk aangebracht.	Bron: prestatieafspraken gemeente Dronten 2008/2009 Gemeente en OFW maken afspraken over het keurmerk veilig wonen (KVV) bij nieuwbouw en renovatie. Uitgangspunt is dat bij planontwikkeling ivm nieuwbouw zowel op wijk-, straat- als woningniveau het KVV wordt gehanteerd. Bij renovatie zal het keurmerk zoveel als mogelijk uitgangspunt zijn.	7																		
Bron: jaarverslag 2012 OFW heeft in 2012 haar proces omtrent het bieden van een sluitend vangnet voor huurders en woningzoekenden door middel van de Brown Paper methode in kaart gebracht.	Bron: prestatieafspraken gemeente Dronten 2008/2009 Gemeente zal in eerste instantie in samenspraak met OFW en De Meerpaal het	7																		

OFW heeft zich aangesloten bij de overleggen over de transitie van de WMO. Een deel van de AWBZ-taken zou in eerste instantie per 1 januari 2013 worden overgeheveld naar de WMO. Het gaat om de woonbegeleiding en dagbesteding. Hiertoe is een Intentieverklaring Transitie Begeleiding opgesteld die door OFW is meeondertekend samen met de gemeente Dronten en veel zorginstellingen. De overheveling van AWBZ-taken richting WMO is inmiddels uitgesteld naar 2014 of mogelijk nog later. Daarmee heeft de gemeente Dronten het overleg hierover op een laag pitje gezet.	prestatieveld leefbaarheid van de WMO nader uitwerken. In 2^{de} instantie worden ook Huurdersbelangenvereniging, Dorpsbelangen en eventuele andere bewonersbelangenorganisatie betrokken.	
Herstructurering: Bron: jaarverslag 2012 - Giekstraat: Is onderdeel van modernisering 2^e fase centrum Dronten. Deze is afgerond. In 2012 is de 3^{de} fase van modernisering centrum Dronten van start gegaan. - Chaletwoningen: We zijn in 2012 gestart met het overleg over de toekomst de Chaletwoningen. In september heeft het eerste overleg tussen de bewonerscommissie en OFW plaatsgevonden. Hier is gesproken over mogelijke scenario's. In 2013 zoekt OFW naar mogelijkheden om deze 135 woningen in een 'light' versie te moderniseren. Bewoners vinden het erg belangrijk dat hun woning wordt gemoderniseerd en ook OFW vindt dit een belangrijke prioriteit in haar investeringsprogramma. - Greente Zuid: Naast de eerste en de tweede fase, die inmiddels zijn gemoderniseerd, moet fase drie opgestart worden. Deze fase is gesitueerd tussen de Zuidsingel en De Greente. Gekeken wordt hoe deze modernisering in een 'light' variant uitgevoerd kunnen worden (planning 2014/2015). - Lucernehof: Voor de wijk Lucernehof is samen met de gemeente Dronten en de klankbordgroep een integraal wijkontwikkelingsplan gemaakt. Het grootste deel van de woningen heeft inmiddels een complete metamorfose ondergaan. Oplevering in 2013.	Bron: prestatieafspraken gemeente Dronten 2008/2009 In 2008/2009 zullen partijen in nauwe samenwerking een (herstructurerings)plan ontwikkelen voor: - Dronten: het gebied ter plekke van vml. Garage Dijkstra / Giekstraat - Dronten: Aakstraat e.o. (Chalterwoningen) - Swifterbant: Greente Zuid / Schelpenbuurt - Biddinghuizen: Lucernehof	7
Sociale stijging en emancipatie (jeugd, langdurig werklozen, immigranten/statushouders)		-
Overige/andere prestaties		-
Dit prestatieveld omvat prestaties die niet te rangschikken zijn onder bovengenoemde velden, maar wel relevant zijn voor de beoordeling van de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van de corporatie.		
Eindcijfer Presteren naar Opgaven (gemiddelde)		7,4

Presteren naar Vermogen

De corporatie wendt haar vermogen maximaal aan ten behoeve van maatschappelijke prestaties zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

1. De financiële continuïteit.
2. Het financieel beheer.
3. De doelmatigheid.
4. De vermogensinzet.

De eerste drie onderwerpen zijn belangrijk, omdat zij het voortbestaan van de corporatie op korte en langere termijn borgen. De vermogensinzet is echter het belangrijkste criterium in deze, omdat het aangeeft in hoeverre de corporatie in staat is haar financiële mogelijkheden zo maximaal mogelijk in te zetten voor maatschappelijke prestaties. Om die reden is de verhouding waarin de vier onderwerpen worden meegenomen in de eindbeoordeling als volgt: 20:20:20:40.

Ten behoeve van de eenduidigheid in de beoordelingen en de vereenvoudiging van de vergelijkingen is voor PnV zo veel mogelijk aangesloten bij al beschikbare gegevens op dit vlak, zoals die door het CFV, het WSW en accountants worden gepresenteerd. Het is daarbij dus niet de bedoeling om de analyse van deze instanties te herhalen, maar wel om deze te gebruiken in het perspectief van het maatschappelijk presteren en verantwoorden van de corporatie.

