



Maatschappelijke visitatie

Omnia Wonen

Rotterdam, 21 april 2025

Datum volgende visitatie: 21 april 2029

Maatschappelijke visitatie

Omnia Wonen

2021 tot en met 2024

Opdrachtgever:

Omnia Wonen

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland
Erik van Ossenbruggen
Robert Kievit
Bea Weber

Rotterdam, 21 april 2025
Volgende visitatiedatum: 21 april 2029



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
Position paper.....	3
Recensie.....	7
Visitatie in één oogopslag.....	11
1 Maatschappelijke waarde.....	12
2 Maatschappelijke verankering.....	24
3 Besturing.....	28
4 Maatschappelijke capaciteit.....	30
A Bestuurlijke reactie.....	33
B Antwoorden op de ontwikkelvragen.....	35
D Onafhankelijkheidsverklaringen.....	37
E Gevoerde gesprekken.....	38



Voorwoord

Woningcorporaties werken dagelijks aan het leveren van maatschappelijke waarde. Het leveren van maatschappelijke waarde doet de corporatie samen met huurders, gemeenten, zorg- en onderwijsinstellingen, collega-corporaties en andere samenwerkingspartners. De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de betreffende maatschappelijke waarde aan te tonen en bespreekbaar te maken. De herziene Woningwet verplicht corporaties zich ten minste eens in de vier jaar te laten visiteren. De visitatie is gestructureerd op basis van een methodiek die is opgesteld door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN). De methodiek die wordt gehanteerd is methodiek 7: Samenwerken aan opgaven. Het uitgangspunt van methodiek 7 is dat de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en wordt uitgedaagd om te leren en te verbeteren. Daarnaast is in methodiek 7 nadrukkelijk aandacht voor de corporatie als samenwerkingspartner in het lokale netwerk.

De maatschappelijke visitatie van Omnia Wonen

Omnia Wonen is een corporatie die zich richt op de kerngebieden regio Noord-Veluwe en regio Amersfoort. De corporatie heeft een woningvoorraad van ongeveer 9.000 woningen. Deze woningen liggen in 11 verschillende gemeenten. Omnia Wonen heeft Ecorys in 2024 de opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De visitatie heeft betrekking op de periode van 2021 tot en met 2024. De voorgaande visitatie is in 2021 uitgevoerd en besloeg de jaren 2016 tot en met 2020. Hierdoor is een aaneengesloten periode van jaren bereikt.

Leeswijzer

Het visitatierapport start met de position paper van Omnia Wonen, de recensie van de visitatiecommissie en een samenvatting met de belangrijkste bevindingen op de vier visitatievelden: [Maatschappelijke waarde](#), [Maatschappelijke verankering](#), [Besturing](#) en [Maatschappelijke capaciteit](#). De verschillende visitatievelden zijn vervolgens uitgewerkt en voorzien van een waardering van

samenwerkingspartners en een waardering van de visitatiecommissie. Als laatste is het visitatierapport voorzien van verschillende bijlagen, waaronder de bestuurlijke en maatschappelijke reactie, antwoorden op de ontwikkelvragen, onafhankelijkheidverklaringen en de onderzoeksverantwoording.



Beoordelingssystematiek

In methodiek 7 geeft de visitatiecommissie een oordeel voor de visitatievelden Maatschappelijke Waarde en Maatschappelijke verankering. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een beoordelingssystematiek op een vijfpuntsschaal met een bijbehorende kleurcodering. De vijfpuntsschaal is:

- De corporatie presteert **uitstekend**, waarbij de visitatiecommissie ziet dat de corporatie op één of meerdere onderwerpen een voorbeeld is voor andere corporaties;
- De corporatie presteert **goed** en doet meer dan verwacht mag worden, de visitatiecommissie ziet wel enige mogelijkheden tot verbetering;
- De corporatie presteert **naar behoren**, doet daarbij wat verwacht mag worden en de visitatiecommissie ziet op een aantal onderwerpen ruimte voor verbetering;
- De prestaties van de corporatie zijn **voor verbetering vatbaar** en de visitatiecommissie ziet nadrukkelijk ruimte voor verbetering;
- De corporatie presteert **onvoldoende** en de visitatiecommissie ziet dat op één of meerdere onderwerpen urgent actie gewenst is.

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Liesbeth de Jong voor de prettige samenwerking.



Position paper

Omnia Wonen heeft in het kader van de visitatie een position paper geschreven. De position paper vormt de start van de visitatie en bevat een reflectie van de directeur-bestuurder op het presteren van de corporatie.

