



Visitatierapport

Oosterpoort

2010 - 2013



Utrecht, 11 maart 2015

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
E: w.dewater@raeflex.nl
W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter)
De heer prof. dr. D.M. Swagerman
De heer dr. ing. R. Dankert (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 260 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2007 is visitatie verplicht in de AedesCode; leden moeten zich iedere vier jaar laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau. In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn verheugd dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbeter suggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Oosterpoort met het behaalde resultaat: Oosterpoort heeft ook tijdens de transitie de prestaties op orde gehouden. Wij hopen dat het visitatierapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Oosterpoort zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	9
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Samenvatting	15
D Reactie Oosterpoort	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	23
1 Visitatie bij Oosterpoort	23
1.1 Schets Oosterpoort	24
1.2 Werkgebied Oosterpoort	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	27
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	27
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	30
2.5 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	31
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	31
3 Presteren volgens Belanghebbenden	33
3.1 De belanghebbenden van Oosterpoort	33
3.2 Beoordeling belanghebbenden	34
3.3 Conclusies en motivatie	35
3.4 Verbeterpunten belanghebbenden	38
4 Presteren naar Vermogen	39
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	39
4.2 Conclusies en motivatie	39
5 Governance	43
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	43
5.2 Conclusies en motivatie	44
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	51
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	51
Bijlage 2 Curricula vitae	55
Bijlage 3 Bronnenlijst	63
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	65
Bijlage 5 Prestatietabel	67
Bijlage 6 Meetschaal	73
Bijlage 7 Checklist Governancecode	75
Bijlage 8 Position paper	89



Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Terugblik op visitatie 2010

In 2010 heeft Oosterpoort zich voor de eerste maal laten visiteren. De visitatiecommissie beschreef de corporatie destijds als een ambitieuze organisatie met een sterk sociaal hart. Oosterpoort was toen bezig zich om te vormen van een 'bouwende naar een maatschappijgedreven corporatie', aan de hand van het ondernemingsplan 'Pand – Klant – Wijk'. Die transitie leidde destijds tot enkele vragen bij de belanghebbenden en de visitatiecommissie. Hoe zal het ondernemingsplan worden geoperationaliseerd? Welke meerwaarde wordt met de holdingstructuur op termijn gerealiseerd? Hoe lang is de financiële polsstok van Oosterpoort, en hoe kan de corporatie meer ambitie tonen op het gebied van duurzaamheid/energiebeheersing en aanbod voor de bijzondere doelgroepen? Deze tweede visitatie blikt terug op de jaren 2010-2013. Naar het oordeel van de visitatiecommissie heeft Oosterpoort deze ter harte genomen en serieus en gedegen gewerkt aan haar ontwikkeling. De position paper geeft een realistisch beeld van de ontwikkelingen in de laatste jaren.

Resultaten visitatie 2014

Van bouwcorporatie naar maatschappij gedreven organisatie

Oosterpoort heeft haar ondernemingsplan verder aangescherpt door de focus te leggen op drie lijnen: 'waar voor wie welke woningen?', 'de kwaliteit van het bezit' en 'woonlasten/betaalbaarheid als speerpunt'. Voor het bepalen van de opgaven is de regionale setting, van de drie gemeenten waarin Oosterpoort actief is, als kader genomen, wat tot een bijgesteld en evenwichtig beeld leidt van de lokale opgaven. Er is door Oosterpoort zwaar ingezet op ketensamenwerking om daarmee de kwaliteit van het woningbezit op lange termijn te borgen, en een kostenreductie van 20% te realiseren. De holdingstructuur is geëvalueerd en wordt de komende periode afgebouwd. Het ondernemingsplan is vertaald in vijf centrale thema's waarmee de ambitie voor een maatschappij gedreven organisatie beoordeelbaar is uitgewerkt. Daarnaast is de organisatie door middel van een ingrijpend transitieproces verder geprofessionaliseerd en aangepast aan de nieuwe ambities en werkwijzen. Hiermee heeft Oosterpoort een cesuur aangebracht ten opzichte van de periode voor 2011, wat de visitatiecommissie vertrouwen geeft in de toekomst.

Veranderen kost tijd

De projecten waarmee Oosterpoort vier jaar geleden aan de slag is gegaan om de organisatie verder te ontwikkelen waren minstens zo ambitieus als de gedrevenheid waarmee zij door de jaren heen volkshuisvesting wil bedrijven. De realisatie van al die projecten heeft echter meer tijd genomen dan aan de voorkant voorzien was. Voor een deel is dat te wijten aan de marktontwikkelingen en nieuwe maatregelen van de overheid (zoals de verhuurderheffing).

Voor een ander deel heeft Oosterpoort gemerkt hoe complex de organisatorische transformatie (naar een regieorganisatie¹) is, niet alleen als structuur maar vooral ook als cultuurverandering. De belanghebbenden hebben dit ook gemerkt, de organisatie was soms lastig benaderbaar. Met begrip voor wat gebeurd is, zijn de verwachtingen groot voor de komende periode. De resultaten van de regieorganisatie moeten zich nog bewijzen. Anno 2014 zijn alle projecten in samenhang operationeel en kan Oosterpoort zich richten op de komende periode waarin weer nieuwe uitdagingen om aandacht vragen.

Maatschappelijke prestaties die er mogen zijn

Ondertussen heeft Oosterpoort de afgelopen vier jaar niet stil gestaan en heeft de organisatie een aantal maatschappelijke prestaties geleverd die er mogen zijn. Er is een aanzienlijke prestatie geleverd ten aanzien van de beschikbaarheid van (levensloop bestendige) woningen voor ouderen, een van de belangrijkste doelgroepen van Oosterpoort. Op het vlak van maatschappelijk vastgoed heeft de corporatie projecten gerealiseerd die in de lokale gemeenschappen op brede waardering kunnen rekenen en als parels voor de samenleving worden gezien. En op het gebied van herstructurering is met bijvoorbeeld het project Stekkenberg een prestatie geleverd die zowel sociaal als fysiek uniek is en hoog wordt gewaardeerd.

Besturing op orde en financiële continuïteit geborgd

Oosterpoort heeft de besturing van de organisatie, rekening houdend met de opheffing van de Holdingstructuur, op orde. Dankzij het ontwikkelde risicomanagement heeft de organisatie zicht op de kansen en bedreigingen. De interne beheerssystemen en bijbehorende rapportages stellen organisatie, bestuur en raad van toezicht steeds beter in staat de voortgang van doelen en realisaties te volgen. De financiële continuïteit is geborgd, mede op basis van een realistische investeringsopgave, maar aandacht voor de verdien capaciteit op lange termijn vraagt nog altijd om aandacht. De organisatie heeft dit punt hoog op de agenda staan.

Goede samenwerking met gemeenten en instellingen

Door alle jaren heen heeft Oosterpoort zich actief opgesteld richting belanghebbenden. Met alle gemeenten en instellingen is een open werkrelatie en zijn er geen drempels in de directe bestuurlijke samenwerkingsrelaties. Tweejaarlijks wordt plenair met belanghebbenden gesproken, en de resultaten daarvan gebruikt Oosterpoort bij het verder vormgeven van beleid. De laatste bijeenkomst met belanghebbenden waarin Oosterpoort door middel van "De Waaier" zichzelf presenteert en daarin ook blijk geeft de vragen van belanghebbenden te kennen en over zelfreflectie te beschikken, is een goed voorbeeld van communicatie met deze groepen. Dit alles laat onverlet dat de ontwikkelingen in de sector snel gaan en de belanghebbenden benieuwd zijn naar hoe Oosterpoort het speelveld als corporatie gaat definiëren en invullen. In de gesprekken is het de commissie verder opgevallen dat belanghebbenden vaak mooie cijfers geven om vervolgens vooral de nadruk te leggen op zaken die nog beter kunnen. Dit komt ook tot uitdrukking in het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden.

¹ Hiermee doelt Oosterpoort erop dat de corporatie taken aan anderen overlaat wanneer die dat beter kunnen. Bij de ketensamenwerking bij de vastgoedontwikkeling is dit het duidelijkst zichtbaar.

Kansen voor versterking samenwerking met huurders

De communicatie en samenwerking met de huurdersbelangenorganisaties is niet altijd goed verlopen. Niet alleen de huurders zelf, maar ook de gemeenten geven dat aan. Naar het oordeel van de commissie is een belangrijk gemis in de relatie met de huurders een gezamenlijk beeld over de richting waarin de corporatie zich zou moeten ontwikkelen. Met de samenwerkingsovereenkomst heeft Oosterpoort in 2011 al een eerste stap gezet naar een eenduidigere communicatie met de huurdersbelangenorganisaties. De vorming van één huurdersorganisatie biedt naar het oordeel van de commissie kansen om de relatie met de huurders te verbeteren.

Governance

De governance is binnen Oosterpoort op orde. De raad van toezicht is naar het oordeel van de commissie stevig ingevuld. De raad beschikt over een palet aan deskundigheden, over een adequaat toetsingskader en zij is actief waar het gaat om zich intern en extern te informeren over het functioneren van de organisatie. Goede governance leeft binnen de raad van toezicht. Het zwaartepunt zal de komende periode volgens de commissie moeten liggen bij de toezichthoudende taak, om daarmee de organisatie scherp te houden.

Sterke punten van Oosterpoort zijn volgens de commissie de volgende:

- + Oosterpoort heeft zich in de afgelopen vier jaar als organisatie ontwikkeld van een bouwende naar een maatschappijgedreven corporatie. Daarmee komt de corporatie tegemoet aan de veranderende opgave in het werkgebied;
- + Oosterpoort heeft laten zien zich proactief te willen inzetten voor de maatschappelijke opgaven in de verschillende gemeenschappen in haar werkgebied;
- + Ondanks het verschuiven van de focus naar maatschappij gedreven werken is Oosterpoort er in de afgelopen jaren in geslaagd om goed te presteren op het gebied van investeringen in het vastgoed.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft Oosterpoort de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Maak aan de belanghebbenden duidelijk welke prestaties op welke terreinen van Oosterpoort te verwachten zijn. Maak daarbij inzichtelijk hoe Oosterpoort de balans gaat vinden tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid en de daarmee samenhangende investeringsagenda;
- Maak helder welke ambities Oosterpoort de komende jaren heeft op het vlak van wijken, wijkontwikkeling en leefbaarheid (ook tegen de achtergrond van de lopende maatschappelijke discussies over - het kleinere - speelveld voor corporaties). Operationaliseer verder wat "gebiedsgedreven" voor Oosterpoort is, en laat zien op welke wijze daarin op lokaal niveau samenwerking met gemeentelijke en andere netwerken zal worden gecreëerd;
- Investeer verder in de samenwerking tussen Oosterpoort en de gezamenlijke huurdersbelangenorganisaties. Benut de vorming van één huurdersorganisatie om met hen een gelijk beeld te ontwikkelen over de lange termijn ambities en doelen van de organisatie en creëer daarmee een gezamenlijk kader voor samenwerking;
- Evaluer binnen de raad van toezicht de balans tussen toezicht en klankbord en maak de lange termijn agenda van de raad van toezicht scherper inzichtelijk;

- Het is belangrijk om lering te trekken uit het verloop van de transformatie en transitie tot op heden, en consequent de voortgang te monitoren. Hierbij kan de raad haar toezichthoudende taak verder versterken;
- In de afgelopen periode is veel beleid ontwikkeld. Dit was noodzakelijk om de transitie van de corporatie te vormen. Voor de komende periode geeft de commissie mee om de focus te verschuiven van het ontwikkelen van beleid naar het uitvoeren van beleid. Kortom van denken naar doen.

B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									7,2
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	7,0	8,0	7,0		7,2	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									6,8
Prestaties	6,5	7,0	7,0	7,6	7,1		7,0	50%	
Relatie en communicatie							6,6	25%	
Invloed op beleid							6,6	25%	
Presteren naar Vermogen									6,1
Financiële continuïteit							6,0	30%	
Doelmatigheid							5,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
Governance									6,5
Besturing	Plan					6,5	6,2	33%	
	Check					6,0			
	Act					6,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					6,3	6,4	33%	
	Toetsingskader					6,0			
	Toepassing Governancecode					7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

*) Alleen in hele getallen

C Samenvatting

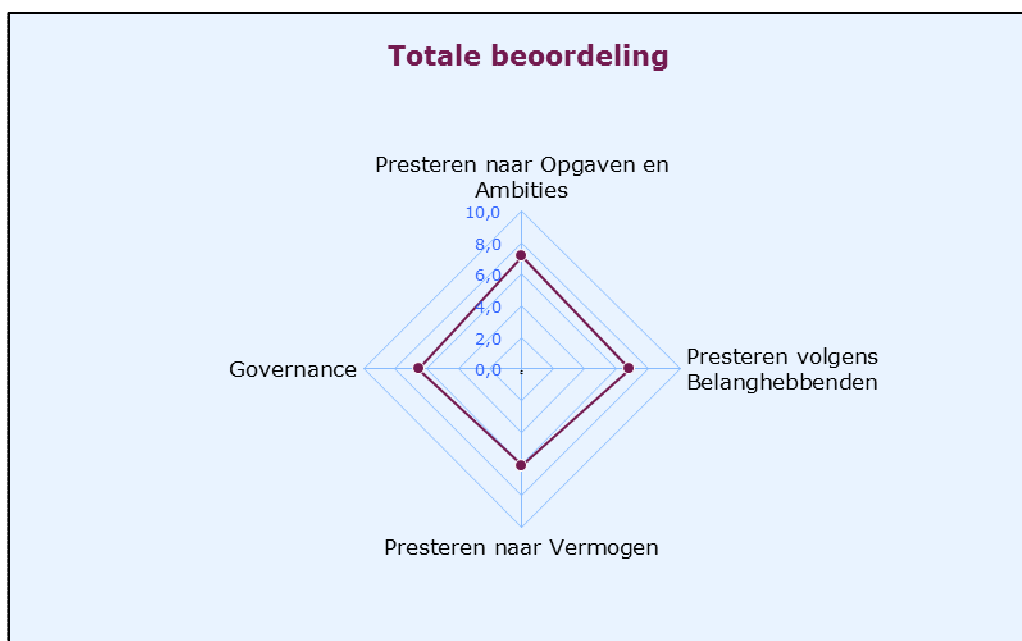
Korte schets Oosterpoort

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen oktober 2014 en maart 2015.

Oosterpoort is opgericht in 1947. Woningcorporatie Oosterpoort beheert circa 5.000 woningen en werkt in drie gemeenten: Groesbeek, Ubbergen en Heumen. Bij Oosterpoort werkt in totaal circa 65 fte. De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdig directiebestuur. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de Raad van Toezicht zitting hebben.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Beoordelingen Oosterpoort



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,2
Presteren volgens Belanghebbenden	6,8
Presteren naar Vermogen	6,1
Governance	6,5

De commissie komt tot de conclusie dat Oosterpoort op de vier perspectieven voldoende tot ruim voldoende presteert.

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,2

De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 7,2.

Oosterpoort presteert evenwichtig. Het onderdeel (des)investeren overtreft de opgave. Bij de andere velden presteert Oosterpoort conform de opgave.

De omvang van de sociale huurwoningvoorraad is conform de opgave met ruim 100 woningen gedaald. Het aantal toewijzingen aan starters is gestegen tot een derde.

Oosterpoort heeft relatief weinig woningen in het goedkoopste segment. Conform de opgave zijn de meeste nieuwbouwwoningen die Oosterpoort tussen 2010 en 2013 heeft gerealiseerd specifiek geschikt gemaakt voor senioren. De corporatie heeft ten opzichte van de referentiegroep veel woningen voor bijzondere doelgroepen. Dit past bij de opgave in het werkgebied.

De kwaliteit van de woningen is ruim voldoende. De tevredenheid van huurders over de dienstverlening scoort bij Oosterpoort iets hoger dan het gemiddelde in de Aedes benchmark. De energie-index is bij Oosterpoort fors beter dan het landelijk gemiddelde. Daarmee is Oosterpoort op koers om de landelijke doelstelling te halen.

De corporatie heeft divers maatschappelijk vastgoed – zoals een zorgboerderij, een medisch centrum voor eerstelijnszorg en een voorzieningenhart – gerealiseerd. Er zijn 400 nieuwe huurwoningen gebouwd en 19 koopwoningen. In de Stekkenberg heeft Oosterpoort een forse herstructureringsopgave in gang gezet. Verder zijn in totaal 183 woningen verkocht.

In 2012 is Oosterpoort begonnen met gebiedsgedreven werken. Gebiedsregisseurs proberen samen met andere maatschappelijke partners om de leefbaarheid in een gebied te verbeteren en de kernen vitaal te houden. Daarnaast levert de corporatie een bijdrage aan diverse initiatieven om de kwaliteit van wijken en buurten te vergroten.

De ambities van Oosterpoort passen bij de opgaven in het werkgebied. De commissie ziet hier een pluspunt in de actieve wijze waarop Oosterpoort haar ambities heeft aangepast aan de veranderende omstandigheden op de regionale woningmarkt.

Presteren volgens Belanghebbenden

6,8

De belanghebbenden beoordelen Oosterpoort met een 6,8. De scores op de verschillende velden liggen dicht bij elkaar.

Over de beschikbaarheid van woningen zijn belanghebbenden in het algemeen tevreden. Sommige belanghebbenden maken zich zorgen over de afname van het aantal woningen door verkoop. Ook over de betaalbaarheid hebben diverse belanghebbenden zorgen omdat het aantal woningen in de goedkoopste categorie fors gedaald is en er sociale huurwoningen verkocht worden.

De effecten van het maatschappelijk vastgoed dat voor bijzondere doelgroepen is gerealiseerd, worden door belanghebbenden gewaardeerd. De visie en intenties van Oosterpoort binnen het sociaal domein worden gewaardeerd en belanghebbenden zien dat Oosterpoort oprecht is in de inzet op dit prestatieveld. De uitvoering moet in de komende jaren – na afronding van de interne reorganisatie – van de grond gaan komen.