Presteren naar Vermogen				
Meetpunt	Situatie bij OFW	Beoordeling (cijfer)	Weging	Gewogen eindcijfer
1. Financiële continuïteit				7,0
Meetpunt 1.1: De corporatie heeft een voldoende vermogenspositie				
Toelichting: Voor de beoordeling of een corporatie in staat is om haar maatschappelijke functie van woningcorporatie op langere termijn te continueren, wordt gebruikgemaakt van de meest recente Oordeelbrief van de minister met daarin het continuïteits- en solvabiliteitsoordeel van het CFV. Daarnaast mag verwacht worden dat een corporatie haar vermogen berekent op basis van bedrijfswaarde en daarvoor ook doelstellingen formuleert. Bronnen hiervoor zijn managementdocumenten, het jaarverslag en accountantsrapportages.				
<i>Ijkpunt 1.1.1: De corporatie heeft een continuïteitsoordeel A.</i>				
Continuïteitsoordeel 2009: A1 2010: A1 2011: A1 2012: B1 In de jaren 2009 t/m 2011 heeft OFW een A1 oordeel. In 2012 een B1. Op moment dat OFW B1 oordeel kreeg, is OFW gaan acteren. Zij hebben in projecten gesneden en van een aantal projectmedewerkers afscheid genomen.	Solvabiliteitsoordeel 2009: voldoende 2010: voldoende 2011: voldoende 2012: voldoende	7	20%	
<i>Ijkpunt 1.1.2: De corporatie heeft een beredeneerde vermogensdoelstelling op basis van de bedrijfswaarde.</i>				
OFW hanteert historische kostprijs. Bron: Jaarverslag 2012 In jaarrekening staat balans obv bedrijfswaarde.		7		

Bron: Begroting 2013 Doelstelling voor de solvabiliteit obv bedrijfswaarde is 30%. Dit percentage is gebaseerd op norm CFV.			
Meetpunt 1.2: De corporatie heeft voldoende middelen Toelichting: Het WSW bepaalt jaarlijks in hoeverre de corporatie kredietwaardig is. Daarnaast zal de corporatie zelf inzichtelijk moeten maken hoe zij de geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen kan betalen, al dan niet gebruikmakend van het faciliteringsvolume van het WSW.			
<i>Ilkpunt 1.2.1: De corporatie heeft een positief kredietwaardigheidsoordeel gekregen van het WSW.</i>			
2009: ja 2010: ja 2011: ja 2012: ja In 2010 maakt WSW de aantekening dat zij de negatieve tendens ziet dat het geleende bedrag per woning oploopt. Bij tegenvallende verkopen heeft dat een negatief effect op leningcapaciteit. In 2011 krijgt OFW een claim op faciliteringsvolume. In 2012 legt WSW OFW beperkingen op tav van afsluiten nieuwe leningen vanwege relatief hoge schuld per woning. De middelen worden schaarser, OFW voldoet aan de norm.	7		
<i>Ilkpunt 1.2.2: De corporatie heeft inzichtelijk gemaakt welke middelen(deposito's, kredietlijnen en/of faciliteringsvolume) beschikbaar zijn om geplande uitgaven, investeringen en herfinancieringen te kunnen betalen.</i>			
Ja, OFW heeft dit inzichtelijk gemaakt in de volgende documenten: Treasury jaarplan 2009 Treasury jaarplan 2010 Treasury jaarplan 2011 Treasury jaarplan 2012 Treasury jaarplan 2013	7		
Meetpunt 1.3: De corporatie stuurt op alle kasstromen Toelichting: 1. De corporatie analyseert jaarlijks haar risico's met behulp van scenario's die de financiële effecten op het vermogen weergeven. Dit zijn scenario's voor minimaal de komende vijf jaar waarin de omgevingsrisico's (Europa, BTW enzovoort) op de vermogenspositie en de kasstromen in kaart zijn gebracht voor: • de reguliere activiteiten c.q. diensten van algemeen economisch belang (DAEB)*; • de niet-DAEB-activiteiten; • grondposities (en overige nog niet in exploitatie genomen bezittingen/posities); • de verbindingen. 2. Sturing op kasstromen betekent dat gekeken moet worden naar de samenhang tussen de volgende drie kasstromen: Operationele kasstromen: - Gekeken wordt naar het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening ofwel uit puur alleen de exploitatie. - Vanuit deze exploitatie bestaand bezit of operationele kasstroom betaalt de corporatie haar rente; uitgedrukt in een verhoudingsgetal is dat de rentedekkingsgraad. De minimale eis is 1,2, maar gezien de vele toekomstige risico's bestempelt de accountant steeds vaker minimaal 1,3 als safe. - Direct rendement is de operationele kasstroom uitgedrukt in een percentage van de bedrijfswaarde. Portfoliokasstromen: - De Internal Rate of Return (IRR)** is een rendementsberekening voor te realiseren investeringen die gedifferentieerd wordt naar type vastgoed. - De portefeuille wordt gewaardeerd tegen bedrijfswaarde en niet tegen historische kostprijs. Voor een goed beeld kijkt men minimaal tien jaar vooruit. Financieringskasstromen:			

- De investerings-/financieringsratio geeft de mate aan waarin investeringen worden gefinancierd met extern vermogen. - Het maximale vermogen dat de corporatie kan lenen bij het WSW, is 50% van de WOZ-waarde van haar portefeuille.						
<i>Ijkpunt 1.3.1: De corporatie heeft scenario's beschikbaar waaruit de effecten van beleidskeuzes blijken. De corporaties kan de visitatiecommissie hiermee inzicht geven in de wijze van sturing op het mogelijk verloop van operationele, portfolio en financieringskasstromen.</i>						
Ja; zie treasury jaarplannen 2009 t/m 2013: investeringsbehoefte en kasstromen benoemd.				7		
In Kwartaal rapportages 2009 t/m 2012 zijn de operationele kasstroom opgenomen.						
<i>Ijkpunt 1.3.2: De corporatie heeft een positief exploitatieresultaat (operationele kasstroom).</i>						
2009: €5.439.000 2010: €5.574.000 2011: €7.385.000 2012: kasstroom uit operationele activiteiten € 9.111.000				7		
<i>Ijkpunt 1.3.3: De corporatie heeft een rentedekkingsgraad van minimaal 1,3 (operationele kasstroom).</i>						
Bron: CiP 2011 en CiP 2013 2009: 1,6 2010: 1,6 2011: 1,8 2012: 1,8				7		
<i>Ijkpunt 1.3.4: De corporatie hanteert een direct rendementseis (operationele kasstroom).</i>						
Zie investeringsstatuut: OFW heeft een rendementseis voor nieuwe investeringen in het investeringsstatuut vastgelegd. Voor het totaal van de operationele kasstromen hanteert OFW als eis dat de operationele kasstromen onder aftrek van de aflossingsfictie van 2% positief moet zijn.				7		
<i>Ijkpunt 1.3.5: De corporatie hanteert een IRR rendementseis voor te realiseren investeringen, gedifferentieerd naar type vastgoed (portfoliokasstromen).</i>						
Ja:				8		
Soort investering	Meeteenheid	Norm	Toelichting			
Eengezinswoningen, sociale huur	IRR (rendement)	Minimaal 3,0%	Equivalent van onrendabele investering van €50.000			
Appartementen (exclusief starters)	IRR (rendement)	Minimaal 2,75%	Equivalent van onrendabele investering van €59.000			
Appartementen, starters (jonger dan 23 jaar)	IRR (rendement)	Minimaal 1,85%	Equivalent van onrendabele investering van €71.000			
Maatschappelijk vastgoed	IRR (rendement)	Minimaal 5,25%	Kostendekkend, derhalve geen onrendabele investering			
Huurwoningen, boven huurtoeslaggrens	IRR (rendement)	Minimaal 5,25%	Rekening houdend met verkoop op termijn			
Bedrijfsmatig vastgoed	IRR (rendement)	Minimaal 6,5%	Winstgevend			
Bron: toetsingskader investeringen						
<i>Ijkpunt 1.3.6: De corporatie waardeert de portefeuille tegen bedrijfswaarde, minimaal tien jaar vooruit (portfoliokasstromen).</i>						
Ja.				7		
Aantekening in accountantsverslag 2012:						