Reflectie 2021-2024

'Verandering is de enige constante'

Je hoort bovenstaande uitdrukking steeds vaker. En dat geeft in een heel kort zinnetje goed weer hoe de afgelopen 4 jaar is ervaren binnen Omnia Wonen. We begonnen deze visitatieperiode met het vertrek van Monique Govers als directeur-bestuurder. Per 15 mei 2021 begon Peter Winterman als interim-bestuurder. Een jaar later is deze per 1 mei 2022 structureel ingevuld met Peter Toonen. Vervolgens hadden we diverse wisselingen in het MT, resulterend in een compleet nieuw managementteam in 2023 ten opzichte van de vorige visitatieperiode. Daarbij komen ook de nieuwe collega's op de werkvloer. Al snel werd in deze periode duidelijk dat de reorganisatie uit 2017 niet het gewenste effect had en dat de afgenomen formatie niet in staat was om uitvoering te geven aan de alleen maar toenemende opgaven. Na een afname van de personeelsformatie in 2019 tot 60,5 fte, zitten we nu weer rond de 90 fte. Ondanks de personeelsswisselingen hebben we de lat hoog gelegd in onze ambitie en opgaven en daarnaast werden we met diverse uitdagingen geconfronteerd, zoals de Woondeal en het huisvesten van een groeiende groep van kwetsbare huurders en statushouders. We hebben ervaren dat je je als organisatie met zoveel nieuwe mensen min of meer opnieuw moet uitvinden en op onderdelen een nieuwe basis moet leggen. Dit heeft onmiskenbaar invloed gehad op de samenwerking intern en met onze maatschappelijke partners. Maar afgeleid van het klanttevredenheidscijfer heeft de huurder hier vrij weinig van gemerkt en dat is toch voor wie wij het uiteindelijk allemaal doen.

In de afgelopen vier jaren heeft de RvC een aantal wisselingen gekend als gevolg van aflopende zittingstermijnen en soms door persoonlijke omstandigheden.

Drie van de vijf leden van de huidige RvC zijn nieuw in de RvC. Komend jaar lopen de zittingstermijnen van twee leden van de RvC af, waaronder die van de voorzitter die tevens huurderscommissaris is. De RvC volgt de ontwikkelingen in de strategie en de bedrijfsvoering van Omnia Wonen op de voet. Naast de vaste vergaderingen met de directeur-bestuurder, raadpleegt de RvC bronnen als de huurdersorganisatie SHOW, de OR en de maatschappelijke partners.

Missie, visie en doelen

De ingezette strategische visie is deze periode doorgezet. Eind 2023 hebben we de Strategische Visie 2024-2028 vastgesteld, waarin de eerdere koers verder is aangevuld en ons voornemen om ons te concentreren op ons kerngebied wordt benadrukt.

Onze missie:

Wij doen er alles aan om huurders en woningzoekenden een duurzame, betaalbare en prettige thuisbasis te bieden. En willen het verschil maken voor wie ons nodig heeft, passend bij ieders specifieke situatie.

In onze visie leggen wij de nadruk op 'Duurzaam groeien' en 'Aandacht voor verschillen'. Bij 'Duurzaam' gaat het dan niet alleen over de energietransitie en het inspelen op klimaatverandering. Duurzaam is voor ons de ontwikkeling die tegemoetkomt aan de levensbehoeften van de huidige generatie, zonder die van de toekomstige generaties tekort te doen. Het gaat hierbij om economische, sociale en leefomgevingsbehoeften. Bij 'groeien' benadrukken wij dat dit niet van het ene op het andere moment gerealiseerd is. Het is een proces waarin wij willen leren, ontwikkelen en verbeteren.

In de vorige visitatieperiode werd al geregeld gesproken over het onderscheid tussen werken als één efficiënt en effectief Omnia Wonen en de aandacht voor de verschillen per gemeente, bijvoorbeeld in het proces van de prestatieafspraken. Wij vinden het belangrijk dat deze aandacht voor verschillen blijft bestaan. Niet alleen per gemeente, maar ook per huurder, als maatwerk beter bijdraagt aan onze bedoeling. Daarbij halen wij als organisatie veel kracht

en kennis uit de ervaringen in ons brede werkgebied, delen wij dit op andere plaatsen en leggen wij een goede basis neer met ruimte voor op maat gemaakte invulling.

In onze doelen maken wij een onderscheid tussen de dagelijkse processen en resultaten en de gewenste veranderingopgave. Deze veranderingopgave hebben wij vertaald in koerskaarten. Waarbij wij voortdurend kijken waar onze prioriteit ligt en bewaken dat veranderingen worden afgemaakt, zodat we een goede focus behouden en stap voor stap onze dienstverlening verbeteren.