Belanghebbenden zijn in het algemeen tevreden over het onderhoud van de woningen en de dienstverlening rondom het beheer van de woningen. Op het gebied van duurzaamheid is er waardering voor de ambitie om in 2020 gemiddeld op label B te komen.

Belanghebbenden beoordelen het (des)investeren als goed. Zij noemen daarbij naast de herstructurering in de Stekkenberg vooral het gerealiseerde maatschappelijk vastgoed, zoals de zorgboerderij in Overasselt, de brede school in Malden en het voorzieningshart in de Stekkenberg. Er is – gezien de lokale en landelijke context – begrip voor de afbouw van de projectenportefeuille.

Belanghebbenden vinden dat de corporatie proactief is met het ontwikkelen van initiatieven om de kwaliteit van wijken en buurten te vergroten. Een aantal belanghebbenden geeft aan dat de corporatie niet altijd scherp aangeeft wat Oosterpoort zelf kan doen en wat haar visie op een wijk is.

De relatie met maatschappelijke organisaties en de gemeenten is ruim voldoende tot goed. Zij waarderen de duidelijke publicaties van de corporatie. Wel geven zij aan dat Oosterpoort in de laatste jaren sterk op de interne organisatie gericht was. Zowel door de huurders als vanuit de gemeenten is aangegeven dat de relatie met de huurdersvertegenwoordiging niet altijd goed is.

Over de mate waarin belanghebbenden invloed hebben op het beleid van de corporatie bestaan verschillende beelden. De meeste belanghebbenden vinden de corporatie open en aanspreekbaar. Binnen de mogelijkheden van Oosterpoort is er volgens deze belanghebbenden veel invloed op het beleid mogelijk. De Gemeente Ubbergen beoordeelt haar invloed met een voldoende. Zij is van oordeel dat ondanks goede intentie de corporatie in de praktijk geslotener is geworden in de afgelopen jaren. De huurdersbelangenorganisaties vinden de mate van invloed onvoldoende. Een deel van de huurders voelt zich bovendien niet serieus genomen door Oosterpoort.

De belanghebbenden geven Oosterpoort als verbeteruggesties mee om duidelijker te zijn over wat belanghebbenden van haar mogen verwachten, oog te houden voor de opgave in het sociale domein en de communicatie met de huurders te verbeteren.

Presteren naar Vermogen



6,1

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 6,1.

De financiële continuïteit van Oosterpoort is voldoende omdat de corporatie financieel gezien waarborgen heeft om langdurig in staat te blijven haar maatschappelijke functie uit te oefenen. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen.

De doelmatigheid van de corporatie is onvoldoende omdat de corporatie in vergelijking met de referentiegroep in onvoldoende mate een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en onvoldoende efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De commissie heeft waardering voor de koers die Oosterpoort heeft ingezet om in de toekomst besparingen te realiseren, onder andere door binnen ketensamenwerking 20 procent te bezuinigen op onderhoud.

De vermogensinzet van Oosterpoort is ruim voldoende. De corporatie benut haar financiële mogelijkheden voor het realiseren van prestaties. De commissie ziet hierbij een pluspunt in de gedegen wijze waarop Oosterpoort de inzet van middelen afweegt.

Governance

6,5

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 6,5.

De besturing volgens de PDCA-cirkel (Plan, Do, Check, Act) scoort een 6,5 bij Oosterpoort. De visie is ruim voldoende. In de visiedocumenten van Oosterpoort is een duidelijke lijn waarneembaar van vastgoedcorporatie naar een maatschappij gedreven corporatie. De commissie ziet een plus in de manier waarop deze omslag in het ondernemingsplan uit 2013 integraal is beschreven. De vertaling van de doelen in de financiële kadernota's en de jaarplannen is voldoende. De matrix uit het ondernemingsplan van 2013 waarin doelen uit de visie zijn uitgewerkt ziet de commissie als een verbetering.

Het intern toezicht van Oosterpoort is voldoende. De leden van de raad hebben gedegen professionele achtergronden waardoor zij als team alle onderdelen van de profielschets kan afdekken. De commissie ziet bij dit onderdeel een pluspunt in de heldere wijze waarop de raad zich verantwoordt over haar samenstelling. De raad evalueert jaarlijks haar functioneren en zet daarbij soms externe begeleiding in. De raad heeft oog voor het onderscheid van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. De raad werkt – onder andere via de zelfevaluatie - aan het versterken van de toezichtsrol. De raad hanteert een actueel toetsingskader. In 2014 heeft Oosterpoort de onderdelen van het toetsingskader in een notitie op een rij gezet. De commissie ziet een pluspunt in de actieve wijze waarop Oosterpoort omgaat met de Governancecode en de grote mate waarin de corporatie de code heeft geïmplementeerd.

Oosterpoort scoort ruim voldoende op het onderdeel externe legitimatie en verantwoording. De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarbovenop heeft de corporatie intensief overleg – zowel plenair als individueel – met een zeer groot aantal verschillende belanghebbenden in haar werkgebied. Oosterpoort presenteert haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen en licht daarbij de afwijkingen toe. De commissie waardeert de toegankelijke wijze waarop de corporatie zo aan diverse doelgroepen verantwoording aflegt.

D Reactie Oosterpoort

Reactie Oosterpoort op het visitatierapport



Reactie Oosterpoort Visitatierapport 2010-2014

Oosterpoort heeft zich voor de tweede keer laten visiteren. Onderdeel van deze visitatie was om vooraf een position paper te schrijven. In dit position paper hebben wij aangegeven dat wij benieuwd en nieuwsgierig waren of onze externe omgeving:

- vooruitgang ziet in onze ontwikkeling naar een maatschappelijke organisatie;
- of wij de ambities waarmaken en doen wat we beloven;
- wij een betrouwbare partner zijn, waarop zij kunnen rekenen;
- wij voldoende duidelijk aangeven wat onze (on)mogelijkheden zijn.

Na het lezen van het visitatierapport, kunnen wij concluderen dat wij in algemene zin een positief beeld hebben teruggekregen. Hier zijn wij als organisatie ontzettend blij mee. Wij zijn trots op alle medewerkers die in een tijd van grote organisatorische veranderingen in staat zijn geweest om Oosterpoort zich te laten ontwikkelen naar wat ze nu is. Trots omdat dit resultaat is bereikt in een periode die extern, politiek en financieel onzeker was.

Aandachtspunten komende periode

In het visitatierapport zien wij voor de komende periode een aantal aandachtspunten, die van ons (nog meer) aandacht gaan krijgen. Graag willen wij met u deze aandachtspunten delen:

1. De positieve lijn doorzetten

Komende jaren blijven wij de samenwerking met onze partners en stakeholders opzoeken. De weg die wij nu volgen is positief beoordeeld. Dit sterkt ons in de stappen die wij nemen, maar het is voor ons niet vanzelfsprekend. De maatschappelijke opgave is en zal in beweging blijven. Oosterpoort zal zich blijven inzetten om met deze beweging mee te gaan.

2. Focus aanbrengen: Wat kan Oosterpoort wel en niet doen

Afgelopen jaren hebben we goede prestaties geleverd. Door de huidige maatschappelijke ontwikkelingen, zijn wij genoodzaakt om gerichtere keuzes te maken. Onze partners vragen hier ook om: Wat kan Oosterpoort wel en niet doen? Wij zijn al aan de slag gegaan met ons (ver)dienmodel. Met dit model zoeken we naar het verband tussen verschillende onderwerpen. Denk aan onze huurders en betaalbaarheid, drie gemeenten en hoeveel woningen zijn er nodig, wat moeten we doen aan energiebesparing etc. Met behulp van het model willen we tot afgewogen keuzes komen. Wat doen we, wat willen we bereiken, wat kost het en kunnen we dit betalen zijn vragen die voorbij komen. Dit zal geen grote koerswijziging opleveren, maar wel meer focus op waar wij onze aandacht en geld wel én niet aan gaan besteden.

Dit zijn lastige keuzes in een tijd waarin veel verandert. Denk aan de wijzigingen op het gebied van Wonen-Welzijn-Zorg. Of aan armoedeproblemen die door economische ontwikkelingen sneller ontwikkelen en duidelijk zichtbaar zijn bij onze huurders. Voor ons staat voorop dat wij veel hebben af te stemmen met onze partners op deze gebieden. Ieder voor zich is niet de juiste oplossing voor deze problemen.

3. Huurdersorganisatie

Oosterpoort realiseert zich dat relatie met de huurdersorganisatie zich verder en op een positieve manier moet ontwikkelen. Ook op dit vlak zijn de veranderingen groot. Van drie huurdersorganisaties naar één, wetgeving die verandert en Oosterpoort die zich ontwikkelt naar een maatschappijgedreven organisatie. Al deze ontwikkelingen vragen dat wij met elkaar een nieuwe manier van werken moeten ontwikkelen. Komende periode willen wij samen ontdekken hoe we verder vorm gaan geven aan participatie om met elkaar een toegevoegde waarde voor onze huurders te creëren.

4. Kosten verlagen

Dat wij ons uitgavenpatroon moesten veranderen, wisten we. Dit bleek bijvoorbeeld al uit benchmarks, maar ook nu wordt dat weer duidelijk. In 2011 hebben wij al geconstateerd dat als wij ons uitgavenpatroon op dezelfde wijze zouden voortzetten, dit op lange termijn voor een onhoudbare situatie zou zorgen. Dit heeft geleid tot het on hold zetten van diverse projecten, de start van de ontwikkeling van ketensamenwerking en een intensivering van onze verkoopportefeuille. Het is plezierig om in het visitatierapport een compliment over ketensamenwerking terug te lezen. Dit sterkt ons in de weg die we zijn ingegaan. Wij realiseren ons wel dat we er nog niet zijn en onze bedrijfslasten verder omlaag moeten. Het is een uitdaging om te zorgen dat we flexibel genoeg blijven om in te spelen op maatschappelijke opgaves, maar dit wel op verantwoorde wijze te blijven doen. Het (ver)dienmodel gaat ons helpen om goede keuzes te maken.

5. Invulling rol Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht heeft drie rollen: werkgever, klankbord en toezichthouder. Voor komende jaren blijven deze drie rollen belangrijk. Uit het visitatierapport komt naar voren dat de Raad van Toezicht iets meer focus moet leggen op zijn toezichthoudende rol. Dit is voor ons niet nieuw, het was al onderwerp van gesprek. Komende periode gaan we een start maken met een toezichtjaarplan. Uiteraard blijft het onderwerp van gesprek hoe deze toezichthoudende rol het beste kan worden ingevuld.

Tot slot

Oosterpoort heeft afgelopen periode een goed resultaat behaald. Dit betekent voor ons niet dat wij klaar zijn. Er liggen nog voldoende vraagstukken en aandachtspunten om komende periode mee aan de gang te gaan. Een grote uitdaging zal zijn om de positief ingeslagen weg ook te blijven bewandelen.

Groesbeek, januari 2015

Eugene Janssen
Directeur-bestuurder
Oosterpoort

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

1 Visitatie bij Oosterpoort

In juni 2014 heeft Oosterpoort te Groesbeek opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen oktober 2014 en maart 2015. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 27 en 28 november 2014.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter), de heer prof. dr. D.M. Swagerman en de heer dr. ing. R. Dankert (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie Oosterpoort het leren van de resultaten van de ingezette koerswijziging van bouwcorporatie naar gebiedsgedreven corporatie de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren.

Op basis van alle door Oosterpoort verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Oosterpoort, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode vanaf 2010 tot en met 2013. Vanwege de ingezette koerswijziging heeft de commissie bij het onderdeel Governance ook rekening gehouden met de prestaties in de eerste helft van 2014. In bijlage 3 is weergegeven welke documenten over 2014 zijn geraadpleegd. Hiervoor is gekozen om de eerste resultaten van de ingezette koerswijziging van bouwcorporatie naar gebiedsgedreven corporatie zo volledig mogelijk mee te kunnen nemen in de visitatie.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

1.1 Schets Oosterpoort

Oosterpoort is opgericht in 1947. Woningcorporatie Oosterpoort beheert circa 5.000 woningen (beheer/eigendom) en werkt in drie gemeenten: Groesbeek, Heumen en Ubbergen.² Belanghebbenden zijn de huurdersbelangenorganisaties, de gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen en andere maatschappelijke organisaties. In het werkgebied van Oosterpoort zijn geen andere corporaties actief. Bij Oosterpoort werkt in totaal circa 65 fte. De leiding van de corporatie berust bij een eenhoofdig directie-bestuur. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de Raad van Toezicht zitting hebben.

1.2 Werkgebied Oosterpoort

Oosterpoort is werkzaam in de gemeenten Groesbeek, Heumen en Ubbergen. In het werkgebied van Oosterpoort wonen ongeveer 45.000 mensen. Dit werkgebied kenmerkt zich als plattelandsgebied met veertien dorpen. De dorpen verschillen sterk van elkaar. De dorpen die dichterbij Nijmegen liggen groeien, terwijl kernen die verder weg liggen stabiel zijn of krimpen.

De woningmarkt in het werkgebied bestaat uit iets meer dan 19.000 woningen. Daarvan is 64 procent een koopwoning en 36 procent een huurwoning (bron: Syswov). Van alle huurwoningen is 70 procent in bezit van Oosterpoort. Bijna de helft van de totale woningvoorraad in het werkgebied is gebouwd tussen 1970 en 2000. Circa twaalf procent van de woningen stamt uit deze eeuw.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) deelt deze corporatie in de categorie 6 in, dat wil zeggen: gemiddeld profiel met accent op eengezinswoningen. De referentiegroep waarmee Oosterpoort wordt vergeleken bestaat uit corporaties uit deze categorie. Er zijn 124 corporaties in deze categorie.

² Op 1 januari 2015 zijn de gemeenten Groesbeek en Ubbergen gefuseerd met de gemeente Millingen aan de Rijn. In het visitatierapport wordt uitgegaan van de situatie zoals die was ten tijde van de gevisitierde periode (2010-2014).

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van Oosterpoort in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of Oosterpoort eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgaven van Oosterpoort zijn voornamelijk beschreven in de provinciale en lokale woonvisies uit 2009 en 2010. Het lokale woonbeleid is vertaald in een convenant met de Gemeente Ubbergen (2004) en prestatieafspraken met Groesbeek (2010) en Heumen (2010, 2012 en 2014). Daarnaast zijn er WMO-convenanten over woningaanpassingen met Groesbeek en Heumen. Ook is Oosterpoort deelnemer in Het Groene Akkoord over duurzaam bouwen in de regio. Hieronder zijn de opgaven per onderwerp weergegeven.

Huisvesting van de primaire doelgroep

In de prestatieafspraken is afgesproken om de opgave vast te stellen aan de hand van woningmarktonderzoek. Uit het woningmarktonderzoek uit 2011 blijkt dat de kernvoorraad groter is dan in de toekomst noodzakelijk. Vooral eengezinshuurwoningen met een huur tot 500 euro vormen een segment waarin overaanbod kan ontstaan.

Met de gemeenten Groesbeek en Heumen is afgesproken om gebruik te maken van de mogelijkheid van de regionale huisvestingsverordening om bij 30 procent van de toewijzingen maatwerk toe te passen voor starters en tijdelijke huisvesting zonder verlies van inschrijfduur.

In Heumen is door Oosterpoort afgesproken om verkoop met Koopgarant in te zetten om de vraag van middeninkomens te bedienen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Met de Gemeente Groesbeek is afgesproken dat Oosterpoort door het opplussen van bestaande woningen een bijdrage levert aan de realisatie van een woonzorgzone. In Heumen is met de gemeente en Malderburch de intentie uitgesproken om ouderen mogelijkheden te bieden zo veel mogelijk in hun eigen wijk of dorp te blijven wonen. Het aanbieden van voldoende geschikte woningen is hiervan een onderdeel.

Met de gemeenten Groesbeek en Heumen is afgesproken dat bij nieuwbouw en herstructurering gekeken wordt naar de mogelijkheden om woonvoorzieningen te treffen om de woningen geschikt te maken voor mensen met beperking. Vrijgekomen woningen met dure WMO-aanpassingen worden via maatwerk met voorrang toegewezen aan woningzoekenden die deze aanpassingen nodig hebben.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Met Gemeente Groesbeek is afgesproken dat Oosterpoort de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad op peil houdt en de gemeente hierover op verzoek informeert. In Heumen is in de prestatieafspraken vastgelegd dat in totaal ten minste 75 woningen worden geherstructureerd.

In de regio is in Het Groene Akkoord afgesproken dat partijen zoveel mogelijk de vereisten van GPR gebouw en de ambities van duurzaam inkopen van de Rijksoverheid toepassen bij vastgoedprojecten. In Heumen is vastgelegd dat in nieuwbouw een verlaagde EPC-norm van 0,42 wordt nagestreefd. Ook wordt een pilot gedaan met energiebesparende maatregelen in de bestaande bouw. In Heumen is daarnaast afgesproken bij nieuwbouw het politiekeurmerk toe te passen.

(Des)investeren in vastgoed

Met de Gemeente Ubbergen is in 2004 een convenant afgesloten over nieuwbouw. Hierin is aangegeven onder welke voorwaarden partijen samenwerken bij nieuwbouw conform het Kwalitatief Woningbouw Programma (KWP) van de provincie en de Totaalvisie Wonen, Werken en Voorzieningen van de Gemeente Ubbergen. Ook met Groesbeek en Heumen zijn afspraken over dit onderwerp gemaakt. Het woningmarktonderzoek uit 2011 schetst de opgave in de drie gemeenten. Hierin is aangegeven dat een overschot aan betaalbare huurwoningen kan ontstaan. Wel is er veel vraag naar woningen voor senioren en zijn er mogelijkheden om eengezinshuurwoningen te verkopen aan starters.

Met de gemeenten Groesbeek en Heumen is afgesproken dat een eventuele uitbreiding van het aantal verkoopwoningen aan de gemeente wordt voorgelegd voor commentaar. Met de Gemeente Groesbeek is afgesproken dat Oosterpoort bereid is kostenneutraal te investeren in vastgoed voor zorgsteunpunten. Ook ligt er voor de corporatie een concrete opgave in het realiseren van het voorzieningenhart Stekkenberg.