Door de herijkte levensduur (stijging van €50,2 mln) en een relatief hoge ingerekende restwaarde (€135.000 per woning) achten wij de bedrijfswaarde optimistisch. Door hantering van de historische kostprijs komt dit effect echter niet volledig tot uiting in de waardering in de jaarrekening.			
<i>Ijkpunt 1.3.7: De corporatie hanteert een investerings-/financieringsratio (financieringskasstromen).</i>			
In de begroting is opgenomen dat OFW investerings-/financieringsratio 45% van de WOZ-waarde hanteert. In het afwegingskader investeringen is opgenomen dat leningen niet mogen toenemen en dat nadat de moderniseringsprojecten zijn afgerond afgelost gaat worden (1% van de leningen en € 50.000 per verkochte woning).	7		
<i>Ijkpunt 1.3.8: De corporatie heeft een maximale loan to value (op basis van de WOZ) van 50% (financieringskasstromen).</i>			
Bron: CIP 2011 en 2013 2009: 30% 2010: 40% 2011: 40% 2012: 40%	7		
2. Financieel beheer			7,0
Meetpunt 2.1: De corporatie heeft haar financiële planning en controle-cyclus op orde			
Toelichting: - Het strategisch voorraadbeleid (SVB), de (des)investeringen en alle andere ambities en opgaven worden zo herkenbaar en traceerbaar mogelijk vertaald naar financiële meerjarenramingen. - De berekening van de bedrijfswaarde in het eerste jaar van de raming (eerstejaarschijf) sluit zo goed mogelijk aan op de begrote activiteiten. - Sturen aan de hand van kwartaalrapportages is zinvoller naarmate deze sneller beschikbaar komen na afloop van het kwartaal. Aan de hand van gesprekken en managementdocumenten is dit traject herleidbaar.			
<i>Ijkpunt 2.1.1: De corporatie maakt een transparante vertaling van de ambities en opgaven (inclusief SVB, desinvesteringen enzovoort) in meerjarenramingen van minimaal vijf jaar.</i>			
Ja, OFW publiceert ieder jaar een meerjarenprognose. Zie: meerjarenprognose 2011-2015 meerjarenprognose 2012-2016 meerjarenprognose 2013-2017 meerjarenprognose 2014-2018	7	20%	
<i>Ijkpunt 2.1.2: De eerstejaarschijf bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan (begrote activiteiten zijn transparant verwerkt in de bedrijfswaarde).</i>			
De eerstejaarschijf van de bedrijfswaarde en de begroting sluiten op elkaar aan.	7		
<i>Ijkpunt 2.1.3: Er is, indien noodzakelijk, een zichtbare en door de raad van commissarissen goedgekeurde bijsturing.</i>			
Ja. Bijvoorbeeld in 2013 heeft OFW haar meerjarenbegroting aangepast als gevolg van plannen Rutte II. De RvC heeft deze aangepaste begroting besproken en goedgekeurd.	7		
<i>Ijkpunt 2.1.4: Het monitoring- en rapportagesysteem is zodanig dat de rapportages binnen één maand na afloop van het kwartaal beschikbaar zijn en binnen twee maanden besproken met de raad van commissarissen.</i>			