Waar de corporatie nu staat

Er staat een ambitieuze en gemotiveerde organisatie om uitvoering te geven aan onze opgaven en ambities. Met een intensief cultuurverbetertraject 'Omnia Wonen weer in verbinding' zetten we stappen in onze samenwerking en geven wij invulling aan onze kernwaarden ondernemend, verbonden en verantwoordelijk. Zo hebben we in mei 2024 alle medewerkers gesproken om te horen wat er leeft. Dit werd in juni 2024 tijdens een organisatiedag teruggekoppeld. We hebben stilgestaan bij Hoe willen we samenwerken – Aandacht, waardering en positiviteit – Verantwoordelijkheid nemen – Resultaatgericht werken en Duidelijkheid. In het najaar van 2024 verdiepen wij per team op deze thema's. In 2025 zal de aandacht liggen op thema's die tussen teams onderling spelen.

Ons voornemen om ons meer te richten op de regio Noord-Veluwe en de regio Amersfoort/Woudenberg, krijgt steeds meer vorm met het overdragen van ons woningbezit aan lokaal actieve woningcorporaties. Het woningbezit in Steenwijkerland is begin 2023 volledig overgedragen aan de woningcorporaties Wetland Wonen en Woonconcept. Het woningbezit in Den Haag is eind 2023 volledig overgedragen aan woningcorporatie Staedion. Maar we moeten ook opletten dat we niet te snel verkopen en dat dit in relatie is met het toevoegen van woningen. In het kader van de continuïteit en de betaalbaarheid van onze dienstverlening in onze regio's, houden we een ondergrens aan van 8.000 woningen.

Waar we voorheen enigszins terughoudend in de ontwikkeling van nieuwbouw zaten, is mede door de actuele woningnood volop ingezet op het toevoegen van woningen. Ondanks dat het aantal opgeleverde woningen in ons kerngebied nog wat laag is, zijn er veel projecten in ontwikkeling om in de komende jaren bij te dragen aan de actuele vraag. De relatie met de gemeenten is daarbij goed.

De focus ligt momenteel voor een groot deel op het verbeteren van de werkprocessen. Onze huurdersorganisatie SHOW steunt ons in het streven eerst de basis op orde te brengen en de dienstverlening aan de huurders te verbeteren, om daarna de prioriteit bij het ontwikkelen van nieuw beleid te leggen. Tegelijkertijd stimuleert de SHOW ons om nieuw beleid waar mogelijk wel op te pakken. Voorbeelden van nieuwe beleidsdocumenten zijn de visie op duurzaamheid (vastgesteld maart 2025), het participatiereglement (vastgesteld februari 2025) en het sociaal statuut wijkvernieuwing (onder handen). Het is daarbij van belang dat de focus niet te veel intern gericht wordt, maar dat we ook onze belanghebbenden goed meenemen in hetgeen wij doen en waar wij prioriteit aan geven.

Resultaten op de vier visitatievelden

Maatschappelijke waarde: Wat doet de corporatie?

Ten tijde van de Coronapandemie, een periode waarin we veel thuis moesten blijven en werken, werd tegelijk de wooncrisis steeds tastbaarder. Er werd duidelijk dat we ons meer moesten inzetten op het toevoegen van woningen naast de grote verduurzamingsopgave in het kader van de CO2-doelstellingen. Daarbij hoort wel een passend en betaalbaar huurbeleid en is het van belang dat de woningen ook zijn afgestemd op de actuele woonbehoefte, hetgeen vraagt om een betere doorstroming.

Na een goede voorbereiding werd in 2021 het nieuwe huurbeleid ingevoerd. Door de inzet van doorstroom-experimenten en -maatregelen is gewerkt aan een betere verdeling van de woningen over de woningzoekenden. Daarbij maakten we gebruik van de voorrangsbepaling in de Huisvestingsverordening, waarbij woningzoekenden die een grote sociale huurwoning achterlaten, voorrang

krijgen op een seniorenwoning. Dit kwam met name tot ontwikkeling in de regio Amersfoort en zijn we eind 2022 ook gestart in de regio Noord-Veluwe. Op dit moment beschikken we niet over harde cijfers over de resultaten van deze experimenten. De beschrijving van de experimenten is daarom kwalitatief van aard. Het monitoren van de effecten van doorstromingsmaatregelen is onderdeel van de doorontwikkeling, die we met de woningcorporaties en met de gemeenten in de regionale samenwerking bespreken.

Wij zijn ons bewust van de verschillende woonvragen van onze doelgroepen en dit resulteert ook steeds meer in bijzondere woonvormen, waarbij ook de participatie van bewoners van belang is. Om tot maatwerk te komen, onderhouden onze woonadviseurs nauw contact met huurders, buurtbewoners en bewonerscommissies.