Kwaliteit van wijken en buurten

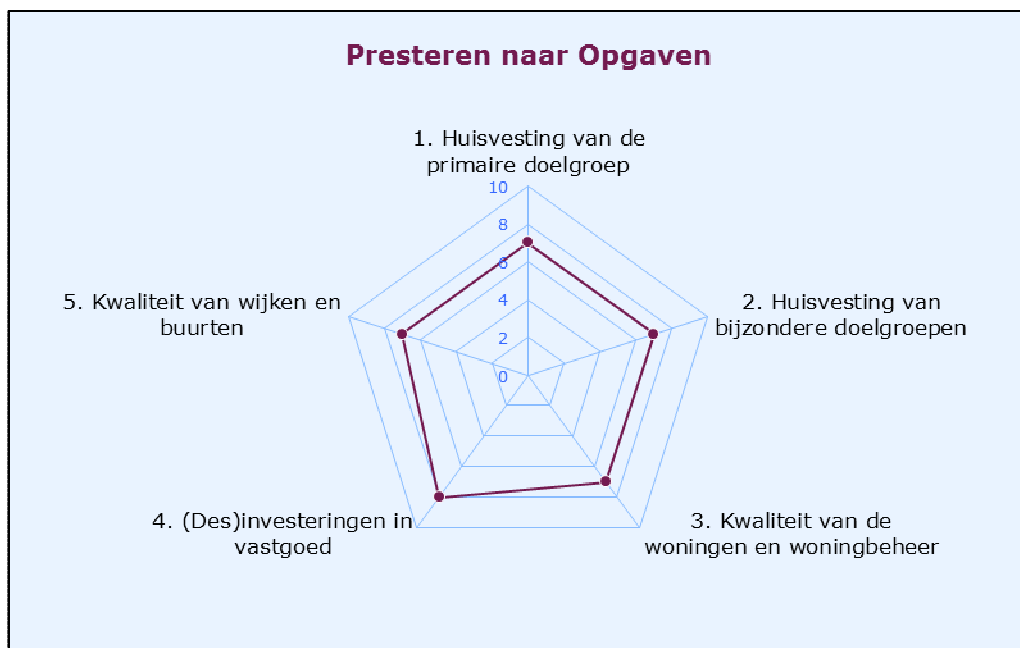
De opgaven in het werkgebied van Oosterpoort verschillen per kern. In de prestatieafspraken met de gemeenten zijn procesafspraken gemaakt om de kwaliteit van wijken en buurten te bevorderen. Met de Gemeente Groesbeek zijn daarnaast concrete procesafspraken gemaakt over de aanpak van structurele overlast door huurders van Oosterpoort.

Landelijk Energieconvenant

Aedes en de Woonbond beogen met hun landelijke energieconvenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie-Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatiegebonden energiegebruik voor vooral ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

De prestaties, zoals door Oosterpoort geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,2	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,2. De verschillen tussen de prestatievelden zijn klein: Oosterpoort presteert evenwichtig. Bij het (des)investeren in vastgoed overtreffen de prestaties van Oosterpoort de opgave. Op de andere velden presteert de corporatie conform de opgave.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De omvang van de sociale huurwoningvoorraad is tussen 2010 en 2013 met ruim 100 woningen gedaald. Deze daling is in lijn met de opgave. In Groesbeek en Ubbergen is het percentage toewijzingen aan starters gestegen naar bijna een derde van alle toewijzingen. In Heumen is het percentage stabiel gebleven op ongeveer 30 procent.

De huurprijzen van de woningen van Oosterpoort liggen gemiddeld op het niveau van de referentiegroep. Oosterpoort heeft relatief weinig woningen in het goedkoopste segment. Ook kan er vanuit het energiebeleid naar het oordeel van de commissie nog meer de relatie met betaalbaarheid worden gelegd.

De commissie is van oordeel dat Oosterpoort met deze resultaten ruim voldoende presteert.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Conform de opgave zijn de meeste nieuwbouwwoningen die Oosterpoort tussen 2010 en 2013 heeft gerealiseerd specifiek geschikt gemaakt voor senioren.

Het aandeel ouderen- en gehandicaptenwoningen ligt bij Oosterpoort met bijna 36 procent in 2013 fors hoger dan bij referentiecorporaties. Dit is in lijn met de opgave in het werkgebied. Ten opzichte van het aantal toewijzingen aan ouderen heeft Oosterpoort voldoende geschikte woningen in bezit.

Voor personen met een beperking zijn 18 Focuswoningen (ADL) gerealiseerd in Groesbeek. In Ubbergen zijn 6 appartementen voor mensen met een visuele handicap gebouwd. In Overasselt is een zorgboerderij gebouwd.

Met de prestaties voor bijzondere doelgroepen heeft Oosterpoort voldaan aan de opgave. De corporatie presteert daarmee ruim voldoende.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De woningen van Oosterpoort hebben bij een vergelijkbare huurprijs relatief veel woningwaarderingspunten (gemiddeld 153 punten bij DAEB-huurwoningen) ten opzichte van het landelijk gemiddelde (141 punten). Daardoor krijgen huurders relatief veel kwaliteit voor dezelfde huurprijs. Oosterpoort is in de visitatieperiode minder geld gaan uitgeven aan onderhoud. Aan het einde van 2013 geeft Oosterpoort iets minder uit aan onderhoud dan de referentiegroep. Het effect van deze maatregel op de onderhoudstoestand van de woningen is nog niet vast te stellen. De commissie ziet in 2013 wel een stijging van de uitgaven aan klachtenonderhoud.

De huurderstevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening ligt in 2014 met een 7,4 een fractie boven het gemiddelde van de Aedes-benchmark. In 2011 heeft Oosterpoort zelf een tevredenheidonderzoek uitgevoerd naar aanleiding van de invoering van een nieuw werkproces bij reparatieverzoeken. De huurders gaven daarbij aan tevreden te zijn over het nieuwe proces. Zowel bij het melden van het reparatieverzoek als de afhandeling scoort de corporatie bij diverse vragen hierover ruim voldoende tot goed. De corporatie heeft geen andere metingen over de huurderstevredenheid (laten) uitvoeren.

Tussen 2007 en 2013 is de gemiddelde energie index van Oosterpoort afgenomen van 1,91 tot 1,58. Dat komt overeen met een verschuiving van gemiddeld D-label naar een C-label. De gemiddelde energie index in de sector is in 2013 1,69 (D-label). De corporatie is daarmee op koers om de doelen van het landelijke energieconvenant te bereiken.

De prestaties van Oosterpoort op het gebied van de kwaliteit van de woningvoorraad en het woningbeheer scoren daarmee conform de opgave.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Vooraf bij het realiseren van maatschappelijk vastgoed presteert Oosterpoort meer dan de opgave. De corporatie heeft diverse initiatieven voor maatschappelijk vastgoed helpen uitwerken en heeft deze projecten uiteindelijk ook gebouwd.

Het gaat onder andere om een zorgboerderij, twee Kulturhusen een medisch centrum voor eerstelijnszorg en een voorzieningenhart. Vooral door de forse herstructurering in de Stekkenberg waarbij tevens maatschappelijk vastgoed is gerealiseerd overtreft Oosterpoort de opgave.

Tussen 2010 en 2013 zijn door Oosterpoort ruim 400 nieuwe huurwoningen gebouwd. Daarnaast zijn 19 nieuwe koopwoningen gebouwd. Van de projecten die eerder waren voorgenomen zijn een aantal niet gerealiseerd. De commissie weegt hierbij mee dat in het verleden door de regio veel druk op de drie gemeenten is uitgeoefend om te bouwen. Na 2008 heeft Oosterpoort als een van de eerste partijen in de regio gepleit voor het bijstellen van de hoge ambities. Ook weegt de commissie mee dat het vooral zachte plannen met koopwoningen zijn die uiteindelijk niet zijn gerealiseerd. Verder blijkt uit gegevens van Aedes dat Oosterpoort in vergelijking met de referentiegroep tussen 2011 en 2013 nog altijd fors meer huurwoningen gebouwd heeft, hoewel op basis van het woningmarktonderzoek uit 2011 geen sterk afwijkende opgave te verwachten is. De afbouw van het bouwprogramma is in nauwe samenspraak met de gemeenten verlopen. Daarmee stelt de commissie vast dat de corporatie bij de nieuwbouw conform de (bijgestelde) opgave heeft gepresteerd.

Voornamelijk voor de herstructurering in de Stekkenberg zijn woningen gesloopt en verbeterd. In totaal heeft Oosterpoort tussen 2010 en 2013 meer dan 150 woningen gesloopt en bij bijna 400 verbeteringen uitgevoerd. Ook deze aantallen liggen fors hoger dan de referentiegroep.

In 2010 zijn reeds meer woningen toegewezen voor verkoop aan middeninkomens. Mede door de verdere uitbreiding van het aantal te verkopen woningen in 2011 zijn in totaal 183 woningen verkocht in de visitatieperiode. Daarmee overtreft de corporatie op dit onderdeel de opgave.

Naar het oordeel van de commissie overtreft Oosterpoort met deze prestaties de opgave.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Ondanks dat de opgave op dit veld niet eenduidig door de betrokken partijen is vastgesteld, heeft Oosterpoort veel initiatieven ontplooid en ondersteund.

In 2012 is Oosterpoort begonnen met gebiedsgedreven werken. Gebiedsregisseurs proberen samen met andere maatschappelijke partners om de leefbaarheid in een gebied te verbeteren en de kernen vitaal te houden. Dit gebeurt vanuit de maatschappelijke opgave in een gebied. Inmiddels zijn in vier kernen plannen ontwikkeld.

Naast de invoering van het gebiedsgedreven werken heeft de corporatie aan veel concrete initiatieven op het gebied van leefbaarheid een bijdrage geleverd. Het gaat onder meer om speelvoorzieningen, verbeteringen in de openbare ruimte en/of voortuinen, en om activiteiten die de sociale cohesie bevorderen. Verder heeft Oosterpoort gewerkt aan buurt- en inbraakpreventie.

De sociaal wijkconsulenten van Oosterpoort sluiten regelmatig aan bij leefbaarheidactiviteiten van derden. Soms organiseren zij samen met bewoners activiteiten. Op deze manier creëert de corporatie de gelegenheid om in contact met de wijk te blijven en houdt zij zicht op de formele en informele structuren in wijken.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

In 2009 en 2013 heeft Oosterpoort ondernemingsplannen opgesteld waarin zij haar ambities beschrijft. De missie is in beide ondernemingsplannen nagenoeg gelijk, en wordt in 2013 beschreven als:

Oosterpoort is een maatschappijgedreven woningcorporatie die zorgt voor goed en betaalbaar wonen. Waar betrokken medewerkers samen met (maatschappelijke) partners werken aan vitale kernen.

Maatschappijgedreven wordt door Oosterpoort in haar visie omschreven als:

- *Wij zijn een woningcorporatie die vanuit gedrevenheid maatschappelijke prestaties levert. In regelmatige dialoog met onze klanten en stakeholders definiëren we onze maatschappelijke opgave en organiseren we een bijpassende aanpak.*
- *We leggen periodiek verantwoording af aan de buitenwereld over ons beleid en onze prestaties.*
- *Onze oriëntatie op de samenleving is breed en kan per gebied verschillen. De brede klantvraag bepaalt onze opgave, ons doen en laten.*
- *Typische uitingen van ons maatschappelijk ondernemerschap zijn: meebewegen met de veranderende maatschappij en creativiteit in het zoeken van oplossingen voor uiteenlopende en urgente klantvragen.*

De visie van Oosterpoort gaat in op klanten, woningen, gebieden en de eigen organisatie. Op elk van deze velden stelt de corporatie zich bovendien een aantal ambities. In de position paper zijn deze als volgt samengevat:

- *Klantgedreven: Wij richten ons primair op de doelgroep die minder zelfredzaam is en/of een inkomen heeft tot ongeveer € 34.000,-. Om de klant beter te leren kennen, onderzoeken we op diverse gebieden wat wensen en behoeften zijn. Om vervolgens met een dienst, product en/of aanbod te komen dat aansluit op deze wensen en behoeften.*
- *Leefbaardere wijken en kernen: Om de leefbaarheid te verbeteren zijn we actief in de wijken en kernen. Op initiatief van bewoners, stakeholders of van onszelf gaan we aan de slag of faciliteren wij. Wij brengen in kaart wat de wensen van onze klanten zijn voor een leefbare omgeving en stimuleren samen met partners de bewoners om deze wensen te realiseren.*
- *Samenwerken: Oosterpoort gaat intensief de dialoog aan met stakeholders, huurdersorganisaties en onze klanten. Samen definiëren wij onze maatschappelijke opgave. Als Oosterpoort een bijdrage levert aan het gezamenlijk oplossen van deze opgave, zit daar altijd een element in dat belangrijk is voor onze (toekomstige) klanten en het domein wonen en leefomgeving raakt. Wij maken duidelijke afspraken over wat we wel en niet doen en leggen deze vast.*
- *Gezonde(re) organisatie: Oosterpoort kijkt kritisch naar de bedrijfsvoering en financiële mogelijkheden. Oosterpoort maakt moeilijke keuzes, gedwongen door overheidsheffingen. Wij maken deze keuzes met als doel om op langere termijn onze klanten nog steeds een goede en betaalbare woning te kunnen bieden in een omgeving waar het prettig wonen is.*

2.5 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat haar ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. De ambities, zoals beschreven in paragraaf 2.4, zijn grotendeels uitwerkingen van en aanvullingen op de opgaven die in het werkgebied spelen. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet een pluspunt in de actieve wijze waarop Oosterpoort haar ambities heeft aangepast aan de veranderende omstandigheden op de regionale woningmarkt. Al met het ondernemingsplan van 2009 heeft de corporatie onderkent dat het bouwen van woningen - gelet op de ontwikkelingen in de regio - niet langer de belangrijkste opgave was. Daarnaast heeft de corporatie de ambities snel bijgesteld toen in 2011 bleek dat het ambitieniveau financieel niet voor de langere termijn houdbaar was.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,2. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities		
	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven	7,2	75%
Ambities in relatie tot de opgaven	7,0	25%
Gemiddelde score	7,2	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kan er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeenten en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Oosterpoort.

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal tien face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Oosterpoort.

3.1 De belanghebbenden van Oosterpoort

Huurdersbelangenorganisaties

Oosterpoort heeft overleg met drie huurdersbelangenorganisaties, die geografisch georganiseerd zijn. De huurdersbelangenorganisaties Het Tegenwicht (Groesbeek), Het Blok (Ubbergen) en Heumen hebben in 2011 gezamenlijk een samenwerkings-overeenkomst met Oosterpoort afgesloten. Hierin is onder meer geregeld dat Oosterpoort zes tot acht keer per jaar over beleidsaangelegenheden overleg voert met de beleidsgroep waarin vertegenwoordigers van alle drie de huurdersbelangenorganisaties vertegenwoordigd zijn.

Naast het beleidsoverleg met de huurdersbelangenorganisaties heeft Oosterpoort ook te maken met bewonerscommissies. De bewonerscommissies worden ondersteund door de drie huurdersbelangenorganisaties.

De huurders zijn kritisch over hun verhuurder. De inhoudelijke prestatievelden van Oosterpoort worden voldoende tot ruim voldoende beoordeeld. De mate waarin de huurders invloed hebben op het beleid beoordelen de huurders het laagst.

Gemeenten

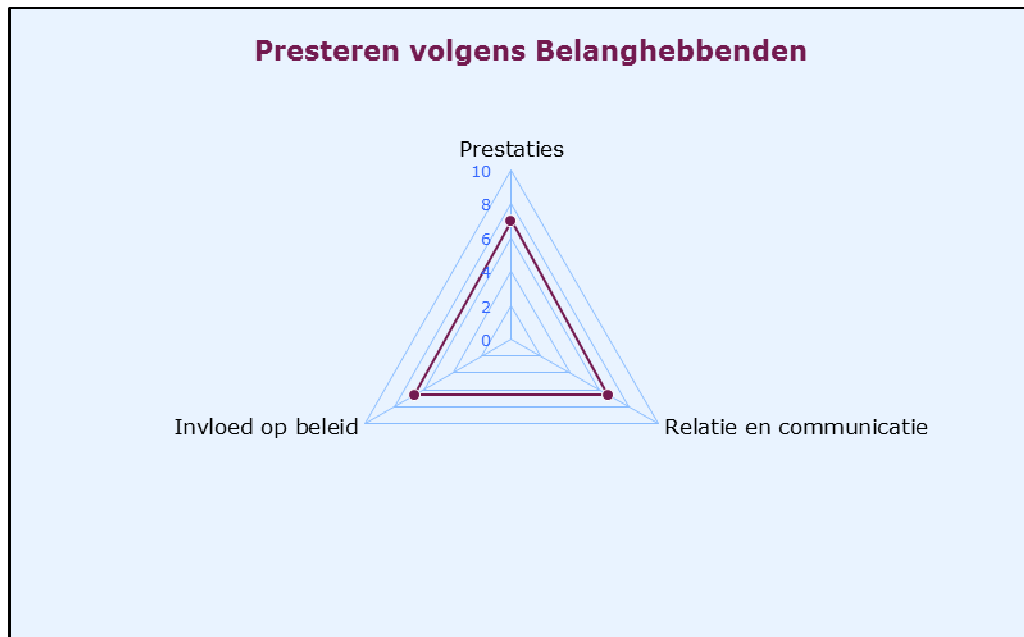
De visitatiecommissie heeft gesproken met bestuurders van de Gemeente Groesbeek, de Gemeente Ubbergen en de Gemeente Heumen. Oosterpoort voert regelmatig bestuurlijk en ambtelijk overleg met de gemeenten. Ook informeert de corporatie gemeenteraadsleden over haar werkzaamheden. In de relatie met de Gemeente Groesbeek heeft de afgelopen jaren de nadruk gelegen op het realiseren van projecten, zoals de herstructurering van de Stekkenberg. Daarbij is volgens de gemeente veel bereikt waarbij op een plezierige wijze is samengewerkt. In Heumen lag ook in het verleden de aandacht al sterker op het maatschappelijk presteren dan op de bouwopgave. De gemeente ziet dat het maatschappijgedrevene bij Oosterpoort manifester is geworden, maar benadrukt ook dat het altijd al in de genen van de corporatie zat. In Ubbergen vindt de gemeente dat Oosterpoort nog zoekende is in het teruggaan naar de kerntaak van verhuur en het leveren van een bijdrage aan de leefomgeving. Ook Groesbeek en Heumen zijn van oordeel dat Oosterpoort in de afgelopen jaren veel met de interne organisatie bezig is geweest. Bij de drie gemeenten is hier, gezien de context waarin de corporatie werkt, overigens begrip voor.