Ja RvC bespreekt kwartaalrapportages	7		
<i>Ijkpunt 2.1.5: Er is een positief accountantsoordeel inzake de kwaliteit van de interne financieel beheer.</i>			
2009: positief oordeel accountant 2010: positief oordeel accountant 2011: positief oordeel accountant 2012: positief oordeel accountant	7		
<i>Ijkpunt 2.1.6: De planning is realistisch, waardoor begroting en de realisatie in belangrijke mate op elkaar aansluiten.</i>			
Begroting en realisatie wijken tijdens meerdere jaren van elkaar af. Verschillen zijn er op zogenaamde bijzondere posten. Deze kunnen niet nauwkeurig begroot worden, zoals de opbrengst van te verkopen woningen. Ook op andere onderdelen van het bedrijfsresultaat zijn afwijkingen te vinden, bijvoorbeeld groot onderhoud. OFW treft maatregelen om herhaling te voorkomen. In het algemeen sluiten begroting en realisatie verder in redelijke mate op elkaar aan.	7		
Meetpunt 2.2: De corporatie heeft haar treasury naar professionele maatstaven op orde			
<i>Ijkpunt 2.2.1: De corporatie heeft de kasstromen voor de komende tien jaren in beeld en de daaruit voorvloeiende investeringsbehoefte.</i>			
In de meerjarenprognoses 2009-2014 t/m 2014-2018 staat voor 5 jaar vooruit wat de verwachte uitgaven.	7		
<i>Ijkpunt 2.2.2: De financieringsbehoefte is niet groter dan de som van de beschikbare middelen, waaronder het faciliteringsvolume van het WSW.</i>			
OFW heeft haar plannen zodanig aangepast dat de financieringsbehoefte aansluit bij de beschikbare middelen.	7		
<i>Ijkpunt 2.2.3: Er is een actueel, door de raad van commissarissen goedgekeurd, treasurystatuut waarin ook spelregels zijn opgenomen voor financiële instrumenten.</i>			
Ja, beleggings- en financieringsstatuut uit 2003; deze is in 2013 geactualiseerd en heet nu treasury statuut.	7		
<i>Ijkpunt 2.2.4: Er is een treasuryjaarplan.</i>			
Ja, voor alle jaren (2009 t/m 2012)	7		
3. Doelmatigheid			7,0
Meetpunt 3.1: De corporatie heeft een visie op en criteria voor de doelmatigheid in haar organisatie			
Toelichting: Op basis van managementdocumenten en de Corporatie in Perspectief (CiP) rapportage kan een beeld worden verkregen van de mate van efficiency van de corporatie in relatie tot haar eigen doelstellingen en referentiegroepen. Gekeken wordt naar de absolute hoogte, de ontwikkeling van de indicatoren en de motivatie met betrekking tot afwijkingen en de wijze van bijsturing.			
<i>Ijkpunt 3.1.1: De corporaties heeft doelstellingen geformuleerd voor het vergroten van de efficiëntie in de organisatie en streeft deze aantoonbaar na.</i>			
Ja. Bijvoorbeeld: - Brown paper methode (primaire processen en de belangrijkste ondersteunende processen zijn in kaart gebracht, beschreven en geactualiseerd) 2 project medewerkers ontslagen als gevolg van lagere nieuwbouw - OFW heeft een overeenkomst met de belastingdienst voor horizontaal toezicht - OFW streeft in haar financieel beleid om optimaal gebruik te maken van fiscale mogelijk, zoals energie-investeringsaftrek en groenfinanciering. Daar maken zij ook gebruik van bij onder andere moderniseringsprojecten en nieuwbouw (bron jaarverslag 2012).	7		

				20%	
Ijkpunt 3.1.2.: De corporatie onderneemt actie, indien er afwijkingen ontstaan ten opzichte van de geformuleerde (efficiëntie)doelstellingen.					
Ja. Bijvoorbeeld: - Notitie verkoopbevorderende maatregelen - Bijstellen doelstellingen t.a.v. nieuwbouw (jaarverslag 2012, p. 61) - Notitie ‘Aanpassing van de uitgangspunten meerjarenbegroting en consequenties van de organisatie’			7		
Ijkpunt 3.1.3: De volgende CiP-indicatoren zijn gelijk aan of lager dan de referentiegroepen, dan wel de corporatie kan de visitatiecommissie aannemelijk maken waarom de scores afwijken: netto bedrijfslasten per vhe, ontwikkeling netto bedrijfslasten in de afgelopen vier jaar, aantal vhe per fte en personeelskosten per fte.				7	
Netto bedrijfslasten per vhe (uit CiP-analyse 2012 en 2013)					
Verslagjaar 2009	OFW 1291	Referentiegroep 1295			
Verslagjaar 2010	1243	1309			
Verslagjaar 2011	1171	1308			
Verslagjaar 2012	1044	1314			
Toename 2009-2012: OFW: -19,2% Ref.: +2,0%					
Aantal vhe per fte (CiP uit jaarrapportages)					
	OFW	Referentiegroep			
2009	84	96			
2010	83	99			
2011	92	96			
2012	93	101			
Personeelskosten per fte (CiP uit jaarrapportages)					
	OFW	Referentiegroep			
2009	€69.427	€65.048			
2010	€65.620	€65.870			
2011	€70.019	€64.189			
2012	€60.292	€68.887			
4. Vermogensinzet					7,0
Meetpunt 4.1: De corporatie zet haar vermogen beargumenteerd in				40%	
Toelichting: De corporatie kan de visie onderbouwen door bijvoorbeeld gebruik te maken van technieken, zoals de transparantiemethodiek of maatschappelijke kosten-batenanalyses, waarmee een afweging gemaakt kan worden met betrekking tot het maatschappelijke rendement bij de inzet van haar middelen. Hierdoor kan de corporatie komen tot expliciete, beleidsmatige keuzes voor onrendabele investeringen (zoals op het gebied van wijkontwikkeling, huuraanpassing, veiligheid enzovoort), omdat men daar maatschappelijk rendement mee beoogt.					
Ijkpunt 4.1.1: De corporatie heeft onderbouwde visie op de inzet van haar middelen naar maatschappelijk rendement.					
Ja; zie toetsingskader investeringen.			7		

Meetpunt 4.2: De corporatie heeft de mogelijkheden onderzocht om het vermogen te verruimen Toelichting: Mogelijkheden om het vermogen te verruimen kan de corporatie zoeken in: extra financieringsruimte, beschikbare risicobuffers of reserves , - extra verdienpotenties door huurharmonisatie, verkoop, inkoop, efficiency werkapparaat, samenwerking, alternatieve financieringen, optimaliseren inkomsten uit verkopen, rendement projectontwikkeling complexgewijze van verkoop bezit niet aan kerntaak gerelateerd enzovoort.			
<i>Ijkpunt 4.2.1: De corporatie heeft visie op en beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogen kan vergroten.</i>			
Ja, zie meerjarenprognoses	7		
Meetpunt 4.3: De corporatie zet haar vermogen maximaal in voor maatschappelijke prestaties Toelichting: Als er sprake is van overmaat, dient een corporatie plannen te maken voor de inzet van middelen. Indien er een ondermaat aan middelen is geconstateerd (B-oordeel), dient een corporatie plannen te maken voor de verruiming van de investeringscapaciteit. De corporatie kan ook beredeneren waarom zij vindt dat er sprake is van een evenwicht.			
<i>Ijkpunt 4.3.1: De corporatie heeft beredeneerde plannen voor de gewenste inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestatie.</i>			
OFW heeft altijd scherp aan wind gevaren. In 2011 is zij net over de rand gegaan en heeft een B1 oordeel gekregen. Op basis van deze beoordeling heeft zij ingegrepen op kostenbesparing bij o.a. projecten en personeel. OFW kiest voor moderniseren. Gezien kenmerken bezit, logische keuze.	7		
Eindcijfer voor Presteren naar Vermogen (gemiddelde)			7,0