Naast de nieuwbouwwitdagingen komt er een zeer grote uitdaging voor de verduurzaming en het onderhoud van het bestaand bezit bij. Dit vraagt om een slimme aanpak, waarbij je niet alles zelf doet, maar gebruik maakt van de kwaliteiten in de markt. Al enige jaren zijn wij bezig met het opzetten van de ketensamenwerking, maar de laatste 2 jaar krijgt dit op basis van Resultaat Gericht Samenwerken (RGS) concreet vorm. Dit betekent niet dat we al ons onderhoud aan de markt overlaten. Ondertussen gaat de dagelijkse dienstverlening gewoon door en zijn onze eigen vakmannen dagelijks op pad om onze huurders te helpen. Zij scoren in onze klanttevredenheid zeer hoog, worden overspoeld met tinnen en zijn een belangrijke bron van informatie voor de organisatie.

Maatschappelijke verankering: Hoe verbonden is de corporatie?

Wij kiezen voor een regionale inzet in ons kerngebied in antwoord op de wooncrisis. Dit heeft een belangrijke positie in onze toekomstplannen en we dragen dan ook actief bij aan de plannen rond de Woondeal en de Woondeal 2.0. Het is van essentieel belang dat wij dit in een goede samenwerking doen met de huurdersorganisaties, collega-corporaties, gemeenten en provincies. Het realiseren van de opgaven wordt pas mogelijk als we ons allemaal bewust zijn van

nut en noodzaak en onze eigen verantwoordelijkheid in deze gezamenlijke opgave.

Daarnaast blijven we kijken naar de ontwikkelingen om ons heen en de wijze waarop wij kunnen ondersteunen. Omnia Wonen neemt hierin haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door (langdurige) leegstaande panden beschikbaar te stellen. Zo is in een pand van ons in Woudenberg een Oekraïense school gevestigd en noodopvang georganiseerd. Tevens zoeken wij de samenwerking met een aantal gemeenten om de energielasten voor onze huurders te beperken.

Wij hechten groot belang aan een goede verbinding met onze huurdersorganisatie SHOW. Ieder jaar kunnen wij weer rekenen op een zeer betrokken en kundige inbreng van deze mensen. Op basis van hun inbreng zijn wij in staat om betere besluiten te nemen. Het gaat ons dan ook aan het hart om te zien dat zij ook de nodige wisselingen hebben binnen het bestuur en dat vacatures moeilijk in te vullen zijn. We doen er alles aan om hen daarbij te ondersteunen.

Besturing: Hoe doet de corporatie het?

Het bestuurlijk contact met de gemeenten en de regio's vraagt veel bestuurlijke inzet door de bestuurder. De bestuurder wordt daarbij ondersteund door vier gebiedsmanagers, waarbij iedere gebiedsmanager zich richt op een of twee gemeenten. Deze gebiedsmanagers zijn goed op de hoogte van de lokale omstandigheden, waardoor we beter in staat zijn om lokaal het verschil te maken. Hiermee borgen we beter de aansluiting van het portefeuille- en assetmanagement op het volkshuisvestelijke beleid.

Het belang van onze huurders en woningzoekenden staat voorop. Hoewel wij onze dienstverlening en huurderstevredenheid de afgelopen jaren op niveau hebben kunnen houden, zijn wij toch van mening dat dit beter kan en moet. Recent hebben wij de afdeling Wonen en Vastgoed gesplitst in twee aparte afdelingen, waarmee ook de afdelingen apart vertegenwoordigd zijn aan de MT-

tafel. Wij verwachten dat dit met name zal leiden tot meer aandacht voor onze huurders en onze dienstverlening. Een tweede maatregel is de ontwikkeling van de klantvisie in 2025, waarin de beoogde verbeterpunten een plek krijgen.

Maatschappelijke capaciteit: Is de corporatie toegerust op de opgaven?

Gelukkig is Omnia Wonen een financieel solide organisatie die vooralsnog kan bouwen aan haar ambities, maar dat betekent niet dat alles kan. De prijzen blijven stijgen en de druk om de huren laag te houden bouwt zich op. Daarnaast ontstaan er nieuwe problemen met bijvoorbeeld netcongestie. De corporatie is toegerust op de opgaven, maar zal voorzichtig moeten zijn met aanvullende ambities. Het voldoen aan de wet- en regelgeving en vanuit landelijke en regionale politiek gemaakte afspraken is reeds een flinke opgave die ons zal dwingen tot het maken van keuzes, met name in de vastgoedsturing. De inzet op het toevoegen van nieuwbouwwoningen en het verduurzamen van het bestaand bezit is daarmee onlosmakelijk verbonden met de mogelijkheid om ook woningen te kunnen verkopen. Hiermee wordt ons financieel beleid ook duurzaam.