Zorg, welzijn en onderwijs

Oosterpoort heeft samenwerkingsrelaties met diverse maatschappelijke organisaties op het gebied van zorg, welzijn en onderwijs. De commissie heeft met vijf organisaties gesproken.

Pluryn is een organisatie die mensen met complexe zorgvragen op het gebied van woning, werken, leren en vrije tijdsbesteding ondersteunt. ZZG Zorggroep is een organisatie die onder andere thuiszorg levert in het werkgebied van Oosterpoort. Malderburch is een verzorgings- en verpleeghuis in Malden. De commissie heeft ook gesproken met de Stichting Welzijn Groesbeek. Met de zorg- en welzijnsorganisaties wordt door Oosterpoort overleg gevoerd over de gezamenlijke inzet binnen het sociale domein. De overlegvormen hiervoor verschillen in de drie gemeenten. De commissie heeft verder gesproken met de Stichting Primair Onderwijs Groesbeek. Met deze stichting wordt door Oosterpoort vooral in de Stekkenberg samengewerkt aan het verbeteren van de leefbaarheid in het gebied. Met een aantal maatschappelijke organisaties heeft Oosterpoort een relatie als verhuurder van maatschappelijk vastgoed. De maatschappelijke organisaties hebben veel waardering voor de prestaties van Oosterpoort. Wel geeft een aantal van deze organisaties aan last te hebben gehad van de reorganisatie bij Oosterpoort.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,0	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	6,5		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,6		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,1		
Relatie en communicatie		6,6	25%
Invloed op beleid		6,6	25%
Gemiddelde score		6,8	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeenten	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	5,8	6,8	7,0	6,5
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	6,8	7,0	7,2	7,0
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,1	7,3	6,5	7,0
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,4	7,7	7,6	7,6
5. Kwaliteit van wijken en buurten	6,5	7,1	7,6	7,1
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	5,9	6,9	7,0	6,6
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	5,3	7,3	7,3	6,6

3.3 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Oosterpoort een 6,8 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Door hun beoordeling geven belanghebbenden aan dat ze vinden dat Oosterpoort evenwichtig presteert. De prestaties op het gebied van (des)investeren scoren gemiddeld het hoogst. Hieronder staat een toelichting per prestatieveld.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,5.

Over de beschikbaarheid van woningen zijn belanghebbenden in het algemeen tevreden. Hierbij tekent de Gemeente Groesbeek aan dat de verkoop de beschikbaarheid van woningen vermindert. Ook voor specifieke groepen zoals senioren en jongeren is de beschikbaarheid volgens belanghebbenden niet altijd optimaal. Onder belanghebbenden zijn er zorgen over de betaalbaarheid. De huurders geven aan dat het aantal woningen tot 390 euro bijna is gehalveerd tussen 2010 en 2013. Ook de gemeenten Groesbeek en Heumen uiten expliciet hun zorgen over de betaalbaarheid. De huurders koppelen hun zorgen over dit onderwerp vooral aan de huurverhoging, terwijl de gemeenten de nadruk leggen op de verkoop van betaalbare huurwoningen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,0.

De effecten van het maatschappelijk vastgoed dat voor bijzondere doelgroepen is gerealiseerd, worden door de belanghebbenden gewaardeerd. Vooral de zorg- en welzijnspartijen geven hier een hoge waardering voor. Veel belanghebbenden geven aan dat Oosterpoort de afgelopen jaren meer aandacht is gaan besteden aan het samenwerken binnen het sociale domein. Zowel gemeenten als zorgpartijen zien dat de corporatie nog zoekende is in de rol die ze hierin kan vervullen. De intenties worden gewaardeerd en belanghebbenden zien dat Oosterpoort oprecht is in de inzet op dit prestatieveld. De uitvoering moet in de komende jaren van de grond gaan komen. Enkele belanghebbenden geven aan dat Oosterpoort tegelijkertijd de zorgpartijen waar zij mee werkt ook resultaatgericht mag aanspreken.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,0.

Belanghebbenden zijn in het algemeen tevreden over het onderhoud van de woningen en de dienstverlening rondom het beheer van de woningen. Op het gebied van duurzaamheid is er waardering voor de ambitie om in 2020 gemiddeld op label B te komen. Tegelijkertijd hebben belanghebbenden zorg of deze ambitie met de beschikbare middelen gehaald kan worden. Enkele belanghebbenden benadrukken het belang van deze ambitie vanuit het oogpunt van betaalbaarheid. De feitelijke prestaties op het gebied van duurzaamheid worden in het algemeen iets lager ingeschaald dan de prestaties op het gebied van onderhoud. De huurders zijn tevreden met het besluit om investeringen in energiematregelen niet meer door te rekenen in de huur. De huurders zijn van oordeel dat de corporatie lang star met dit onderwerp is omgegaan.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,6.

Belanghebbenden vinden dat Oosterpoort goed presteert op dit onderdeel. Er zijn veel projecten gerealiseerd. Belanghebbenden noemen naast de herstructurering in de Stekkenberg vooral het gerealiseerde maatschappelijk vastgoed, zoals de zorgboerderij in Overasselt, de brede school in Malden en het voorzieningshart in de Stekkenberg. De Gemeente Ubbergen merkt hierbij op dat het de corporatie niet aangerekend kan worden dat er in de laatste jaren minder mogelijkheden zijn om te investeren. Ook andere belanghebbenden hebben hier begrip voor.

Zowel de Gemeente Heumen als de huurders maken een opmerking over de vertraging van projecten in Heumen. De gemeente vindt dat Oosterpoort bij nieuwe bouwprojecten te star kijkt naar de indeling van groei- en krimpkernen in de regio. De huurdersorganisaties zijn van oordeel dat huurders bij herstructurering te lang in onzekerheid zijn gelaten.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,1.

Belanghebbenden zien dat Oosterpoort zich wil inzetten voor de kwaliteit van wijken en buurten. Belanghebbenden vinden dat de corporatie proactief is met het ontwikkelen van initiatieven op dit gebied. Een aantal belanghebbenden geeft aan dat de corporatie niet altijd scherp aangeeft wat Oosterpoort zelf kan doen en wat haar visie op een wijk is.

Er zijn op dit onderdeel verschillen tussen de drie gemeenten die zowel door de gemeenten als de huurders gezien worden. In Groesbeek zijn belanghebbenden het meest positief. De gemeente geeft aan dat Oosterpoort een van de trekkers bij het gebiedsgerichte werken is. De corporatie neemt vaak het initiatief. Huurders zien dat de corporatie in de Stekkenberg bewoners betreft bij de herstructurering en de sociale cohesie probeert te bevorderen. In Ubbergen is de corporatie volgens de huurders onzichtbaar op dit prestatieveld. De gemeente vult hierbij aan dat Oosterpoort de juiste intenties heeft, maar dat de uitvoering nog moet komen. Heumen neemt een tussenpositie in tussen de andere gemeenten. Ook hier is waardering voor de intentie om gebiedsgedreven te werken. De gemeente is van oordeel dat de corporatie op het laagste schaalniveau nog te weinig aansluiting vindt bij de bewoners in het gebied. De huurders geven aan dat er weinig mogelijk is wanneer er kosten aan verbonden zijn.

Bij overlast en achterstallig tuinonderhoud spreekt de corporatie individuele huurders volgens de huurdersbelangenorganisaties te weinig aan.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,6.

De publicaties van Oosterpoort worden door belanghebbenden gewaardeerd. Hierin worden de prestaties van de corporatie helder verwoord. Ook de waaier waarin uitleg wordt gegeven over de koers van Oosterpoort is goed ontvangen. Belanghebbenden vinden dat Oosterpoort zich in de afgelopen jaren teveel op de interne organisatie heeft gericht. Daardoor is het contact met belanghebbenden niet altijd goed onderhouden. Ook worden niet alle keuzes die Oosterpoort over de inrichting van de organisatie heeft gemaakt – zoals de ketensamenwerking – goed begrepen.

De relatie met Oosterpoort is volgens de maatschappelijke partijen goed. De gemeenten sluiten daarbij aan, maar merken ook op dat de relatie met de huurders niet altijd goed is. De huurdersbelangenorganisaties geven dat laatste zelf ook aan. De huurdersvertegenwoordigers ervaren dat ze vaak zelf achter informatie aan moeten of informatie te laat krijgen. Door de vele personele wisselingen blijven er vragen onbeantwoord en is het lastig communiceren met de corporatie. In juni 2013 hebben de belangenorganisaties hierover zelfs een brief geschreven. Daarna is het tijdelijk iets beter gegaan.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,6.

Op dit onderdeel hebben belanghebbenden verschillende beelden. De maatschappelijke organisaties vinden de mate van invloed op het beleid van de corporatie ruim voldoende tot goed. Ook de gemeenten Groesbeek en Heumen zijn dat oordeel toegedaan. Deze belanghebbenden vinden de corporatie open en aanspreekbaar. Binnen de mogelijkheden van Oosterpoort is er veel invloed op het beleid mogelijk. Een belanghebbende maakt daarbij de kanttekening dat afspraken met de directeur-bestuurder niet altijd goed worden vertaald naar de werkorganisatie.

De gemeente Ubbergen beoordeelt de mate van invloed met een voldoende. Deze gemeente ziet dat Oosterpoort goede intenties heeft om invloed van belanghebbenden mee te nemen, maar geeft ook aan dat de corporatie in de praktijk geslotener is geworden de afgelopen jaren. Als er invloed is, dan is dat vaker dan in het verleden op initiatief van de gemeente.

De huurdersbelangenorganisaties vinden de mate waarin zij invloed hebben op het beleid van de corporatie onvoldoende. Een deel van de huurders voelt zich bovendien niet serieus genomen door Oosterpoort.

3.4 Verbeterpunten belanghebbenden

Belanghebbenden zijn gevraagd om verbeterpunten mee te geven aan de corporatie. De door belanghebbenden genoemde verbeterpunten zijn hieronder weergegeven.

Van zaaien naar oogsten

- Belanghebbenden geven de corporatie mee om de interne reorganisatie zo snel mogelijk af te ronden en daarna de focus te leggen op het gebiedsgedreven werken door intensiever verbinding te maken met de partijen die bij de wijken en dorpen betrokken zijn.
- Een belanghebbende geeft mee om het tempo van interne veranderingen te versnellen. De dynamiek in de maatschappij vraagt hierom.

Wonen, zorg en welzijn

- Belanghebbenden geven in verschillende bewoordingen aan dat Oosterpoort duidelijker kan aangeven wat belanghebbenden binnen het sociale domein van de corporatie mogen verwachten. De brede focus die Oosterpoort nu heeft is volgens belanghebbenden lastig waar te maken binnen nieuwe regelgeving.
- Zorg- en welzijnspartijen vragen oog te hebben voor kwetsbare groepen die tussen wal en schip dreigen te vallen omdat er voor hen geen of minder financiering beschikbaar is. Belanghebbenden zien het als een gezamenlijke verantwoordelijkheid om voor deze groepen te blijven zoeken naar oplossingen.
- De extramuralisering wordt door belanghebbenden als een belangrijke opgave gezien. Vooral omdat steeds vaker kwetsbare mensen met een grotere zorgbehoefte langer zelfstandig wonen, is het van belang om deze groep hoog op de beleidsagenda te houden.

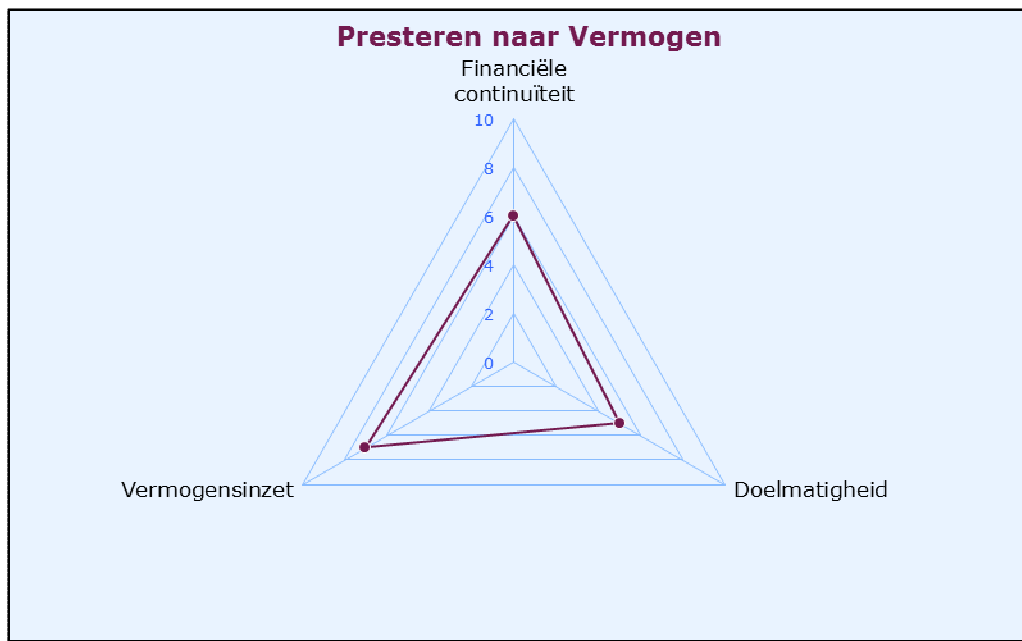
Communicatie met huurders

- De huurders vragen de corporatie om beleidswijzigingen (eerder) door te geven zodat de huurders de ontwikkelingen beter kunnen volgen.
- Ook vragen de huurders de corporatie om beter met hen te communiceren, meer te luisteren en vaker suggesties van huurders over te nemen.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Oosterpoort, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		6,0	30%
Doelmatigheid		5,0	30%
Vermogensinzet		7,0	40%
Gemiddelde score		6,1	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie financieel gezien waarborgen heeft om langdurig in staat te blijven haar maatschappelijke functie uit te oefenen. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. Daarom beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 6,0.

Oosterpoort heeft over de jaren 2010 tot en met 2012 steeds een positief continuïteitsoordeel (A1) van het CFV ontvangen. Daarmee stelt het CFV vast dat de door de corporatie voorgenomen activiteiten passen bij haar financiële situatie. Ook de solvabiliteit wordt door het CFV voldoende geacht.

In 2010 heeft Oosterpoort bij het opstellen van de meerjarenbegroting vastgesteld dat de financiële middelen op langere termijn niet toereikend zijn om de doelen uit het ondernemingsplan te behalen. In 2011 leidde dit – op basis van verouderde cijfers - in eerste instantie tot een A2-oordeel van het CFV. Dat oordeel wil zeggen dat de corporatie volgens het CFV alleen op korte termijn de financiële continuïteit kan waarborgen. Oosterpoort werkte inmiddels zelf al proactief aan plannen om de A1-status te behouden. Door op basis van een verkoopplan in 2011 en 2012 fors meer woningen te verkopen, kreeg Oosterpoort uiteindelijk ook in 2011 een A1-oordeel.

In 2013 is een nieuwe beoordelingssystematiek van kracht geworden. Uit de toezichtsbrieven over 2013 en 2014 blijkt dat er op basis van het onderzoek van het CFV geen reden is om te twifelen aan de financiële continuïteit van Oosterpoort.

Door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) wordt jaarlijks een oordeel gegeven over de rentedekkingsgraad (ICR). De rentedekkingsgraad geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstroom de verschuldigde rente over aangetrokken leningen kan worden betaald. Met de operationele kasstroom moet volgens het WSW minimaal 1,3 (wordt 1,4) keer de verschuldigde rente betaald kunnen worden. Bij Oosterpoort fluctueerde de rentedekkingsgraad volgens de gegevens van het CFV van 2011 tot 2013 tussen 1,6 en 2,4 bij een dalende trend. Dat is boven de eis van het WSW.

De Loan to Value (LTV) drukt het totaal van de leningenportefeuille uit in een percentage van de bedrijfswaarde van het vastgoed. Het beleid van WSW is dat dit percentage maximaal 75 procent mag zijn. Bij Oosterpoort lag dit sinds 2010 steeds onder het maximum, waarmee de corporatie aan de eisen van het WSW voldoet.

Het WSW beoordeelt ook de debt service coverage ratio (DSCR): een kengetal dat aangeeft of er voldoende operationele kasstromen worden gegenereerd voor de rente en aflossing die Oosterpoort moet betalen. Bij Oosterpoort ligt de DSCR in 2013 met 1,2 boven de minimumeis van het WSW (1,0).

Doelmatigheid

Oosterpoort voldoet niet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie in onvoldoende mate een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft gerealiseerd en onvoldoende efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Daarom beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 5,0. De commissie ziet tegelijkertijd dat Oosterpoort op de goede weg is om de doelmatigheid in de toekomst te verbeteren.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie corporaties	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe (2013)	€ 1.285	€ 1.090	€ 1.101
Toename netto bedrijfslasten (2010-2013)	-3,5%	-15,8%	-18,8%
Aantal vhe per fte (2013)	79	104	97
Personeelskosten per fte (2013)	€ 71.074	€ 72.320	€ 72.323

Bron: Aedes, *Corporatie in Perspectief 2014*

Oosterpoort heeft relatief hoge bedrijfslasten ten opzichte van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door het hogere aantal medewerkers per verhuureenheid. Oosterpoort heeft vooral meer medewerkers ingezet om langer door te kunnen gaan met vastgoedprojecten en om in de wijken aanwezig te kunnen zijn. De personeelskosten per fte liggen iets lager dan gemiddeld. Ook is de corporatie erin geslaagd om de bedrijfslasten tussen 2010 en 2013 te laten afnemen met 3,5 procent.