Governance

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over de besturing, het interne toezicht en de externe legitimatie. Het interne toezicht wordt beoordeeld in het licht van de VTW-criteria en de Governancecode. Bij de externe legitimatie beoordeelt de commissie het belanghebbendenmanagement.

Voor alle onderdelen geldt dat de corporatie dit zo veel mogelijk aantoont aan de hand van managementdocumenten, verslagen van vergaderingen van de raad van commissarissen, van bijeenkomsten met belanghebbenden, relevante omgevingsrapporten en/of de verwerking daarvan in eigen documenten.

Verder geldt dat de corporatie een en ander aantoonbaar, beredeneerd moet kunnen verantwoorden in de visitatiegesprekken.

NB. Waar in de tekst gesproken wordt over de corporatie wordt zowel de raad van commissarissen als de directie/bestuurder bedoeld als verantwoordelijken voor de gehele organisatie.

Governance				
Meetpunt	Situatie bij OFW	Beoor- deling (cijfer)	Weging	Gewogen eindcijfer
1. Besturing				7,1
Plan De corporatie heeft kennis van en een visie op relevante omgevingsontwikkelingen (inclusief kansen en bedreigingen), risico's (risicoverkenning), de opgaven en de eigen sterkten en zwakten en maakt op basis hiervan een realistische vertaling van strategische doelen naar tactische doelen en operationele activiteiten die kunnen worden gemonitord. Bij de planvorming betreft zij actief de belanghebbenden en draagt zorg voor een gedeelde visie in de gehele corporatie.			33%	
Meetpunt 1.1: De corporatie hanteert een goed en professioneel planningsproces (inclusief risicomanagement). Toelichting: Het betreft hier niet alleen de opgaven, zoals vastgelegd in de prestatieafspraken, maar ook alle andere afspraken en overeenkomsten met relevante belanghebbenden. Actief betrekken betekent, behalve jaarlijks de resultaten terugkoppelen, vooral ook het voorafgaand aan het opstellen van de plannen input ophalen bij de relevante belanghebbenden. Van belang is dat de raad van commissarissen ook betrokken is bij de visie en planvorming. Dit alles blijkt uit beschikbare managementdocumenten, verslagen van bijeenkomsten met belanghebbenden en van de raad van commissarissen en van het bestuur, evenals gesprekken met betrokkenen.				
<i>Ukpunt 1.1.1: De corporatie beschikt over managementdocument waarin alle opgaven voortvloeiend uit afspraken met derden zijn beschreven.</i>				
Afspraken die gemaakt zijn komen terug in kwartaal rapportages en jaarverslagen.		7		
<i>Ukpunt 1.1.2: De corporatie betreft actief belanghebbenden bij de strategievorming, jaarlijks 1 of meer belanghebbenden bijeenkomsten waar input voor plannen wordt opgehaald en realisatie van plannen wordt teruggekoppeld.</i>				
Ja: jaarlijkse belanghouders bijeenkomst. OFW evalueert wat de belanghebbenden van de bijeenkomst vonden. Thema's stakeholdersbijeenkomsten: 2009: de rol van de woningcorporatie over 40 jaar / agenda '2050' 2010: duurzaamheid 2011: leefbaarheid 2012: beleidsplan 2012-2017 OFW heeft regelmatig bestuurlijk overleg met gemeente (eens in 6 weken) en overleg met de HBV.		7		