Lessen vanuit de vorige visitatie

De visitatiecommissie constateerde voor de periode 2016-2020 dat Omnia Wonen al goed presteert en gaf de organisatie een aantal verbeter suggesties mee, om de komende jaren de groeiende lijn in prestaties voort te zetten en vast te kunnen blijven houden aan de ingezette nieuwe koers en keuzes. Een aantal van deze verbeteringen zijn in de voorgaande tekst reeds aan de orde gekomen, maar we willen er hier nog een paar in het bijzonder noemen.

- De suggestie om open te staan voor verschillen in 'couleur locale' is ruim omarmd en zelfs letterlijk opgenomen in onze visie. Dit betekent nog niet dat het al tot in perfectie is geïmplementeerd, maar het is wel voortdurend onderwerp van gesprek in onze ontwikkeling.
- Ook het relatiemanagement richting gemeenten is nader ingevuld met de introductie van de eerder genoemde gebiedsmanagers, waarbij zij onderling een efficiënte werkwijze afstemmen en lokaal het verschil kunnen maken.

- De verkenning om de dienstverlening van de organisatie via kanaalsturing te verschuiven naar digitaal heeft nog onvoldoende aandacht gekregen, maar staat zeker hoog op de agenda en wordt op onze koerskaart 2025 concreet benoemd.
- In 2023 hebben we uitgebreid onderzoek gedaan naar verbeteringen voor onze planning- en control cyclus. Hieruit is een verbeterplan naar voren gekomen waarbij ook het risicomanagement prominent op de agenda is komen te staan.
- Voor de verduurzamingsopgave naar CO2-neutraliteit is een routekaart opgesteld. Echter blijkt dit minder eenvoudig dan gedacht. Het vakgebied is volop in ontwikkeling en geeft geregeld nieuwe inzichten. Daarbij zijn de kosten flink toegenomen, hetgeen ook weer leidt tot andere inzichten. Het maken van een routekaart is dan ook geen éénmalige oplossing, maar dient voortdurend bijgesteld worden op basis van de beleidsachtbaan (een goede afstemming tussen strategie, tactiek en operatie).

Leervragen en verantwoordingspunten

- Welke verwachtingen hebben de gemeentes en de huurders van de dienstverlening, waar het gaat om aandacht voor de verschillen? Wat merken zij er nu al van?
- Wat kan Omnia Wonen verbeteren aan de inzet op leefbaarheid c.q. leefbare wijken en buurten? Wat gaat hierin goed?
- Waarop zou Omnia Wonen de komende jaren het accent moeten leggen, in de afweging van de thema's beschikbaarheid, duurzaamheid, betaalbaarheid, wonen en zorg en leefbaarheid?
- Hoe kijkt de buitenwereld naar de rol die Omnia Wonen inneemt?
- Hoe tevreden zijn de huurders over het verduurzamingsproject aan de Arnhemseweg in Amersfoort?
- In hoeverre is de organisatie toegerust voor de opgaven?

Peter Toonen
Directeur-Bestuurder Omnia Wonen



Recensie

Omnia Wonen

Omnia Wonen is een woningcorporatie met circa 9.000 verhuureenheden in een relatief groot werkgebied, bestaande uit 11 gemeenten. Hierin is sprake van een kerngebied bestaande uit de regio Amersfoort (Amersfoort, Woudenberg) en regio Noord-Veluwe (Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek). Omnia Wonen heeft vanuit historische ontwikkelingen ook bezit in de gemeenten Amstelveen, Arnhem, Assen en Utrecht – hierover straks meer.



De naam 'Omnia Wonen' is afgeleid van het Latijnse woord 'omnia', wat 'alles' betekent. Dit refereert aan het feit dat Omnia Wonen alles wil doen voor de huurder om de huurders te helpen en hun doelen te verwezenlijken.

Omnia Wonen is een corporatie met een bijzondere historie. Omnia Wonen is in 2003 ontstaan uit de fusie van Ons Belang en ProDiA. Ons Belang was landelijk actief in garnizoenssteden: dit zijn steden waar één of meerdere legerafdelingen gevestigd waren of zijn. Dit verklaart ook waarom Omnia Wonen verspreid bezit buiten de kernregio's Amersfoort en Noord-Veluwe heeft. Eerder is al bezit afgestoten in Breda, Den Bosch, Vlijmen, Woensdrecht en Steenwijkerland.