Gezien het beleid van Oosterpoort en de transformatie waar de organisatie zich in bevindt, heeft de commissie er vertrouwen in dat de corporatie in de toekomst doelmatiger kan werken. De ketensamenwerking die tot doel heeft om 20 procent te besparen op onderhoudslasten is inmiddels in gang gezet.

Vermogensinzet

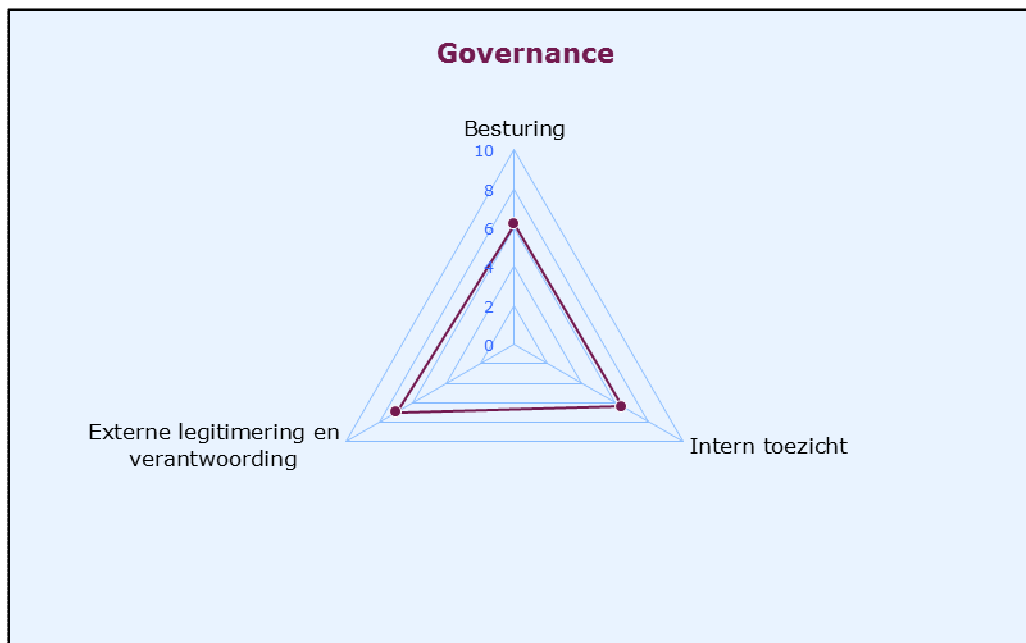
Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet een pluspunt in de gedegen wijze waarop Oosterpoort de inzet van middelen afweegt. Gezien haar financiële situatie heeft de corporatie moeten besluiten om in 2011 en 2012 meer woningen te verkopen. Dit besluit heeft plaatsgevonden binnen de al eerder vastgestelde volkshuisvestelijke kaders. Daarmee heeft de extra verkoop geen negatief effect gehad op de prestaties. Vooral in deze periode en daarna ziet de commissie dat Oosterpoort ook de afweging over de inzet van het beschikbare vermogen verscherpt. Een voorbeeld daarvan is de financiële kadernota uit 2011 waarin de inzet van vermogen voor diverse onderdelen van het ondernemingsplan wordt afgewogen. De commissie heeft verder waardering voor de vermogensinzet voor bijzondere maatschappelijke projecten zoals in de Stekkenberg.

5 Governance

Dit hoofdstuk gaat over de vraag of de corporatie goed en verantwoord geleid wordt. Bij governance spelen een aantal factoren een belangrijke rol. Dit zijn de kwaliteit van het besturen, het intern toezicht en de externe legitimatie.

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			6,2
- Plan		6,5	
Visie	7,0		
Vertaling doelen	6,0		
- Check		6,0	
- Act		6,0	
Intern toezicht			6,4
- Functioneren RvC		6,3	
Samenstelling van de RvC	7,0		
Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	6,0		
Zelfreflectie	6,0		
- Toetsingskader		6,0	
- Toepassing Governancecode		7,0	
Externe legitimering en verantwoording			7,0
- Externe legitimatie		7,0	
- Openbare verantwoording		7,0	
Gemiddelde score			6,5

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,2. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act.

Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5. Dit subonderdeel bestaat uit twee meetpunten: visie en vertaling doelen.

- **Visie**

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Bij de totstandkoming ervan zijn huurderorganisaties, gemeenten en maatschappelijke organisaties betrokken. Deze visie is vastgelegd in het ondernemingsplan. Op basis van bijkomende pluspunten waardeert de commissie dit meetpunt met een 7,0.

Oosterpoort heeft in 2009 en 2013 ondernemingsplannen opgesteld. Bij het uitdragen van de hierin beschreven visie is een duidelijke lijn waarneembaar van vastgoedcorporatie naar een maatschappijgedreven corporatie. De commissie ziet een pluspunt in de wijze waarop deze omslag in het nieuwste ondernemingsplan integraal is beschreven. Externe ontwikkelingen zoals de situatie op de lokale woningmarkt en maatregelen als de verhuurderheffing hebben tussentijds geleid tot herijking van de strategie zonder de missie aan te tasten.

- **Vertaling doelen**

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat zij haar ondernemingsplan heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden. De commissie beoordeelt dit meetpunt daarom met een 6,0.

In de financiële kadernota's en de jaarplannen komen de doelen uit het ondernemingsplan herkenbaar terug en worden deze verder gespecificeerd. Ook wordt duidelijk aangegeven wanneer de doelen uit het ondernemingsplan niet meer haalbaar zijn, zoals gebeurde in 2011 toen Oosterpoort gezien haar financiële situatie meer woningen dan gepland moest verkopen. De vertaling van doelen is door de corporatie gedurende de visitatieperiode verbeterd. Een voorbeeld hiervan is de matrix met doelen die bij het nieuwste ondernemingsplan is gevoegd. De commissie merkt op dat betrokkenen in de gesprekken op nuances verschillende invullingen geven aan de visie op gebiedsgedreven werken.

Check

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering) vorderen. De commissie beoordeelt dit meetpunt daarom met een 6,0.

De corporatie meet de voortgang van de prestaties in periodieke rapportages, de laatste periode steeds per kwartaal. Het financieel presteren komt hierin voldoende aan bod. De meting op volkshuisvestelijke doelen is in de loop van de jaren op verschillende manieren vormgegeven. Daarbij is de verbinding met de doelen uit de jaarplannen en het ondernemingsplan vooral in het begin van de visitatieperiode niet altijd duidelijk aangegeven.

Act

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. De commissie beoordeelt dit meetpunt daarom met een 6,0.

De corporatie stuurt in eerste instantie bij door acties om doelen alsnog te realiseren, en in tweede instantie door de doelen te heroverwegen en als daar aanleiding voor is gemotiveerd aan te passen. Een voorbeeld van dat laatste is de bijstelling van beleid in 2011 toen duidelijk werd dat de doelen van Oosterpoort op langere termijn niet haalbaar waren. De commissie is van oordeel dat aanpassingen door Oosterpoort sneller kunnen worden opgepakt. De transitie van bouwcorporatie naar maatschappijgedreven corporatie heeft veel tijd gekost. Dat geldt ook voor de evaluatie van de holdingstructuur.

Intern toezicht

De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 6,4. De beoordeling van het Intern Toezicht bestaat uit drie onderdelen: het functioneren van de raad van toezicht, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

Functioneren raad van toezicht

De commissie beoordeelt het functioneren van de raad met een 6,3. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

- **Samenstelling van de raad van toezicht**

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

De raad van toezicht bestaat sinds december 2013 uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders. Sinds 2010 heeft de raad haar omvang gereduceerd van 7 naar 5 leden. De raad heeft in 2012 een profielschets vastgelegd waarin naast een algemeen profiel vijf deskundigheidsgebieden zijn benoemd: volkshuisvestelijk, financieel-economisch/fiscaal, vastgoed, juridisch en strategie en organisatie. De leden van de raad hebben gedegen professionele achtergronden waardoor zij als team alle onderdelen van de profielschets kan afdekken. De raad bestaat uit twee vrouwen en drie mannen. De raad van toezicht werft nieuwe leden buiten de eigen kring en openbaar. Vacatures zijn geplaatst in provinciale en lokale dag- en weekbladen. De raad besteedt aandacht aan de deskundigheid van haar leden, dit is geborgd in de profielschets en bij de zelfevaluatie.

De commissie ziet een pluspunt in de wijze waarop de raad zich verantwoordt over haar samenstelling. In de jaarverslagen wordt op heldere wijze de actuele samenstelling toegelicht. Ook is er – waar van toepassing – toelichting gegeven op het vervullen van vacatures door de raad.

- **Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. De commissie beoordeelt dit meetpunt daarom met een 6,0.

De verschillende rollen van de raad worden onderscheiden en toegelicht, zowel in de profielschets als in de jaarverslagen. De raad kent een remuneratiecommissie die de werkgeversrol invult. Daarnaast is er een auditcommissie die zich vooral richt op financiële zaken.

Tijdens de zelfevaluaties heeft de raad oog voor het onderscheiden van haar rollen. Daarbij heeft de raad in 2013 geconstateerd dat zij een scherper onderscheid wenst tussen de klankbordrol en de toezichtsrol. Hieraan is opvolging gegeven door van de organisatie te vragen om stukken in een meer voldragen stadium aan de raad voor te leggen.

- **Zelfreflectie**

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad haar functioneren eenmaal per jaar evalueert, buiten aanwezigheid van de bestuurder. De commissie beoordeelt dit meetpunt daarom met een 6,0.

Er wordt zowel individueel – onder ander door middel van een korte enquête onder de leden - als gezamenlijk gereflecteerd. De raad gaat bewust om met de inzet van externe begeleiding bij de zelfevaluatie. In de jaarverslagen zijn de belangrijkste uitkomsten van de evaluaties gedeeld. De commissie waardeert de wijze waarop verbeteracties zijn geformuleerd op basis van de zelfevaluaties. Het is voor de commissie niet altijd duidelijk hoe de monitoring van de verbeteracties is verlopen.

Toetsingskader

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad van toezicht een actueel toetsingskader hanteert dat onder meer gericht is op risicomanagement. De commissie beoordeelt dit meetpunt daarom met een 6,0.

Het toetsingskader van de raad van toezicht omvat onder andere het ondernemingsplan, beleidsplannen, kadernota's, jaarplannen en jaar- en meerjarenbegrotingen. Externe elementen in het toetsingskader zijn de (financiële) ratio's van het CFV en het WSW. In 2014 heeft Oosterpoort de onderdelen van het toetsingskader in een notitie op een rij gezet. De commissie merkt hierbij op dat de raad met dit toetsingskader nog sterker de agenda van haar toezichthoudende rol kan bepalen.

Toepassing Governancecode

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de Governancecode toepast en in de jaarverslagen uitlegt waar en waarom zij daarvan afwijkt op twee onderdelen.³ Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

³ De onderdelen waarop Oosterpoort afwijkt zijn de benoemingstermijn van de directeur-bestuurder en de wijze waarop door het bestuur en de Auditcommissie wordt gerapporteerd over de relatie met de externe accountant.

De commissie ziet een pluspunt in de actieve wijze waarop Oosterpoort omgaat met de code en de grote mate waarin de corporatie de code heeft geïmplementeerd. Zowel voor de organisatie als geheel als voor de auditcommissie is uitgewerkt op welke wijze Oosterpoort aan de Governancecode kan (blijven) voldoen. Wanneer tekortkomingen worden geconstateerd onderneemt de corporatie actie om deze te verhelpen.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering en verantwoording beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Dit oordeel valt uiteen in twee onderdelen: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

Externe legitimatie

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet een pluspunt in de actieve en passende wijze van overleg met de gemeenten en maatschappelijke organisaties. Oosterpoort had tijdens de gevisiteerde periode te maken met belanghebbenden in drie gemeenten. Ook zijn er in het werkgebied veel zorgorganisaties actief waarmee de corporatie samenwerkt. Met alle partijen is regelmatig overleg geweest, zowel in een-op-een gesprekken als middels de tweejaarlijkse belanghebbendenbijeenkomst. Ook de raad van toezicht heeft regelmatig contact met de huurdersbelangenorganisaties en andere externe belanghebbenden.

Openbare verantwoording

Oosterpoort voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet een pluspunt in de toegankelijkheid waarmee Oosterpoort voor verschillende doelgroepen publiceert. Dit doet de corporatie zowel in het (populaire) jaarverslag als met de waaier waarmee de corporatie haar prestaties over een langere periode verantwoord. Naar het oordeel van de commissie is de waaier een goed instrument gebleken om tijdens een bijeenkomst met raadsleden en in een-op-een gesprekken met belanghebbenden verantwoording af te leggen.



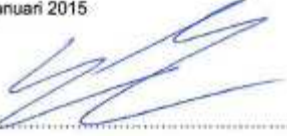
Deel 3

Bijlagen bij het rapport

Deel 3 Bijlagen bij het rapport

Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex

	Catharijnesingel 56 3511 GE UTRECHT Postbus 8068 3503 RB UTRECHT Tel. (030) 230 31 50 www.raeflex.nl secretariaat@raeflex.nl
ONAFHANKELIJKHEIDSVERKLARING RAEFLEX B.V.	
Naam corporatie	: Oosterpoort
Jaar visitatie	: 2014
Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Oosterpoort hebben.	
Naam	: de heer dr. E.V. Schalkwijk
Functie	: algemeen directeur Raeflex B.V.
Datum	: 12 januari 2015
Handtekening	: 
Standaard onafhankelijkheidsverklaring, vers 2.0 © Raeflex IBAN: NL12ASNA0242262791 KvK: 30233756	

Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Blaadnummer 3

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Oosterpoort te Groesbeek

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer D.H. van Ginkel CMC

Geboortedatum : 26-11-1953

Handtekening :

Datum : 20-08-2014

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van;

Oosterpoort te Groesbeek

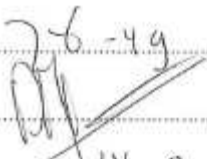
verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : De heer prof.dr. D.M. Swagerman

Geboortedatum : 26-4-49

Handtekening : 

Datum : 14-aug 2014

Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Oosterpoort te Nijmegen

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft ondergetekende geen enkele zakelijke dan wel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal ondergetekende geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze corporatie. Daarnaast verklaart ondergetekende de afgelopen vier kalenderjaren ook geen adviesopdrachten te hebben verricht voor de belangrijkste gemeenten waar de corporatie werkzaam is.

Ondergetekende verplicht zich ertoe om, zowel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden als na beëindiging daarvan, geheimhouding te bewaren omtrent alle gegevens betreffende (enig deel van) de aangelegenheden van Raeflex en/of de betrokken opdrachtgever waarvan het vertrouwelijke karakter hem bekend is of had moeten zijn.

Naam : de heer dr.ing. R. Dankert

Geboortedatum : 11-3-1981

Handtekening : 

Datum : 8-7-2014

Bijlage 2 Curricula vitae

Raeflex werkt met een netwerk van onafhankelijke visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven. Een brede managementervaring en veel kennis en expertise op de gebieden financieel, bestuurlijk, volkshuisvesting, wonen en zorg, management, organisatieontwikkeling of corporate communicatie is bij onze visitatoren aanwezig. Raeflex hanteert een gedragscode voor alle visitatoren en secretarissen. Naast onze visitatiemethodiek borgen onze visitatoren de kwaliteit van onze visitaties.

Voorzitter

D.H. van Ginkel CMC (Dick)



Korte kennismaking

De afgelopen dertig jaar ben ik als bestuurs- en organisatieadviseur actief voor maatschappelijke organisaties. Voor een belangrijk deel woningcorporaties, maar ook zorginstellingen, onderwijsinstellingen en overheidsorganisaties behoren tot mijn opdrachtgevers. Opdrachtgevers vragen mij meestal voor drie soorten opdrachten: samenwerkingsvraagstukken, veranderingsprocessen en strategische (her)oriëntaties. Bij het laatste vraagstuk onderzoek ik wat er moet gebeuren, waar de organisatie staat en hoe de aansluiting kan plaatsvinden. Ik let daarbij op de balans tussen denken en doen, tussen structuur en proces en tussen plan en mensen. Naast mijn werk als organisatieadviseur, ben ik ruim 15 jaar bestuurlijk actief als commissaris en voorzitter van de raad van commissarissen van enkele woningcorporaties en als toezichthouder bij zorginstellingen.

Visitaties

Mijn ervaring met visiteren is divers. Ik heb verschillende visitaties gedaan, bij kleine corporaties en bij grotere corporaties, als algemeen commissielid en als voorzitter. De belangrijkste functie van visitaties is wat mij betreft tweeledig: de verantwoording van de prestaties en het lerende element van visitaties. Mijn kennis en kijk als organisatieadviseur en toezichthouder, neem ik mee naar visitaties. Ik richt mij bij visitaties op het aandachtsveld governance, maar dan wel in de brede betekenis. De maatschappelijke opgave in het betreffende werkgebied en de prestaties, waarmee de corporatie daaraan tegemoet komt, horen daar net zo sterk bij als de kwaliteit van het toezicht.