OFW scoort goed in het ophalen van informatie (8). Belanghebbenden geven aan dat de terugkoppeling soms wat minder goed is (6).			
<i>Ijkpunt 1.1.3: De corporatie laat regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren en verwerkt resultaten in haar beleid.</i>			
Ja; - KWH huurlabel - Structureel onderzoek naar tevredenheid bewoners omtrent moderniseringstraject	7		
<i>Ijkpunt 1.1.4: De corporatie heeft beleidscyclus omschreven en zichtbaar gemaakt door managementinformatiesysteem waarin de vertaling van de missie/visie en de invloed van relevante omgevingsvariabelen en risico's naar jaarlijkse strategische plannen is opgenomen en de daarvan afgeleide meetbare doelen en activiteiten per jaar, kwartaal en/of maand (afhankelijk van de noodzakelijke sturing).</i>			
Ja, in de impact matrix is per doelstelling weergegeven op welke manier en met welke frequentie de voortgang wordt gemonitord. In de kwartaal rapportages en jaarverslagen komen deze cijfers terug. In het jaarverslag 2011 is het beleidsplan 2007 t/m 2011 'Samen voor Kansrijk' geëvalueerd. Vanaf 2012 heeft OFW haar hele beleidscyclus netjes geformaliseerd. In de periode daarvoor ontwikkelt.	7		
<i>Ijkpunt 1.1.5: De corporatie brengt op gestructureerd omgevings- en operationele risico's in kaart.</i>			
In de woningmarktmonitor worden cijfers over woningzoekenden, voorraad en verhuringen door de tijd heen wordt bijgehouden. In de kwartaalrapportages en jaarverslagen zijn woningmarktgegevens opgenomen ('alle doelgroepen onder 1 dak'). Risico's staan onder de categorie 'efficiënt en effectief'. OFW maakt gebruik van de gemeentelijke woonvisie 2009 -2020.	7		
<i>Ijkpunt 1.1.6: De corporatie werkt vanuit door bestuur en RvC goedgekeurde en gedeelde visie.</i>			
Ja Zie; beleidsplannen 2007-2011 en 2012-2017	7		
<i>Ijkpunt 1.1.7: De corporatie laat de plannings ook toetsen / bespreken met RvC.</i>			
Ja; staan op de agenda RvC Bijvoorbeeld de verkorte kwartaalrapportages, het beleidsplan en de verkoop van woningen worden in RvC besproken De RvC bespreekt samen met bestuurder het beleidsplan, jaarplan en begroting.	7		
Check			
Meetpunt 1.2: De corporatie kan de voorgenomen prestaties (zowel naar opgaven als bedrijfsvoering) periodiek monitoren Toelichting: Bij de vertaling van de plannen van strategisch naar tactisch en operationeel gaat het erom dat dit zodanig SMART gebeurt dat de behaalde resultaten op de operationele doelstellingen ook weer herleid kunnen worden tot de tactische en strategische doelen. Getracht wordt inzicht te verkrijgen in de consistente en duidelijke manier waarop de organisatie haar doelen en prestaties weergeeft en dus kan monitoren.			
<i>Ijkpunt 1.2.1: De corporatie beschikt over een managementinformatiesysteem dat aansluit op de gedeelde visie, het strategisch plan en het jaarplan en dat de voortgang van de plannen periodiek inzichtelijk maakt. De corporatie heeft de voorgenomen prestaties vertaald naar meetbare eenheden (die aansluiten bij de doelen) en kan zowel alle opgaven als de efficiency in de bedrijfsvoering op reguliere basis volgen/meten. De periode van monitoren vertoont daarbij een relatie met de mate van risico's voor de corporatie.</i>			
Ja. In de visitatie 2009 is opgemerkt dat OFW haar PDCA-cyclus nog niet helemaal rond is. Daaraan heeft OFW gewerkt. Sinds 2013 sluiten de management rapportages, kwartaalrapportages en jaarverslagen qua doelstellingen en acties goed op elkaar aan.	8		

Meetpunt 1.2.2: De corporatie verantwoordt het presteren (inclusief de afwijkingen) jaarlijks in een openbare publicatie			
Toelichting: De voorgenomen én gerealiseerde prestaties staan in samenhang vermeld in het goed leesbare, transparante jaarverslag, waarbij ook de afwijkingen worden toegelicht / verantwoord.			
Ja. Bijvoorbeeld in jaarverslag 2011 staat een evaluatie van het beleidsplan 2007-2011 Samen voor kansrijk		7	
Act			
Meetpunt 1.3: De corporatie stuurt actief bij indien zich afwijkingen ten opzichte van het plan voordoen of stelt beredeneerd de plannen bij			
<i>Ijkpunt 1.3.1: De corporatie kan overtuigend aantonen dat, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, er bijsturing heeft plaats gevonden. Dit geldt voor zowel de meerjarenstrategie als de jaarlijkse plannen.</i>			
Ja; in jaarverslagen wordt gemotiveerd als is afgeweken van plan Bijvoorbeeld: • Bijgestelde begroting 2013 • Bijgestelde renovatie chaletwoningen • Bijgestelde nieuwbouw		7	
<i>Ijkpunt 1.3.2: Bij onvoldoende presteren wordt een verbeterprogramma opgesteld en actief gecommuniceerd met betrokken belanghebbenden.</i>			
Ja. Bijvoorbeeld: • Notitie verkoopbevorderende maatregelen Tijdens de gesprekken met belanghebbenden kwam naar voren dat de communicatie van de afwegingen die OFW maakt naar belanghebbenden niet altijd even duidelijk is.		7	
<i>Ijkpunt 1.3.3: Belanghebbenden die worden geraakt door het achterblijven van de prestaties of ingrijpende bijstellingen worden adequaat geïnformeerd.</i>			
Uit gesprekken met belanghebbenden blijkt dat er goede afstemming is tussen projectleiders/ medewerkers OFW. Wel gaven verschillende belanghebbenden aan dat de afwegingen die OFW maakt, die altijd bekend zijn bij de belanghebbenden. Een aantal belanghebbenden vond de boodschap niet helder ('leg al je kaarten op tafel'), anderen misten juist de terugkoppeling. In openbare documenten, zoals de jaarverslagen, geeft OFW aan welke projecten achterblijven en wat de reden daarvoor is.		6	
<i>Ijkpunt 1.3.4: De genomen besluiten worden regelmatig door bestuurder en raad van commissarissen gemonitord en over afwijkingen legt het bestuur verantwoording af.</i>			
Ja, middels kwartaalrapportages.		7	