Vorige visitatie

De voorgaande visitatie vond plaats in 2021 en had betrekking op de periode 2016 tot en met 2020. Een dynamische periode: niet alleen door de Coronacrisis maar ook door een fusie met het Woudenbergse Vallei Wonen in 2020 en een

koerswijziging van beheer naar uitbreiding, destijds met name gefocust op Amersfoort. De toenmalige visitatiecommissie benoemde de volgende pluspunten voor Omnia Wonen: duidelijke strategische koers, sterk betrokken en professionele huurdersorganisatie, ketensamenwerking met de nieuwbouw- en onderhoudspartners, besturingscyclus goed op orde en toegankelijke en aantrekkelijke wijze van openbare verantwoording.

Als aandachtspunten voor de toekomst werden met name gegeven: waarborg de verschillen in het werkgebied (aandacht voor de couleur locale), ook in relatie tot de prestatieafspraken, zorg tegelijkertijd ervoor dat je niet wordt uitgespeeld door de gemeenten met te grote eisenpakketten, blijf investeren in de kwaliteit van de organisatie, meer aandacht voor risicobeheersing in het toezicht, en maak een routekaart voor CO2-neutraliteit.

Huidige visitatie

De visitatiecommissie herkent nog steeds de positieve eigenschappen van Omnia Wonen die in het vorige visitatierapport zijn geschetst. Ook is Omnia Wonen aan de slag gegaan met het implementeren van de verbeterpunten die destijds zijn meegegeven aan de corporatie.

Omnia Wonen levert lokaal maatwerk in een groot werkgebied

Zoals het kaartje laat zien, is Omnia Wonen in een groot gebied actief. Een gebied met aanzienlijke verschillen. In Amersfoort is sprake van de opgaven van een grote stad – grote nieuwbouwvraag en leefbaarheidsvraagstukken – terwijl de kleine kernen op de Veluwe waar Omnia Wonen ook actief is, te kampen hebben met dubbele vergrijzing en het in stand houden van de vitaliteit.

Ten aanzien van het omgaan met de verschillen in het werkgebied ziet de visitatiecommissie twee perspectieven.

Ten eerste: functioneel gezien gaat Omnia Wonen nu zeer goed om met die verschillen binnen het werkgebied. Het organisatie-model is zodanig aangepast dat er nu gebiedsmanagers zijn die de verantwoordelijkheid hebben voor de

verschillende rayons. En er zijn gemeentepannen in de maak, die inzicht geven in de vereiste activiteiten en investeringen per gemeente en aangeven welke hiervan worden uitgevoerd door Omnia Wonen en welke door haar partners. Zodoende kan er een vertaling van de portefeuillestrategie gemaakt worden die recht doet aan de lokale behoefte en kan Omnia Wonen ook de aanpalende beleidskeuzes goed afstemmen op de lokale context. De portefeuillestrategie zorgt ervoor dat Omnia Wonen scherp kijkt naar in welke gemeenten het investeert en waar het woningen afstoot.

De inzet van Omnia Wonen voor de huurders in de verschillende gemeenten is goed en gelijk verdeeld. Waar in de vorige visitatieperiode duidelijke focus op uitbreiding in Amersfoort werd gelegd, is de ontwikkeling van de wensportefeuille in deze visitatieperiode gelijkmatig verspreid over de meeste kernen in het werkgebied. Terecht, want weliswaar vergrijst Nederland, maar dat betekent niet dat daar geen investeringen nodig zijn. Sommige kernen hebben alsnog een uitbreidingsbehoefte van reguliere woningen en in andere kernen zijn specifiek woonzorg-producten welkom. De visitatiecommissie ziet een goed ambitieniveau ten aanzien van nieuwbouw. Ook de belanghebbenden zijn positief over de proactiviteit en gretigheid van Omnia Wonen in het zoeken van nieuwbouwlocaties en kansen.

Om de uitbreiding van het bezit in het kerngebied van regio Amersfoort en regio Noord-Veluwe te kunnen financieren, is het voor Omnia Wonen noodzakelijk het deel van het bezit buiten het kerngebied over te dragen aan lokale collega-corporaties. Door fasegewijs woningen over te dragen, behoudt de corporatie de financiële ruimte voor toevoegen van woningen. Desondanks loopt Omnia Wonen er tegenaan dat niet alle beoogde projecten financieel haalbaar blijken. Zeker in Amersfoort, met relatief hoge grondprijzen en een groot ambitieniveau van de gemeenteraad aldaar, is dat een opgave. Omnia Wonen zou kunnen proberen om in Amersfoort nieuwbouwprojecten vaker gezamenlijk in 'tandem' met Portaal en de Alliantie te ontwikkelen. Het bundelen van krachten levert volkshuisvestelijk kwalitatieve meerwaarde op en zodoende kan Omnia Wonen profiteren van de ontwikkel expertise van de grote corporaties.