Reeds gevisiteerd

2003 Deltawonen, Zwolle
2003 Woningstichting Hoogkerk, Groningen
2004 Woningstichting Goede Stede, Almere
2005 Corporatie Holding Friesland, Grou
2005 Woningstichting Eerbeek, Eerbeek
2006 Woningstichting Samenwerking Vlaardingen, Vlaardingen
2007 Wonen Weert, Weert
2008 ProWonen, Borculo
2008 Woningstichting Ouder-Amstel, Ouderkerk aan de Amstel
2010 De Bouwvereniging, Harlingen
2010 Mozaïek Wonen, Gouda
2010 Pré Wonen, Velserbroek
2010 SSH Nijmegen, Nijmegen
2010 Woonbedrijf Eindhoven, Eindhoven
2011 AlleeWonen, Roosendaal/Breda
2011 Baston Wonen, Zevenaar
2011 Rentree, Deventer
2011 Woningbouwvereniging St. Willibrordus, Wassenaar
2011 Welbions, Hengelo
2011 Woningstichting Dinxperlo, Dinxperlo

2011 Woningstichting Ons Doel, Leiden
 2012 Brabantse Waard, Zevenbergen
 2012 ProWonen, Borculo
 2012 Staedion, Den Haag
 2012 Wonen Delden, Delden
 2012 Woningstichting Rochdale, Amsterdam
 2012 Twinta (Carintreggeland), Hengelo
 2013 BrabantWonen, Oss
 2013 Zayaz, 's-Hertogenbosch
 2014 Woonstad Rotterdam, Rotterdam
 2014 SSHN, Nijmegen
 2014 Oosterpoort, Groesbeek
 2014 Nijestee, Groningen
 2015 De Bouwvereniging, Harlingen
 2015 SHBO, Oosterhout

Specifieke deskundigheid

- Actief als commissaris bij diverse corporaties en zorginstellingen, sinds 1992
- Ervaring in adviesprojecten gericht op samenwerking, strategische heroriëntatie en veranderprocessen
- Diverse publicaties over corporate governance en het werk van toezichthouders in 2006, 2008, 2009, 2011 en 2012

Kort CV

- Geboren in 1953
- Opleiding: HEAO, SIOO (postdoctorale beroepsopleiding organisatie- en verandkunde) en NPI (organisatieontwikkeling)
- 1977-1989 Diverse functies bij het NCIV, voorloper van Aedes
- 1989-2005 Partner en adviseur bij GITP
- 2005-heden Partner organisatieadviesbureau Consort

Nevenfuncties

- 2005-2014 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningcorporatie de Combinatie te Zeist
- 2008-heden Voorzitter redactie Management & Consulting
- 2009-heden Voorzitter raad van toezicht bij Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland Arnhem
- 2011-heden Vicevoorzitter raad van toezicht Spectrum Gelderland
- 2014-heden Lid gemeenteraad Zeist (D66)

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/dickvanginkel>

Algemeen commissielid

Prof. dr. D.M. Swagerman (Dirk)



Korte kennismaking

Als hoogleraar Controlling en management consultant, met als aandachtspunten governance en financieel management, kijk ik met veel interesse naar het functioneren van corporaties. Ik ben lid van de Raad van Toezicht van Far West geweest, een corporatie die zich specifiek bezig hield met de herstructureringsopgave in Amsterdam Nieuw West. Daarnaast richt ik mij op onderzoek bij corporaties op het terrein van toezicht en de financiële huishouding. Ik visiteer niet alleen bij woningcorporaties, maar ook bij pensioenfondsen en onderwijsinstellingen. Door mijn onderzoeken en mijn functie als toezichthouder, ben ik goed bekend met de corporatiebranche en de vraagstukken waar zij mee te maken heeft.

Visitaties

Mijn focus ligt bij visitaties vooral op toezicht en financieel management. Ik bestudeer de jaarstukken en andere financiële gegevens en baseer daarop mijn vragen. Verder kijk ik goed naar de kwaliteit van het toezicht. Daarbij vind ik zowel de deskundigheid van de commissarissen, als de distantie die zij bewaren ten opzichte van de bestuurder belangrijk. Beide elementen zorgen ervoor dat het toezicht scherp blijft en dat draagt bij aan betere prestaties. Voor mij hebben visitaties vooral een verantwoordingsfunctie; een organisatie moet laten zien wat ze doet en hoe ze het doet. Dat geldt des te meer voor organisaties die met maatschappelijke middelen werken, zoals corporaties.

Reeds gevisiteerd

2006 Woningstichting Etten-Leur, Etten-Leur
2008 ProWonen, Borculo
2008 Woningstichting Aert Swaens, Veldhoven
2010 Heuvelrug Wonen, Doorn
2010 Woonstichting Etten-Leur, Etten-Leur
2010 Woonstichting Vooruitgang, Sassenheim
2010 Zeeuwsland, Zierikzee
2011 Wooninvesteringsfonds, Zeist
2014 Portaal, Utrecht
2014 Oosterpoort, Groesbeek

Specifieke deskundigheid

- Goede kennis van de volkshuisvestingssector
- Gespecialiseerd in financiële vraagstukken en governance
- Brede ervaring met visiteren, ook in andere sectoren

Kort CV

- Geboren in 1949
- Opleiding: Politicologie en verschillende (master)opleidingen in ondermeer Michigan, Stanford en Delft op het terrein van bedrijfskunde en organisatiekunde, en een opleiding gericht op veranderkunde

- 2000 Gepromoveerd aan Universiteit Twente op gebied van management en technologie
- 1975-1991 Diverse consultantfuncties bij adviesbureaus als Moret & Limperg, Twynstra Gudde en KPMG
- 1993-2003 Parttime docent Universiteit Twente
- 1993-1997 Consultant bij Deloitte
- 1997-heden Zelfstandig adviseur (tot 2004 verbonden aan Deloitte)
- 2002-heden Hoogleraar Controlling aan de Universiteit van Groningen

Nevenfuncties

- 2008-heden Voorzitter bestuur Blarickhof (charitatief fonds in de gezondheidszorg)
- 2014-heden Lid Raad van Commissarissen Mercatus

Secretaris

Dr. ing. R. Dankert (Ritske)



Korte kennismaking

In mijn werk houd ik me bezig met onderzoek, advisering en training op het brede terrein van ruimte en wonen. Gemeenten en vooral corporaties behoren tot mijn opdrachtgevers. Ik heb bij corporaties veel ervaring en kennis in de praktijk van de volkshuisvesting opgedaan. Ik heb als onderzoeker en adviseur gewerkt bij onder meer het OTB in Delft en Companen in Arnhem. Een van de opdrachten bij het laatste bureau betrof het houden van een evaluatieonderzoek naar het woonbeleid in opdracht van het ministerie. Daarnaast heb ik onderzoek gedaan naar buurtgericht werken door corporaties, onderzoek naar energiebesparingsmaatregelen en het ontwikkelen van strategisch voorraadbeleid bij corporaties. In 2011 ben ik gepromoveerd. Ik heb een proefschrift geschreven over de implementatie het Strategisch Voorraadbeleid met als titel 'Balanceren tussen uitvoering en bewuste afwijking van het beleid'. Vanaf 2012 werk ik als zelfstandig onderzoeker/adviseur in mijn eigen bureau. Daarnaast schrijf ik regelmatig blogs over corporaties en de ontwikkelingen in de volkshuisvesting.

Visitaties

Bij visitatiecommissies vervul ik de rol van secretaris. Ik bewaak de voortgang van het visitatietraject. Mijn taak is om ervoor te zorgen dat een traject goed verloopt en de commissie over voldoende informatie beschikt om tot een goed oordeel te komen. Ten slotte ben ik penvoerder van het rapport. Mijn ervaring als onderzoeker en adviseur in ruimte en wonen komt mij bij visitaties van pas. Ik beschik over voldoende kennis om de gegevens snel te kunnen doorgronden en de commissie te ondersteunen bij haar oordeelsvorming. Visitaties hebben een dubbele functie: verantwoording, gericht op de buitenwereld en verbetering, gericht op de eigen organisatie. Mijn motivatie om te visiteren ligt vooral in de mogelijkheid tot verbetering die visitaties bieden, hoe belangrijk ik verantwoorden ook vind.

Reeds gevisiteerd

Ritske Dankert werkt sinds begin 2013 als secretaris voor visitatiecommissies bij Raeflex en heeft daarbij een inwerktraject doorlopen.

- 2014 Wovesto, Sint-Oedenrode
- 2014 Woningstichting Putten, Putten
- 2014 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2014 Woonstichting SSW, De Bilt
- 2014 Ressorst Wonen, Rozenburg
- 2014 Oosterpoort, Groesbeek
- 2014 Rndom Wonen, Pijnacker
- 2014 Rhenense Woningstichting, Rhenen

Specifieke deskundigheid

- Kennis van (beleids)processen bij corporaties
- Brede blik op het terrein van ruimtelijke ordening en wonen opgedaan door opdrachten bij corporaties, gemeenten, projectontwikkelaars, provincie en Rijksoverheid.

Kort CV

- Geboren in 1981
- 1998-2002 Ruimtelijke Ordening en Planologie aan de NHTV internationale hogeschool Breda
- 2002-2005 Sociale Geografie en Planologie aan de Rijksuniversiteit Groningen
- 2006-2010 Onderzoeker/adviseur bij het OTB, TU Delft
- 2010-2012 Onderzoeker/adviseur bij Companen, Arnhem
- 2011 gepromoveerd op implementatie strategisch voorraadbeleid
- 2012-2014 Docent Ruimtelijke Ordening Hogeschool Utrecht
- 2012-heden Eigenaar/adviseur bij De Corporatiestrategie in Nijmegen

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/ritskedankert>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• Position paper • Jaarverslagen (2010-2013) • Jaarplannen (2010-2014) • Afdelingsplannen (2010-2014) • Notities Klantvisie uitgewerkt (2013) • Woningmarktonderzoek (2011) • Woningmarktoriëntatie (2012) • Notitie Keuzen in doelgroepen (2010) • Notities portfoliobeleid (2012, 2013) • Notities verkoopbeleid (2010, 2011) • Ondernemingsplan 2013-2016 • Beleidskaders ouder wordende samenleving (2013) • Communicatiebeleid 2010-2012 • Informatieplan Oosterpoort 2013-2016 • Notities en documenten Ketensamenwerking (2012-2014) • Organisatieplan nieuwe afdelingen (2010) • Verbeterpunten visitatie (2010) • Koepeldocument veranderopgave (2012) • Ontwikkelplan Bedrijfsvoering Oosterpoort 2013-2016 • Energiebeleid 2011-2018 • Plan van Aanpak klantgericht informeren over planmatig onderhoud (2011) • Prestatieafspraken Groesbeek (2010) • Prestatieafspraken Heumen (en aanvullingen) (2010, 2014) • Convenant Gemeente Ubbergen (2004) • Het Groene Akkoord (2013) • Woonvisie Gelderland (KWP3 2010-2019) • WMO convenant Groesbeek • WMO convenant Heumen • Woonvisie Heumen 2006. • Toewijzingsbeleid (2012) • Notitie bijzondere bemiddeling (2014) • Memo invulling maatwerk toewijzing (2014) • Laatste kansbeleid (2012) • Overlastprocedure (2010) • Diverse memo's en tussentijdse evaluatie programma Gebiedsgericht Werken (2012-2014) • Wijkanalyse Breedeweg (2010) • Visie en strategie Berg en Dal (2013) • Sturingsinstrument Groesbeek Noord (2014) • Sponsorbeleid (2012)
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	• Verslag enquête reparatieverzoeken (2011) • Aedes benchmark (2014) • Verslag stakeholdersbijeenkomsten (2012, 2014) • Samenwerkingsovereenkomst Huurdersbelangenorganisaties (2011) • Agenda overleggen met huurdersbelangenorganisaties (2012-2014)
Presteren naar Vermogen (PnV)	• CFV: de Continuïteitsbrief, Solvabiliteitsbrief, Toezichtsbrief (2010-2014) • De Oordeelsbrief van de minister van BZK (2010-2014) • Corporatie in Perspectief (CFV/Aedes) (2010-2014) • WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief (2010-2014) • Jaarrekeningen 2010-2013

	• Managementrapportages en trimesterrapportages (2010-2012) en kwartaalrapportages (2013-2014) • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen (2010-2014) • Financiële kadernota's (2010-2014) • Memo financiële dekking verhuurderheffing (2013) • Veranderplan financiële sturing (2012) • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven (2010-2014)
Governance	• Evaluatie holdingstructuur (2013) • Inrichtingsdocument control (2013) • Beleidskader Intern risicobeheersings- en controlesysteem (2014) • Beleidskader remuneratiecommissie (2014) • Klokkenluidersregeling Oosterpoort • Profielschets RvT (2012) • Memo accountantskeuze (2013) • Memo introductie en bijscholing RvT (2014) • Plan van Aanpak actualisatie Governancecode (2012) • Memo toepassing Governancecode door Auditcommissie (2014) • Toetsingskader Verbindingen en Investerings (2014) • Toezichts- en toetsingskader Oosterpoort (2014) • Memo Bedrijfsvoering in de beleids- uitvoeringscyclus (2012) • Verslagen RvT vergaderingen (2010-2014) • Memo statutenwijziging (2011) • Verslagen zelfevaluatie RvT (2010-2014)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal tien face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Oosterpoort.

Raad van Toezicht

- De heer A. Godfroij (voorzitter)
- Mevrouw E. Harbers
- Mevrouw L. Roefs
- De heer R. Kniest
- De heer R. Stevens

Directeur/bestuurder

- De heer E. Janssen

Managementteam

- Mevrouw E. Wijnen
- De heer R. Jacobs
- Mevrouw A. de Thouars
- De heer P. Hubbers

Huurdersbelangenorganisaties

- De heer T. Rensen
- De heer G.J. Leenders
- De heer J. Rutten
- Mevrouw A. Eijmers
- De heer J. Wijers
- De heer J. Lelieveld
- De heer H. Martens
- Mevrouw M. Schulten

Gemeente Groesbeek

- De heer S. Thijssen (wethouder)

Gemeente Ubbergen

- Mevrouw L. van der Aalst (wethouder)
- Mevrouw R. Barber (wethouder)

Gemeente Heumen

- De heer H. van de Berg (wethouder)

Onderwijs

- De heer F. Laarakker (SPOG)

Zorg en Welzijn (gesprek 1)

- Mevrouw I. Brok (Stichting Welzijn Groesbeek)
- Mevrouw A. van Lanen (ZZG Zorggroep)

Zorg en Welzijn (gesprek 2)

- De heer H. van de Broek (Pluryn)
- Mevrouw A. Schaap (verpleeg- en verzorgingshuis Malderburch)

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010 tot en met 2013					Cijfer				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep					7,0				
Woningtoewijzing en doorstroming									
• Beschikbaarheid woningen									
	2010	2011	2012	2013					
Goedkoop	919	884	856	545					
Betaalbaar	3740	3740	3691	3835					
Duur	139	187	287	310					
Duur > toeslaggrens	16	18	66	131					
Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie									
	2012	Groesbeek	Ubbergen	Heumen					
Goedkoop		19%	11%	9%					
Betaalbaar		75%	77%	85%					
Duur		4%	11%	5%					
Duur > toeslaggrens		2%	1%	1%					
Totaal (aantal)		2447	1188	1278					
• Passend toewijzen									
	Passend toegewezen (volgens huurtoeslaggrenzen)		Toegewezen aan inkomens tot € 34.229						
2010	93,8%								
2011	89,0%		95,0%						
2012	78,7%		90,1%						
2013			96,8%						
Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie									
• Tegengaan woonfraude									
2010: 1 ontruiming wegens onderhuur.									
• Mutatiegraad									
	Mutatiegraad (exclusief nieuwbouw)								
2010	6,0%								
2011	5,5%								
2012	5,7%								
2013	5,8%								
Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie									
• Aantal advertenties en reacties									
	Groesbeek			Heumen		Ubbergen			
	Aantal advertenties	Gemiddeld aantal reacties per advertentie	% reacties uit de gemeente	Aantal advertenties	Gemiddeld aantal reacties per advertentie	% reacties uit de gemeente	Aantal advertenties	Gemiddeld aantal reacties per advertentie	% reacties uit de gemeente
2010	182	43	26%	90	42	24%	53	60	12%
2011	118	39	25%	131	31	25%	64	33	12%
2012	154	29	21%	76	45	22%	53	54	10%
2013	162	53	19%	75	69	21%	55	51	9%
Bron: Oosterpoort Wooncombinatie									
• Leegstand									
	Huurderving marktomstandigheden		Huurderving projectleegstand		Huurderving totaal				
2010					0,3%				
2011					0,2%				
2012	0,2%		0,0%						
2013	0,25%		0,0%						
Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie									