2. Intern toezicht		7,0
Functioneren RvC		
Meetpunt 2.1: Open cultuur Toelichting: Een goed functionerende raad van commissarissen kent een cultuur waar ieder lid zich veilig voelt en zich kwetsbaar durft op te stellen. Hierdoor kunnen kritische vragen gesteld worden en eventueel verschillen van mening op tafel komen en grondig besproken. Dit leidt tot een betere besluitvorming (bron: VTW)		
<i>Ijkpunt 2.1.1: Uit de verslagen van de vergaderingen van de raad van commissarissen en uit de gesprekken blijkt dat er sprake is van een open cultuur waarin afwijkende meningen gehoord worden. Kritische vragen en verschillen van mening kunnen op tafel komen.</i>		
Ja. RvC heeft dicht op de bestuurder gezeten, bijvoorbeeld door deel te nemen aan de selectie van een nieuw MT-lid. Met de komst van nieuwe RvC leden is de afstand wat vergroot (is nu meer in balans).	7	
Meetpunt 2.2: Zelfreflectie Toelichting: De raad van commissarissen geeft blijk van kritische zelfreflectie over het eigen functioneren. Dit wordt gecheckt door de visitatiecommissie aan de hand van documenten en gesprekken met betrokkenen.		33%
<i>Ijkpunt 2.2.1: Jaarlijks vindt er een zelfevaluatie plaats en één keer per twee jaar gebeurt dat onder begeleiding van een externe.</i>		
Ja. In 2010 met Atrivé. In 2012 en 2013 met eigen mensen.	7	
<i>Ijkpunt 2.2.2: De raad van commissarissen is actief betrokken bij het onderwerp integriteit. Jaarlijks is integriteit en belangenverstrengeling onderwerp van gesprek tussen de raad van commissarissen en bestuur, blijkend uit agenda en verslaglegging.</i>		
Op de website staat de integriteitscode en klokkenluiders regeling van OFW.	7	
Meetpunt 2.3: Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord Toelichting: De raad van commissarissen is primair toezichthouder en treedt op als werkgever van de bestuurder. De raad van commissarissen geeft invulling aan de adviesrol die past bij de kenmerken van de corporatie en de bestuurder, met dien verstande dat er geen sprake kan zijn van een functie als adviseur in letterlijke zin maar meer een functie als klankbord voor de bestuurder. De raad van commissarissen houdt de rollen scherp in de gaten en bewaart voldoende afstand. De raad van commissarissen is kwalitatief voldoende toegerust om evenwichtig toezicht te houden op het bestuur. De relatie tussen de raad van commissarissen en bestuurder is voldoende zakelijk en professioneel om elkaar aan te spreken. De raad van commissarissen heeft zelfstandig toegang tot de OR, het managementteam en de controller om geïnformeerd te worden ten behoeve van haar toezichtfunctie. De raad van commissarissen beoordeelt periodiek of de kwaliteiten van de bestuurder passen bij het ontwikkelingsstadium van de corporatie en spreekt prestatienormen af met de bestuurder.		
<i>Ijkpunt 2.3.1: Er is een effectieve toezichtrelatie tussen de RvC en de bestuurder.</i>		
De Raad van Commissarissen werkt al een aantal jaren met prestatieafspraken. In de prestatieafspraken voor 2010 is, op aanbeveling van de visitatiecommissie, de aansluiting tussen beleidsplan en prestatieafspraken voor het eerst gemaakt. Bij de prestatieafspraken van 2012 is dit verder vervolmaakt.	7	
<i>Ijkpunt 2.3.2: De RvC in staat tot zelfstandige informatievergaring.</i>		
Ja	7	
<i>Ijkpunt 2.3.3: De RvC beoordeelt periodiek of de competenties van de bestuurder passend zijn bij de opgave van de corporatie.</i>		
Ja Zie bijvoorbeeld prestatieafspraken RvC en bestuurder	7	

Meetpunt 2.4: Samenstelling van de raad van commissarissen Toelichting: De samenstelling van de raad van commissarissen wordt bepaald aan de hand van een algemeen profiel, waarin de kennisgebieden/deskundigheden die in ieder geval in de raad aanwezig moeten zijn volgens de Code, worden benoemd. Daarnaast worden noodzakelijke kennis- en ervaringsgebieden afgeleid van de missie en het taakveld van de corporatie. Voor een goed functionerende raad van commissarissen als team is het ook wenselijk dat een raad van commissarissen is samengesteld uit personen met diverse achtergronden (seks, leeftijd, beroepsgroepen, etnische afkomst, persoonlijke stijl) (bron: VTW).			
<i>Ijkpunt 2.4.1: De raad van commissarissen werft actief nieuwe leden buiten de eigen kring (bijvoorbeeld door het plaatsen van advertenties of door het inschakelen van een W&S-bureau). De raad van commissarissen heeft hiervoor een profielschets vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie. De daadwerkelijke samenstelling van de raad van commissarissen voldoet aan de profielschets.</i>			
Ja. Zie algemeen kwaliteitsprofiel op website. Het blijkt lastig om mensen met juiste profiel te vinden die in Dronten wonen (zie verslag RvC juni 2013). RvC heeft extern bureau ingezet om binnen Dronten op zoek te gaan naar persoon met financiële kennis. Profielen zijn afgedekt (zie jaarverslag 2012)	7		
Toetsingskader			
Meetpunt 2.5: De RvC hanteert een actueel toetsingskader (onder andere gericht op risicomanagement) Toelichting: Het toetsingskader omvat alle eisen, criteria, minimale ijkpunten waaraan de raad van commissarissen alle (jaar) plannen, investeringsbeslissingen, verbindingen enzovoort toetst. Beschreven is wat de raad toetst en op basis waar- van (criteria, minimale ijkpunten). Dit toetsingskader heeft een duidelijke relatie met de missie, visie van de corporatie en de afspraken met belanghebbenden. Het toetsingskader wordt periodiek geactualiseerd op basis van grote externe veranderingen (Europa, recessie enzovoort). De raad van commissarissen laat systematisch risico's in kaart brengen met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en projectontwikkeling en bespreekt/beoordeelt deze en toetst aan het vastgestelde kader. Het toetsingskader omvat in principe de volgende onderdelen: strategische visie/ondernemingsplan, strategisch voorraadbeleid, meerjareninvesteringsplan, jaarplan en (meerjaren)begroting, treasury en financieringsstatuut, risicobeheersingssysteem, belanghebbendendefinities en omgang/afspraken, en prestatieafspraken met gemeente(n).			
<i>Ijkpunt 2.5.1: De raad van commissarissen kan inzicht geven in het gehanteerde toetsingskader. Dit kader is beschreven en wordt daadwerkelijk gehanteerd. Dit toetsingskader past bij de visie en strategie van de corporatie.</i>			
Ja. Het kader staat in hoofdlijnen op website deelpagina governance, risicomanagement. • OFW hanteert bij elk bouwproject een go/no-go besluit door de RvC. • Ieder besluit van de RvC bevat een risicoparagraaf, • Doelstelling van het treasurybeleid is het beheersen van renterisico's en het realiseren van een zo laag mogelijke financieringskosten. Ieder jaar stelt OFW een treasuryjaarplan op die ter besluitvorming aan de RvC wordt voorgelegd. OFW wint advies in bij een onafhankelijk en specialistische treasuryorganisatie. • OFW hanteert een inkoop- en aanbestedingsstatuut. • OFW werkt volgens een beleidscyclus waar een meerjarenprognose onderdeel van uitmaakt. • OFW stelt toekomstscenario's op. Deze worden besproken in de organisatie en de RvC. • Ieder kwartaal wordt afgerond met een kwartaalrapportage waarin de stand van zaken wordt weergegeven. Deze staat op de agenda van de RvC. • OFW gebruikt een bevoegdhedenmatrix waarin de verschillende functies en verantwoordelijkheden staan vermeld. • OFW heeft sinds 2011 een convenant Horizontaal Toezicht met de Belastingdienst. • OFW hanteert een toetsingskader voor het aangaan van Verbindingen en een toetsingskader voor investeringen.	7		
De prestatieafspraken met de gemeente zijn weinig smart geformuleerd. Op basis van het convenant 'volkshuisvesting Dronten 2002-2010, hebben de gemeente			