Ten tweede: vanuit relationeel perspectief ziet de visitatiecommissie nog een klein aandachtspunt waarmee de couleur locale nog verder versterkt kan worden. Dat heeft te maken met de overname van het bezit van Vallei Wonen. Omnia Wonen heeft vanaf de voorbereidingen op de fusie aandacht gegeven aan het vasthouden van lokale verankering en heeft onder meer ingezet op kennismakingen en het organiseren van activiteiten om zichtbaar en aanspreekbaar te zijn. De visitatiecommissie heeft in de gevoerde gesprekken echter gemerkt, dat de Woudenbergse huurders nog enige afstand tot Omnia Wonen ervaren – met name een inloop- of spreekuur faciliteit wordt gemist. Daarvoor blijkt het kantoor in Harderwijk voor sommige huurders gevoelsmatig relatief ver weg.

Maatschappelijke verankering is aanzienlijk versterkt

Ondanks dit specifieke punt aangaande Woudenberg concludeert de visitatiecommissie dat de maatschappelijke verankering van Omnia Wonen aanzienlijk versterkt is. Uit de gesprekken die de visitatiecommissie met de belanghebbenden van Omnia Wonen gevoerd heeft, blijkt consistent dat de kwaliteit van de samenwerking sinds het aantreden van de directeur-bestuurder in 2022 sterk verbeterd is. De belanghebbenden beschrijven een omwenteling van een enigszins voorzichtige en intern gerichte corporatie naar een corporatie die de luiken heeft opgezet, open staat voor passende invloed op het beleid en vol ambitie en proactiviteit gaat voor maatschappelijke impact. Met hart voor de huurder en aandacht voor verschillen.

De huurdersorganisatie SHOW is hierin een buitengewoon belangrijke en constructieve partner, die op professionele wijze meedenkt met Omnia Wonen in de beleidsvorming en meedoet in het uitdragen van het beleid van de corporatie. Omnia Wonen dient die relatie te koesteren en te onderhouden, want voorbeelden uit andere delen van het land laten zien dat zo'n goede relatie geen vanzelfsprekendheid is.

Ook met de gemeenten en ketenpartners is sprake van een sterke, wederkerige en constructieve relatie en samenwerking. Met name de regionale samenwerking

in het kader van (onder meer) de Regio Deal – die gericht is op woningbouw – en wonen en zorg heeft als katalysator gewerkt in het realiseren van maatschappelijke prestaties. De visitatiecommissie hoopt dat Omnia Wonen het ontstane momentum kan benutten om de in de samenwerkingen overeengekomen ambities te realiseren.

De organisatie heeft nieuw elan gekregen

De PDCA-cyclus was in de vorige visitatie goed op orde en dat is nog steeds zo. De interne ontwikkeling zit hem in een ander aspect. In de vorige visitatieperiode was sprake van onrust in de organisatie en veel verloop. Sinds het aantreden van de nieuwe directeur-bestuurder is veel geïnvesteerd in de organisatiecultuur en -inrichting. Weliswaar is het nog steeds zo dat er sprake is van enig verloop in de organisatie, maar dit lijkt op dit moment vooral door de voor werknemers gunstige arbeidsmarkt-situatie te zijn en dus niet vanwege een interne oorzaak. De gesproken medewerkers geven juist aan dat zij inmiddels rust ervaren in de organisatie en dat, door de verantwoordelijkheden decentraler te beleggen, meer eigenaarschap en intrinsieke motivatie wordt ervaren. Het ingezette cultuurtraject 'Beter verbinden' heeft daar aan bijgedragen. Door dit traject vindt er meer afstemming tussen de verschillende afdelingen plaats en kan men efficiënter werken.

Wat kunnen andere corporaties leren van Omnia Wonen en wat kan Omnia Wonen leren van andere corporaties?

De visitatiecommissie beseft dat oplossingen die corporaties hebben gevonden niet zonder meer overgenomen kunnen worden. Daarvoor moet uiteraard altijd de context en achtergrond worden meegenomen. Toch wil de visitatiecommissie om het proces van leren van elkaars ervaringen te versnellen Omnia Wonen enkele voorbeelden meegeven van oplossingen die de visitatiecommissie elders in het land heeft ondervonden. Andersom wil de visitatiecommissie de slimme oplossingen van Omnia Wonen weer ontsluiten voor andere corporaties.