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010 tot en met 2013					Cijfer																									
Statushouders <table><tr><td></td><td>Aantal woningen voor statushouders</td><td>Aantal gehuisveste personen</td><td colspan="2">Taakstelling (personen)</td></tr><tr><td>2010</td><td>11</td><td></td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>2011</td><td>8</td><td></td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>2012</td><td></td><td>14</td><td colspan="2">15</td></tr><tr><td>2013</td><td>14</td><td>21</td><td colspan="2"></td></tr></table> Bron: Oosterpoort Wooncombinatie						Aantal woningen voor statushouders	Aantal gehuisveste personen	Taakstelling (personen)		2010	11				2011	8				2012		14	15		2013	14	21			
	Aantal woningen voor statushouders	Aantal gehuisveste personen	Taakstelling (personen)																											
2010	11																													
2011	8																													
2012		14	15																											
2013	14	21																												
Toewijzing aan starters <table><tr><td></td><td>verhuurd aan</td><td>2013</td><td>2012</td><td>2011</td><td>2010</td></tr><tr><td>Groesbeek</td><td>% starters</td><td>31%</td><td>28%</td><td>22%</td><td>21%</td></tr><tr><td>Heumen</td><td>% starters</td><td>29%</td><td>27%</td><td>27%</td><td>31%</td></tr><tr><td>Ubbergen</td><td>% starters</td><td>35%</td><td>27%</td><td>48%</td><td>22%</td></tr></table> Bron: Oosterpoort Wooncombinatie						verhuurd aan	2013	2012	2011	2010	Groesbeek	% starters	31%	28%	22%	21%	Heumen	% starters	29%	27%	27%	31%	Ubbergen	% starters	35%	27%	48%	22%		
	verhuurd aan	2013	2012	2011	2010																									
Groesbeek	% starters	31%	28%	22%	21%																									
Heumen	% starters	29%	27%	27%	31%																									
Ubbergen	% starters	35%	27%	48%	22%																									
Betaalbaarheid																														
Huurprijsbeleid <table><tr><td></td><td>Gemiddelde huurprijs / maand</td></tr><tr><td>2010</td><td>€ 412,00</td></tr><tr><td>2011</td><td>€ 433,00</td></tr><tr><td>2012</td><td>€ 444,00</td></tr><tr><td>2013</td><td>€ 458,00</td></tr></table> Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie						Gemiddelde huurprijs / maand	2010	€ 412,00	2011	€ 433,00	2012	€ 444,00	2013	€ 458,00																
	Gemiddelde huurprijs / maand																													
2010	€ 412,00																													
2011	€ 433,00																													
2012	€ 444,00																													
2013	€ 458,00																													
Kernvoorraad(beleid) De omvang van de kernvoorraad wordt door Oosterpoort bepaald aan de hand van woningmarktonderzoek. In 2010 is gebleken dat er ruimte is om de kernvoorraad in de toekomst af te bouwen. Omdat er tegelijkertijd te weinig woningen zijn voor middeninkomens, is in 2010 besloten meer woningen aan te wijzen voor verkoop aan middeninkomens. (bron: jaarverslag 2010).																														
Aanpak huurachterstanden <table><tr><td></td><td>Huurachterstand t.o.v. bruto jaarhuur</td></tr><tr><td>2010</td><td>0,6%</td></tr><tr><td>2011</td><td>0,4%</td></tr><tr><td>2012</td><td>0,3%</td></tr><tr><td>2013</td><td>0,3%</td></tr></table> Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie Door persoonlijk contact met huurders met betalingsachterstanden en door samenwerking met de gemeenten is het aantal huurachterstanden in de afgelopen jaren sterk afgenomen (bron: jaarverslag 2013).						Huurachterstand t.o.v. bruto jaarhuur	2010	0,6%	2011	0,4%	2012	0,3%	2013	0,3%																
	Huurachterstand t.o.v. bruto jaarhuur																													
2010	0,6%																													
2011	0,4%																													
2012	0,3%																													
2013	0,3%																													
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen					7,0																									
Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte																														
<table><tr><td></td><td>Aantal in bezit (2013)</td></tr><tr><td>Ouderen- en gehandicaptenwoningen</td><td>1724</td></tr><tr><td>Toegankelijke woningen (nultredenwoningen)</td><td>1083</td></tr></table> Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie Een groot deel van de nieuwbouwwoningen die Oosterpoort tussen 2010 en 2013 heeft gerealiseerd is specifiek geschikt gemaakt voor senioren. Woningen gelabeld als LevensLoopGeschikt 1 (448 woningen in 2013) en LevensLoopGeschikt 2 (594 woningen in 2013) worden toegewezen op basis van indicatie. De gemeenten geven deze indicaties af. Daarnaast zijn er woningen gelabeld als rolstoelwoning (67 woningen in 2013) of verzorgd wonen. (bron: jaarverslag 2013 en toewijzingsbeleid 2012). Samen met zorg- en welzijnspartijen ontplooit de corporatie diverse activiteiten op het snijvlak van wonen, zorg en welzijn. Voorbeelden zijn onderzoek onder senioren, afstemming van ambities op het gebied van dienstverlening, het opstellen van visies op kernniveau,						Aantal in bezit (2013)	Ouderen- en gehandicaptenwoningen	1724	Toegankelijke woningen (nultredenwoningen)	1083																				
	Aantal in bezit (2013)																													
Ouderen- en gehandicaptenwoningen	1724																													
Toegankelijke woningen (nultredenwoningen)	1083																													

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010 tot en met 2013		Cijfer		
In de Gemeente Ubbergen richt Oosterpoort zich samen met de gemeente en ZZG-Zorggroep op de kern Ooij. Deze kern fungeert als proeftuin om te kijken wat mensen nodig hebben om zo lang mogelijk zelfstandig te wonen.				
Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking				
	Aantal in bezit (2013)			
Ouderen- en gehandicaptenwoningen	1724			
Individuele woningen voor mensen met een psychiatrische of verstandelijke beperking	22			
Groepswoningen (Broeksingel en Husenhoff)	11			
Woningen voor overige bijzondere groepen	17			
Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie				
In Beek wijst Oosterpoort vier woningen in een complex met voorrang aan cliënten van Kalorama toe (doof-blinden)				
Gerealiseerde projecten voor personen met een beperking:				
- Groesbeek: Sportpark-Zuid: realisatie van 18 Focuswoningen (ADL). - Ubbergen: De Vluchtheuvel: 6 appartementen voor mensen met een visuele handicap (Kalorama) - Heumen: In Overasselt is in 2013 een zorgcomplex opgeleverd.				
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen				
In Heumen maakt Oosterpoort deel uit van de Werkconferentie Welzijn, Wonen, Zorg. In dit samenwerkingsverband zijn verder onder meer gemeente, zorginstellingen, ouderenbonden en maatschappelijke organisaties vertegenwoordigd. Vanuit de werkconferentie werken projectgroepen aan concrete doelen. In Ubbergen neemt de corporatie deel aan het OPUN (Oosterpoort, Politie, Gemeente en NIM)-overleg waarin zorggevallen ingebracht en besproken worden. In Groesbeek is er een nauwe samenwerking tussen Oosterpoort, Pluyn en ZZG met ondersteuning van Stichting Maat.				
	Aantal toewijzingen van woningen met > € 6800,- aan Wmo aanpassingen aan Wmo geïndiceerden.			
2010	2			
2011	2			
2012	2			
2013	0			
Bron: Oosterpoort Wooncombinatie				
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer		7,0		
Woningkwaliteit				
Prijs-kwaliteitverhouding				
	Puntprijs (EUR)	Huur als % van WOZ-waarde		
2010		2,7%		
2011		2,9%		
2012	€ 2,88 (DAEB) en € 4,61 (niet-DAEB).	3,1%		
2013	€ 3,04 (DAEB) en € 4,50 (niet-DAEB).	3,36%		
Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie				
Conditie en onderhoudstoestand				
	2010	2011	2012	2013
Klachtenonderhoud [€/vhe]	618	215	224	328
Planmatig onderhoud [€/vhe]	968	1151	1063	932
Mutatieonderhoud [€/vhe]	5	68	64	78
Onderhoud (totaal) [€/vhe]	1591	1434	1351	1337
Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie				
Kwaliteit dienstverlening				
In 2011 is het reparatieverzoekenproces aangepast. Eind 2011 is hierover een enquête gehouden onder huurders. De huurders geven aan tevreden te zijn over het nieuwe proces. Zowel bij het melden van het reparatieverzoek als de afhandeling scoort de corporatie bij diverse vragen hierover ruim voldoende tot goed.				

Geleverde prestaties op de prestatievelen 2010 tot en met 2013					Cijfer																																								
Energie en duurzaamheid - Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels Tussen 2007 en 2013 is de gemiddelde energie index van Oosterpoort afgenomen van 1,91 tot 1,58. Dat komt overeen met een verschuiving van gemiddeld D-label naar een C-label. De gemiddelde energie index in de sector is in 2013 1,69 (D-label). <table><tr><td></td><td>2007</td><td>2011</td><td>2012</td><td>2013</td></tr><tr><td>A</td><td>39</td><td>87</td><td>206</td><td>398</td></tr><tr><td>B</td><td>278</td><td>729</td><td>1038</td><td>1431</td></tr><tr><td>C</td><td>1329</td><td>1540</td><td>1136</td><td>1194</td></tr><tr><td>D</td><td>1534</td><td>1094</td><td>1108</td><td>885</td></tr><tr><td>E</td><td>796</td><td>670</td><td>664</td><td>526</td></tr><tr><td>F</td><td>443</td><td>361</td><td>352</td><td>253</td></tr><tr><td>G</td><td>331</td><td>232</td><td>185</td><td>140</td></tr></table> Bron: Oosterpoort Wooncombinatie - Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen In 2008 stelde Oosterpoort voor het eerst het 'energiebeleid bestaande woningvoorraad' vast. Vanaf 2009 begon de corporatie met het realiseren van energiebesparende maatregelen in bestaande woningen. In 2011 is het energiebeleid herijkt. Oosterpoort wil alle woningen minimaal op energielabel C brengen. Inmiddels zijn nieuwe ambities gesteld: (gemiddeld label B in 2020, gemiddeld label A in 2030). (bron: jaarverslag 2013).						2007	2011	2012	2013	A	39	87	206	398	B	278	729	1038	1431	C	1329	1540	1136	1194	D	1534	1094	1108	885	E	796	670	664	526	F	443	361	352	253	G	331	232	185	140	
	2007	2011	2012	2013																																									
A	39	87	206	398																																									
B	278	729	1038	1431																																									
C	1329	1540	1136	1194																																									
D	1534	1094	1108	885																																									
E	796	670	664	526																																									
F	443	361	352	253																																									
G	331	232	185	140																																									
4. (Des)investeringen in vastgoed					8,0																																								
Nieuwbouw <table><tr><td></td><td colspan="2">Nieuwbouw</td></tr><tr><td></td><td>Huur</td><td>Koop</td></tr><tr><td>2010</td><td>100</td><td>5</td></tr><tr><td>2011</td><td>126</td><td>0</td></tr><tr><td>2012</td><td>179</td><td>14</td></tr><tr><td>2013</td><td>21</td><td>0</td></tr></table> Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie Nieuwbouwprojecten opgeleverd of gestart van 2010 tot en met 2013: - Spoorlaan, Groesbeek - Sportpark-Zuid, Groesbeek - Vluchtheuvel, Beek - Hollestraat, Nederasselt - Ooijse Graaf, Ooij - Meerberg, Berg en Dal - Hüssenhof, Groesbeek - Parachutistenlaan, Groesbeek - Schoonenburg, Overasselt - Drulse Beek, Groesbeek - Mariacollege, Beek - Broeksingel, Malden - Centrumlocatie, Groesbeek - Heumen Noord, Heumen - Herstructurering Stekkenberg west, Groesbeek - Nieuwbouw Liefdegesticht, Beek - Herontwikkeling Broekkant, Malden - Herstructurering Hollestraat, Nederasselt - Herontwikkeling Lindehof fase 2, Beek - Nieuwbouw Verlengde Schoolstraat, Kekerdom - Herontwikkeling Pastoor van Tielstraat, Leuth - Ontwikkeling zorgappartementen, Overasselt						Nieuwbouw			Huur	Koop	2010	100	5	2011	126	0	2012	179	14	2013	21	0																							
	Nieuwbouw																																												
	Huur	Koop																																											
2010	100	5																																											
2011	126	0																																											
2012	179	14																																											
2013	21	0																																											
Sloop, samenvoeging <table><tr><td></td><td>Sloop</td></tr><tr><td>2010</td><td>104</td></tr><tr><td>2011</td><td>27</td></tr><tr><td>2012</td><td>22</td></tr><tr><td>2013</td><td>71</td></tr></table> Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie						Sloop	2010	104	2011	27	2012	22	2013	71																															
	Sloop																																												
2010	104																																												
2011	27																																												
2012	22																																												
2013	71																																												

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010 tot en met 2013		Cijfer									
Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)											
	<table><tr><td></td><td>Verbeteren en renovaties</td></tr><tr><td>2010</td><td>271</td></tr><tr><td>2011</td><td>72</td></tr><tr><td>2012</td><td>51</td></tr><tr><td>2013</td><td>33</td></tr></table>		Verbeteren en renovaties	2010	271	2011	72	2012	51	2013	33
	Verbeteren en renovaties										
2010	271										
2011	72										
2012	51										
2013	33										
Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie											
• Bredeweg links, Groesbeek • Ericastraat, Malden • Senioren woningen, Beek • Hubertushof, Malden • Mesdagweg, Groesbeek • de Weijer • Hobbemaweg, Groesbeek • WD woningen Stekkenberg, Groesbeek • Seniorenwoningen De Wijer Stekkenberg, Groesbeek • Kruiskamp – Kruisbergsestraat, Overasselt											
Maatschappelijk vastgoed											
Oosterpoort Holding is 100% eigenaar van Oosterpoort Maatschappelijk Vastgoed BV. Binnen deze BV is het ontwikkelen en beheren van het maatschappelijk vastgoed ondergebracht. In 2013 had Oosterpoort in eigendom: - winkelvoorziening Heumense Hof in Malden - groepswoningen (gehuurd door Pluryn) in Breedeweg - kantoorpand Lindestraat 25 in Beek (gehuurd door Condor) - gezondheidscentrum/speelzaal Kerkplein in Leuth - voorzieningenhart Groesbeek - gezondheidscentrum Groesbeek - de Brede School in Malden (gehuurd door Gemeente, KION) - de Buurderij in Overasselt (zorg) Op de TD-locatie van de Pluryn-Werkenrode Groep en de Gemeentewerf in Groesbeek heeft Oosterpoort onder meer een medisch centrum voor eerstelijnszorg gebouwd. (bron: jaarverslag 2010). Oosterpoort is samen met anderen betrokken bij de ontwikkeling en exploitatie van Kulturhusen in Beek en Kekerdom. (bron: jaarverslag 2012)											
Verkoop											
	<table><tr><td></td><td>Verkoop bestaand bezit</td></tr><tr><td>2010</td><td>15</td></tr><tr><td>2011</td><td>84</td></tr><tr><td>2012</td><td>84</td></tr><tr><td>2013</td><td>26</td></tr></table>		Verkoop bestaand bezit	2010	15	2011	84	2012	84	2013	26
	Verkoop bestaand bezit										
2010	15										
2011	84										
2012	84										
2013	26										
Bron: CFV, Oosterpoort Wooncombinatie											
De verkoop van woningen in 2011 en 2012 komt voort uit het noodplan verkoop, waarmee Oosterpoort extra kasstromen heeft gerealiseerd voor de financiering van investeringen.											
5. Kwaliteit van wijken en buurten		7,0									
Leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.											
In 2012 is Oosterpoort begonnen met gebiedsgedreven werken. Gebiedsregisseurs proberen samen met andere maatschappelijke partners om de leefbaarheid in een gebied te verbeteren en de kernen vitaal te houden. Dit gebeurt vanuit de maatschappelijke opgave in een gebied. In 2013 waren vier wijken/kernen aangewezen als pilotgebied voor het gebiedsgedreven werken: Beek, Berg en Dal, Breedeweg en de Stekkenberg. In deze gebieden is samen met belanghebbenden gewerkt aan onderzoek en het ontwikkelen van plannen. In Groesbeek Noord is het Avonturenbos gerealiseerd. Enkele projecten waar Oosterpoort een bijdrage levert: • Speeleilanden Mariëndaal (burgerinitiatief 'Het Groeske') • Wijkpunt en Buurtmarkt Breedeweg • Deelname aan NL Doet • Burendag Berg en Dal • Kulturhusen in Beek en Kekerdom • Inrichting openbare ruimte (Maldenseveld) • De Speulplek. Ooii											

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2010 tot en met 2013		Cijfer																														
- Tuindag Marialaan - JOP, Avonturenbos en Voetbalschool in de Stekkenberg - Prokkel, Groesbeek - Inbraakpreventie, Bohema - Wijkschouw Kromora - Buurtpreventie in de Stekkenberg en de Mansberg De sociaal wijkconsulenten van Oosterpoort sluiten regelmatig aan bij leefbaarheidsactiviteiten van derden. Soms organiseren zij samen met bewoners activiteiten. Op deze manier blijft de corporatie in contact met de wijk en houdt zij zicht op de formele en informele structuren in wijken. - Overlastgevallen in behandeling <table><tr><td></td><td>Zorg-/overlastgevallen in behandeling</td></tr><tr><td>2010</td><td>97</td></tr><tr><td>2011</td><td>134</td></tr><tr><td>2012</td><td>166</td></tr><tr><td>2013</td><td>144</td></tr></table> De behandelde zorg-/overlastgevallen in 2013 betroffen: <table><tr><td>Nadruk op overlast</td><td>Aantal</td></tr><tr><td>Verwaarloosd tuinonderhoud (incl. achterpaden)</td><td>39</td></tr><tr><td>Geluidsoverlastgevallen</td><td>37</td></tr><tr><td>Gevallen van asociaal gedrag van bewoners/bedreiging/fraude</td><td>24</td></tr></table> <table><tr><td>Nadruk op Zorg</td><td>Aantal</td></tr><tr><td>Multi-probleemgevallen</td><td>15</td></tr><tr><td>Vervuiling/verwaarlozing</td><td>14</td></tr><tr><td>Verslaving</td><td>2</td></tr><tr><td>Psychische problematiek</td><td>4</td></tr><tr><td>Niet zelfredzaamheid</td><td>2</td></tr></table>			Zorg-/overlastgevallen in behandeling	2010	97	2011	134	2012	166	2013	144	Nadruk op overlast	Aantal	Verwaarloosd tuinonderhoud (incl. achterpaden)	39	Geluidsoverlastgevallen	37	Gevallen van asociaal gedrag van bewoners/bedreiging/fraude	24	Nadruk op Zorg	Aantal	Multi-probleemgevallen	15	Vervuiling/verwaarlozing	14	Verslaving	2	Psychische problematiek	4	Niet zelfredzaamheid	2	
	Zorg-/overlastgevallen in behandeling																															
2010	97																															
2011	134																															
2012	166																															
2013	144																															
Nadruk op overlast	Aantal																															
Verwaarloosd tuinonderhoud (incl. achterpaden)	39																															
Geluidsoverlastgevallen	37																															
Gevallen van asociaal gedrag van bewoners/bedreiging/fraude	24																															
Nadruk op Zorg	Aantal																															
Multi-probleemgevallen	15																															
Vervuiling/verwaarlozing	14																															
Verslaving	2																															
Psychische problematiek	4																															
Niet zelfredzaamheid	2																															

Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelen te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities;
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance.

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers als volgt een kwantificering van de mogelijk marges is gekoppeld:

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	zeer slecht	er is geen prestatie geleverd	> -75%
2	slecht	er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	zeer onvoldoende	de prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
4	ruim onvoldoende	de prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
5	onvoldoende	de prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
6	voldoende	de prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
7	ruim voldoende	de prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
8	goed	de prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
9	zeer goed	de prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
10	uitmuntend	de prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	> +35%

Bijlage 7 Checklist Governancecode

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door Oosterpoort d.d. 19 december 2014.

HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (juli 2011)

Toegepast:	
Actiepunt:	
Uit te leggen:	
Besprekingspunt RvC:	
Niet van toepassing:	

In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode Woningcorporaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden. Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil hiermee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om good governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)
Ontwerp: Coers en Roest ontwerpers broedrukkers BV, Arnhem

I Naleving en handhaving van de code

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Hoofddelen governance structuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet.	
De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.	
2. Opvolging en uitwerking Governancecode is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties, de Honoreringcode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen).	
3. Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.	

II. Het bestuur

II.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het bestuur legt vooral ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen;	●
b) de operationele en financiële doelstellingen;	●
c) de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen;	●
d) de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd;	●
e) wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording;	○
f) indien aanwezig het bestuursreglement.	●
De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.	●
2. Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.	●
3. Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC:	
a) het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon;	●
b) een voorstel tot wijziging van de statuten;	●
c) een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie;	●
d) aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling;	●
e) beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek;	●
f) ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie;	●
g) de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaggeving over de visitatie;	●
h) vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen.	●
4. Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval):	
a) risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen;	●
b) een integriteitscode, geplaatst op de website;	●
c) kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie;	○
d) handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures;	●
e) een systeem van periodieke monitoring en rapportering;	●
f) een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen;	●
g) een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen.	●

5. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan. Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld.	●
6. Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden. Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC. Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst.	●
7. Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast. De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin.	●
8. Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 16 BBSH (met melding in het jaarverslag).	●

II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

Principe	Status
Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.	●
Uitwerking	
1. Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk). De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder.	●
2. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.	●
3. Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht. Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht. Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien.	○

4. Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen.
5. De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst.



II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

Uitwerking

Status

1. Een bestuurder zal:
 - a) niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;
 - b) geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (voor zichzelf inclusief partner, familie);
 - c) ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;
 - d) geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (voor zichzelf inclusief partner, familie).
2. Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie.
De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.
3. Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.
4. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag.
Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.
5. Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.



III. Raad van commissarissen

III.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze, zijn neergelegd in een reglement.	●
De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR.	●
Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	●
2. In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de Governancecode verlangen.	●
3. Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van:	
a) geslacht;	●
b) leeftijd;	●
c) hoofdfunctie;	●
d) nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken;	●
e) tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming;	●
f) de lopende termijn waarvoor hij is benoemd;	●
g) het lidmaatschap van een kerncommissie van de RvC;	●
h) de vaststelling of het lid onafhankelijk is.	●
4. Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden RvC daarop aangesproken.	●
5. Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.	●
6. Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval:	
a) de realisatie van de doelstellingen;	●
b) de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten;	●
c) de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;	●
d) het kwaliteitsbeleid;	●
e) de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;	●
f) het financiële verslaggevingproces;	●
g) de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving;	●
h) het risicomanagement en de interne beheersing van verbanden.	●
7. De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	●
De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur.	●
Tevens worden het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	●

- De RvC bereikt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders. ●
8. De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichhoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen. ●

III.2. Onafhankelijkheid

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn.	●
De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag.	●
2. De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft bestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde onafhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, can wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:	
a) in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemerlid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest;	●
b) een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf;	●
c) bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is;	●
d) in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad. Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt;	●
e) lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden;	●

- f) werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor de volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigingsorganisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingsaangelegenheden; ●
- g) lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is; ●
- h) aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is; ●
- i) gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders. ●

III.3 Deskundigheid en samenstelling

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC stelt een profielschets op voor zijn omvang en samenstelling. De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst. In de profielschets wordt ingegaan op de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en wordt vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC ten aanzien van diversiteit hanteert. Voor zover de bestaande situatie afwijkt van de doelstelling legt de RvC hierover verantwoording af in het jaarverslag en geeft hij tevens aan op welke termijn hij verwacht de doelstelling te realiseren. De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven.	● ● ● ● ● ● ●
2. Minimaal één lid RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden.	●
3. Minimaal één lid RvC is een zogenoemde financieel expert.	●
4. Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris. De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.	● ●
5. Een lid van de RvC kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.	●
6. De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden. Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	● ●

III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:	
a) de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak;	●
b) voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC;	●
c) de commissies van de RvC naar behoren functioneren;	●
d) de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren;	●
e) de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen;	●
f) de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen;	●
2. De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie.	●

III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent.	●
2. De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen.	●
3. De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen.	●

Auditcommissie

4. De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:	
a) de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode;	●
b) de financiële informatieverstopping (keuze van accountingsystemen, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.);	●
c) de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants;	●
d) de voorgeschreven financiële informatieverstopping aan de externe toezichthouder.	●

5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving. ●
6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie. ●
7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit. ●
8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn. ●
9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant. *Voak 2015 inmiddels geregeld* ●

Selectie- en remuneratiecommissie

10. De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
 - a) het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur; ●
 - b) het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC; ●
 - c) het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC; ●
 - d) het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid; ●
 - e) het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC; ●
 - f) het opmaken van het remuneratierapport. ●
11. Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur. ●

III.6 Tegenstrijdige belangen

Uitwerking

Status

1. Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang. ●
2. Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft. ●
3. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting. ●

- | | |
|--|---|
| 4. Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is. | ● |
| 5. Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur. | ○ |
| De delegatie is slechts van tijdelijke aard. | ○ |
| 6. Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen. | ○ |

III.7 Bezoldiging raad van commissarissen

Principe	Status
De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringscode Commissarissen van de VTW.	●
De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie.	●
De toelichting op de jaarrekening bevat in ieder geval informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de individuele leden van de RvC.	●
<u>Uitwerking</u>	
1. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties.	●

IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant

IV.1 Financiële verslaggeving

Uitwerking	Status
1. Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures.	●
2. De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening.	●
3. Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen).	●

De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.



IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevestigd door de RvC.	
2. Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant.	
3. De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden. Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert. De beoordeling wordt besproken in de RvC. De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie.	
4. De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC.	

IV.3 Interne controle functie

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren.	

IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen. Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:	●
A. Met betrekking tot de accountantscontrole:	
• Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;	●
• Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.	●
B. Met betrekking tot de financiële cijfers:	
• Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;	●
• Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van account ngpolicy's wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;	●
• Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.	●
C. Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:	
• Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;	●
• Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;	●
• Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc.	●

V. Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden

V.1 Belanghebbenden bij visie, beleid, missie en doelstellingen

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is.	●
2. Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven.	●
3. Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC.	●

V.2 Visitatie

<u>Principe</u>	<u>Status</u>
<u>De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.</u>	●
<u>Uitwerking</u>	
1. Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance.	●
2. Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, worden op de website van de woningcorporatie geplaatst.	●
3. Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC.	●



Position paper Oosterpoort 2014

Wie is Oosterpoort?

Oosterpoort is een woningcorporatie met bijna 5000 woningen in drie verschillende gemeenten ten oosten en zuiden van de stad Nijmegen. Oosterpoort is de enige corporatie in de drie gemeenten.

Missie

Oosterpoort heeft in de periode medio 2010 tot medio 2014 te maken gehad met twee ondernemingsplannen. De missie van Oosterpoort in deze afgelopen 4 jaar nagenoeg hetzelfde gebleven:

Oosterpoort is een maatschappijgedreven corporatie die zorgt voor goed en betaalbaar wonen. Waar betrokken medewerkers samen met (maatschappelijke) partners werken aan vitale kernen.

Voor ons betekent dit:

- Wij zijn een woningcorporatie die vanuit gedrevenheid maatschappelijke prestaties levert. In regelmatige dialoog met onze klanten en stakeholders definiëren we onze maatschappelijke opgave en organiseren we een bijpassende aanpak.
- We leggen periodiek verantwoording af aan de buitenwereld over ons beleid en onze prestaties.
- Onze oriëntatie op de samenleving is breed en kan per gebied verschillen. De brede klantvraag bepaalt onze opgave, ons doen en laten.
- Typische uitingen van ons maatschappelijk ondernemerschap zijn: meebewegen met de veranderende maatschappij en creativiteit in het zoeken van oplossingen voor uiteenlopende en urgente klantvragen.

Oosterpoort zit nog midden in een ontwikkeling van vastgoedgedreven naar maatschappijgedreven organisatie. Bij deze ontwikkeling horen andere strategische en beleidsmatige keuzes. Bij het maken van deze keuzes staat voorop dat zij klantgedreven moeten zijn, dit waar mogelijk gebeurt in co-creatie en Oosterpoort de regierol pakt waar anderen beter kunnen. Bij alle dingen die wij doen, is het voor Oosterpoort belangrijk dat dit op een eerlijke, transparante, duidelijke en verantwoordelijke wijze gebeurt.

Organisatie in transitie

Oosterpoort is een organisatie in transitie. Op alle vlakken zijn wij in beweging. We leggen meer focus op specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld degene die minder zelfredzaam zijn. We bieden de verschillende doelgroepen een passende oplossing. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar in onze wijkenaanpak. Niet voor elke wijk een zelfde oplossing, maar een oplossing die aansluit op de wensen van de bewoners. Verder is zichtbaar dat we de vastgoedontwikkeling aan het afbouwen zijn en daarvoor in de plaats een duidelijke regierol aan het ontstaan is. Deze is het duidelijkst zichtbaar in onze ketensamenwerking. De regierol en co-creatie laat zich ook duidelijk zien in thema's die in de gemeenten spelen, waar Oosterpoort met meerdere partijen om tafel zit. Als Oosterpoort een bijdrage levert aan het gezamenlijk oplossen van deze opgave, zit daar altijd een element in dat belangrijk is voor onze (toekomstige) klanten en het domein wonen en leefomgeving raakt. Wij maken duidelijke afspraken over wat we wel en niet doen en leggen deze vast.

Maatschappelijke opgave en onze bijdrage

Zoals gezegd, Oosterpoort is in beweging. Wij zien deze beweging ook in de maatschappij ontstaan. Om duidelijk te maken wat onze bijdrage aan de maatschappelijke opgave is, ordenen we langs drie lijnen, namelijk:

1. Waar voor wie welke woningen;
2. Kwaliteit van het bezit;
3. Woonlasten-betaalbaarheid.

Waar voor wie welke woningen

Op basis van woningmarktanalyse hebben wij geconstateerd dat het belangrijk is dat de focus verlegd wordt van het denken in afzonderlijke gemeenten naar een regionale setting. Daarnaast is in de ruimtelijke ringen rond Nijmegen sprake van zowel groei, stabilisatie als krimp in kernen en wijken. Onze bijdrage richt zich nu op het afmaken van lopende projecten. Daarnaast gaan wij de discussie aan met de gemeenten over invulling van andere locaties. In de kernen waar sprake is van krimp, brengen we onze voorraad woningen terug via verkoop. Daarnaast kijken we wat we aan vastgoed kunnen ontwikkelen in de kernen waar sprake is van groei.

Maatschappelijk gezien is een grote ontwikkeling gaande rondom het thema wonen/welzijn/zorg. De gemiddelde leeftijd van onze huurders is 60 jaar. Daarnaast wonen in onze kernen relatief veel mensen intramuraal, die straks meer moeten gaan extramuraliseren. Oosterpoort is met zorginstellingen en gemeenten in gesprek, om aard en omvang (in regionale context) te bepalen. Onze bijdrage is gericht op meer aandacht voor huurders met beperkte zelfredzaamheid.

Bij lopende projecten ligt de focus vooral op woningen voor starters en gezinnen. Logisch omdat deze projecten zijn ontwikkeld in een tijd die werd ingezet op het terugdringen van het regionaal woningtekort. Deze tijd is voorbij en door de extramuralisering ontstaan andere vragen. Deze vragen zijn nog niet concreet. We zijn in gesprek met zorginstellingen en gemeenten om antwoord te krijgen op de bijdrage die Oosterpoort hieraan kan leveren.

Kwaliteit van het bezit

De kwaliteit van ons bezit is op peil. Wij hebben geconstateerd dat we te weinig financiële ruimte hebben om op lange termijn het bezit op peil te houden en de noodzakelijke investeringen te blijven doen. We zijn gaan zoeken naar een oplossing die ervoor zorgt dat we de kwaliteit op peil houden, maar dan tegen lagere kosten. We hebben een start gemaakt met het denken in een aanpak die uitgaat van de totale levenscyclus van een woning. Dit doen wij samen met ketenpartners. Doel van deze ketensamenwerking is een kostenreductie van 20% voor de aanpak van ons bezit, maar wel met dezelfde kwaliteit.

Woonlasten – betaalbaarheid

Oosterpoort heeft altijd een relatief laag huurniveau gehad: maximaal 62% van de maximaal redelijke huurprijs. De afgelopen jaren (2010-2012) is dit gewenste huurniveau opgehoogd naar uiteindelijk 72%. Met de invoering van de hoge jaarlijkse huurverhogingen, stijgt het huurniveau substantieel. Door allerlei andere (overheids)maatregelen en bijvoorbeeld oplopende werkloosheid ontstaan bij huurders steeds meer betaalbaarheidsproblemen. Omdat wij en onze klanten betaalbaarheid belangrijk vinden zijn wij gestart met gesprekken over betaalbaarheid met onze huurdersbelangenorganisaties.

Behalve een betaalbare huur, zijn ook de woonlasten een maatschappelijke discussie. Een thema hieruit zijn de energiekosten. 60% van het bezit van Oosterpoort heeft een label op C-niveau. Dit vinden wij niet voldoende. We hebben de ambitie om in 2020 ons bezit op B-niveau te hebben. Behalve individuele woningen op een goed energieniveau te brengen, proberen wij meer te doen. Zonnepanelen op bijvoorbeeld appartementencomplexen om zo de gezamenlijke energiekosten van de lift omlaag te brengen. En wij kijken of wij kunnen aansluiten bij een landelijk initiatief om woningen energieneutraal op te knappen.

Ambitie's

Onze ambities zijn kort maar krachtig:

- klantgedreven (we kennen de klant beter en we leveren een passender aanbod)
- we werken mee aan leefbaardere wijken en kernen
- we werken samen met stakeholders aan het oplossen van problemen van onze (huurders)categorie
- gezonde(re) organisatie

Klantgedreven

Wij richten ons primair op de doelgroep die minder zelfredzaam is en/of een inkomen heeft tot ongeveer €34.000,-. Om de klant beter te leren kennen, onderzoeken we op diverse gebieden wat wensen en behoeften zijn. Om vervolgens met een dienst, product en/of aanbod te komen dat aansluit op deze wensen en behoeften.

Leefbaardere wijken en kernen

Om de leefbaarheid te verbeteren zijn we actief in de wijken en kernen. Op initiatief van bewoners, stakeholders of van onszelf gaan we aan de slag of faciliteren wij. Wij brengen in kaart wat de wensen van onze klanten zijn voor een leefbare omgeving en stimuleren samen met partners de bewoners om deze wensen te realiseren.

Samenwerken

Oosterpoort gaat intensief de dialoog aan met stakeholders, huurdersorganisaties en onze klanten. Samen definiëren wij onze maatschappelijke opgave. Als Oosterpoort een bijdrage levert aan het gezamenlijk oplossen van deze opgave, zit daar altijd een element in dat belangrijk is voor onze (toekomstige) klanten en het domein wonen en leefomgeving raakt. Wij maken duidelijke afspraken over wat we wel en niet doen en leggen deze vast.

Gezonde(re) organisatie

Oosterpoort kijkt kritisch naar de bedrijfsvoering en financiële mogelijkheden. Oosterpoort maakt moeilijke keuzes, gedwongen door overheidsheffingen. Wij maken deze keuzes met als doel om op langere termijn onze klanten nog steeds een goede en betaalbare woning te kunnen bieden in een omgeving waar het prettig wonen is.

Oosterpoort heeft naast de Stichting ook onderdelen ondergebracht in een Holding. Oosterpoort had een uitgebreid businessplan voor de Holding. Deze ambities zijn de afgelopen jaren bijgesteld tot in 2013 voorlopige conclusies zijn getrokken om de Holding te ontmantelen. De uitwerking hiervan hangt af van de besluitvorming in de aankomende novelle.

Financiële mogelijkheden

In 2011 hebben wij geconstateerd dat als wij ons uitgavenpatroon op dezelfde wijze zouden voortzetten, dit op lange termijn voor een onhoudbare situatie zou zorgen. Dit heeft geleid tot het on hold zetten van diverse projecten, de start van de ontwikkeling van ketensamenwerking en een intensivering van onze verkoopportefeuille.

De druk op onze financiën is groot, dankzij onze ambities en de heffingen en belastingmaatregelen vanuit Den Haag. Voortdurend blijven wij kijken wat onze mogelijkheden zijn. Wij vinden het belangrijk om flexibel genoeg te blijven om in te kunnen spelen op de maatschappelijke opgaves. Dit organiseren wij door vooraf aan de meerjarenonderhoudsbegroting een kadernota te maken, die ingaat op de inhoudelijke opgaves. Om daarna een goede afweging te maken tussen inhoud en geld.

Daarnaast houden wij ons verdienmodel tegen het licht. De eerste fase, sessie met experts, zijn voorbij. Komende tijd gaan wij benutten om te komen tot besluitvorming.

Governance

Oosterpoort volgt de Governancecode Woningcorporaties. Als we afwijken, leggen wij dit uit. De Raad van Toezicht heeft de afgelopen jaren een stevige professionaliseringsslag gemaakt. De Raad bestaat uit mensen met veel kennis en ervaring, is kleiner geworden en slagvaardiger. Ze zijn kritisch naar het bestuur en hebben een luisterend oor bij de Ondernemingsraad en Huurdersbelangenorganisaties.

Leerdoelen en specifieke wensen

We laten ons voor de tweede keer visiteren. We zijn benieuwd en nieuwsgierig of onze externe omgeving:

- vooruitgang ziet in onze ontwikkeling naar een maatschappelijke organisatie;
- of wij de ambities waarmaken en doen wat we beloven;
- wij een betrouwbare partner zijn, waarop zij kunnen rekenen;
- wij voldoende duidelijk aangeven wat onze (on)mogelijkheden zijn.

Wij zijn benieuwd wat de visitatiecommissie ons mee kan geven naar de toekomst.

Groesbeek, september 2014

Eugene Janssen
Directeur-bestuurder
Oosterpoort