Dronten en OFW korte termijn prestatieafspraken gemaakt voor 2008 en 2009. Door turbulente tijd zijn nieuwe afspraken pas in 2013 (ten tijde visitatie in concept goed gekeurd) tot stand gekomen. De oude afspraken zijn jaarlijks verlengd.			
<i>Ijkpunt 2.5.2: Uit de agenda en verslagen van de raad van commissarissen blijkt dat regelmatig expliciete risicoanalyses met betrekking tot verbindingen, grote investeringen en/of projectontwikkeling worden besproken en getoetst aan het vastgestelde toetsingskader.</i>			
Ja - Toetsingskader verbindingen (sept 2011) - Toetsingskader investeringen (2013)	7		
Governancecode			
Meetpunt 2.6: De corporatie past de governancecode toe en legt uit waar en waarom zij daarvan afwijkt Toelichting: De beoordeling van de Governancecode gaat over de mate waarin de Code wordt toegepast en de motivatie waarmee afwijkingen worden gemotiveerd. Aan de corporatie wordt gevraagd een checklist die is geordend op basis van de Governancecode, naar eer en geweten in te vullen. De checklist is in deze handleiding opgenomen. De commissie oordeelt op basis van de checklist en de gesprekken hierover.			
<i>Ijkpunt 2.6.1: De corporatie heeft, blijkend uit de invulling van de (VTW-) checklist van de Governancecode en de visitatiegesprekken, de Governancecode volledig toegepast c.q. in relevante gevallen uit- gelegd waarom daarvan is afgeweken. Afwijkingen van de Code worden toegelicht in het jaarverslag en op de website.</i>			
Ja, zie jaarverslag	7		
<i>Ijkpunt 2.6.2: De corporatie hanteert eveneens de honoreringscode voor de raad van commissarissen en de beloningscode voor bestuurders.</i>			
Ja	7		
3. Externe legitimatie			7,0
Meetpunt 3.1: Beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden Toelichting: De visitatiecommissie beoordeelt op basis van documenten én gesprekken de wijze waarop de corporatie omgaat met haar belanghebbenden: in welke mate wordt aan hen verantwoording af- gelegd, met hen overlegd, is er sprake van een dialoog of eenrichtingverkeer en kunnen de belanghebbenden het beleid ook daadwerkelijk beïnvloeden? Dit wordt beoordeeld op twee punten: - Wordt voldaan aan de vereisten die de Governancecode stelt aan belanghebbendenmanagement? - Vindt er huurdersoverleg plaats conform de Overlegwet en worden bewoners betrokken bij beleid en beheer?			
<i>Ijkpunt 3.1.1: Er is een belanghebbendenregister op de website.</i>			
Ja, op website onder deelpagina samenwerking	7		
<i>Ijkpunt 3.1.2: Er is minimaal eenmaal per jaar overleg met belanghebbenden, door bestuur vastgesteld en door de raad van commissarissen goedgekeurd.</i>			
Ja; stakeholdersbijeenkomsten OFW is initiator en speelt sterke rol bij verbinden maatschappelijk middenveld in Dronten.	7		
<i>Ijkpunt 3.1.3: - Belanghebbenden zijn in de gelegenheid advies uit te brengen over de vastgestelde jaarrekening, het jaarverslag, de strategie en het beleid.</i>			
Ja. Bijvoorbeeld: - jaarverslag wordt met Huurdersbelangenvereniging besproken. - OFW heeft tijdens de stakeholdersbijeenkomst 2012 input opgehaald voor haar beleidsplan 2012-2017.	7		
<i>Ijkpunt 3.1.4: Bestuur en raad van commissarissen zijn voltallig aanwezig bij belanghebbendenoverleg.</i>			
Bestuurder is altijd aanwezig. RvC bestaat uit 5 leden. Waarvan aanwezig: 4 in 2009, 3 in 2010, 5 in 2011 en 4 in 2012.	7	33%	

<i>Ijkpunt 3.1.5: Het bestuur maakt een verslag van het belanghebbendenoverleg en plaatst dit binnen drie maanden op de website.</i>			
Ja	7		
<i>Ijkpunt 3.1.6: Het visitatierapport wordt besproken in het belanghebbendenoverleg op basis van het standpunt van bestuur en de raad van commissarissen.</i>			
Ja OFW is voornemens de resultaten van dit visitatierapport tijdens hun stakeholdersbijeenkomst begin 2014 te presenteren.	7		
<i>Ijkpunt 3.1.7: Er wordt invulling gegeven aan het overleg tussen huurders en verhuurder zoals vastgelegd in overlegwet.</i>			
Ja. De samenwerking is vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst (2009)	7		
Eindcijfer voor Governance (gemiddelde)			7,0