Voorbeelden van corporaties die de visitatiecommissie wil meegeven waarvan

Omnia Wonen kan leren in het kader van het intensiveren van de samenwerking met zorgorganisaties zijn Kleurrijk Wonen in Tiel en Woonkwartier in Zevenbergen. Voorbeelden die inzetten op het verbreden van de participatie en de zichtbaarheid voor huurders zijn onder meer te vinden bij woningcorporatie 'thuis (over het gebruik van de participatieplantoel), Servatius (over de bewonerskrachten in de wijk), Rijswijk Wonen (over buurtambassadeurs) en de 'Eet mee, Praat mee'-sessies die Wonen Midden Delfland met haar huurders heeft gehouden.

De gebiedsgerichte aanpak zoals in Oldebroek en het instellen van een integraal gebiedsteam in Harderwijk samen met UWoon en de gemeente zijn voorbeelden voor andere corporaties. Dit geldt ook voor het gericht afstoten of juist gericht overnemen van vastgoed om beter focus aan te brengen in een breed werkgebied.

Richting de toekomst

De huidige visitatie laat een beeld van groei op meerdere vlakken zien. Omnia Wonen wilde de visitatie gebruiken om te bepalen hoe zij verder nog kan groeien. Daarvoor heeft de corporatie ontwikkelvragen geformuleerd. In bijlage B kan het antwoord van de visitatiecommissie op de ontwikkelvragen gelezen worden.

Overkoepelend ziet de visitatiecommissie dat de seinen voor Omnia Wonen op groen staan om maatschappelijke waarde te creëren en de huurder blij te maken met prettig wonen in Amersfoort en Noord-Veluwe. Wel geeft de commissie aan Omnia Wonen nog de volgende aandachtspunten voor de toekomst mee:

- **Zet de huidige strategische koers voort:** deze past bij de opgaven in het werkgebied en is logisch en samenhangend uitgewerkt. **Evalueer wel jaarlijks de huidige prioritering en spreiding van investeringen over de maatschappelijke thema's/opgaven.** De werkwijze met koerskaarten die een jaarlijkse update van de koers zijn, is uitstekend, maar de inhoud van de koerskaarten is sterk operationeel van aard. Een jaarlijkse evaluatie op meer tactisch niveau kan een goede tussenstap zijn voordat de koerskaarten uitgewerkt worden.

- **Blijf maatwerk binnen het werkgebied nastreven.** Realiseer het voornemen om gemeentepannen uit te brengen: dit is een goede invulling van het omgaan met de verscheidenheid van het werkgebied. Ook zou Omnia Wonen de couleur locale verder kunnen borgen door gebiedsmanagement: een op maat toegesneden leefbaarheidsaanpak per gebied/gemeente..
- **Werk aan zo veel mogelijk zichtbaarheid voor de belanghebbenden.**
 - a) Verminder de gevoelsmatige afstand voor de huurders die verder weg wonen van het kantoor in Harderwijk. Dit speelt met name voor de huurders die minder goed met digitale communicatiekanalen overweg kunnen. Overweeg voor hen een wekelijks spreekuur in de regio.
 - b) Licht vaker en duidelijker de strategische koers toe, inclusief wijzigingen daarvan die eventueel jaarlijks optreden. Met name bij de gemeente Amersfoort kan dit zorgen voor betere onderlinge begripsvorming en wederkerigheid in de samenwerking.
 - c) Be good and tell it! Omnia Wonen is een bescheiden corporatie en mag vaker successen vieren. Meer publiciteit (online of met informatieborden op projectlocaties) kan de beeldvorming van de maatschappelijke prestaties van Omnia Wonen bij de belanghebbenden vergroten.
- **Intensiveer de samenwerking met de zorgorganisaties** naar analogie van de ketensamenwerking met de onderhouds- en bouwbedrijven. Met de ketenpartners (en met de gemeenten) is de samenwerking al strategisch van aard; de gehouden dialoogbijeenkomsten tijdens de visitatie laten zien dat hierin nog winst te behalen valt met de zorgorganisaties. Niet alleen voor heldere demarcatie van verantwoordelijkheden, maar vooral voor het samen verkennen van de stip aan de horizon en het samen ontwikkelen van vernieuwende woon-zorg producten en formules.
- **Onderzoek de mogelijkheid om ontbrekende expertise te delen met andere corporaties.** Bijvoorbeeld het gezamenlijk inhuren van een projectontwikkelaar met één of meer regiocorporaties kan het realiseren van de portefeuillestrategie vergemakkelijken.



De visitatie in één oogopslag

Omnia Wonen



Maatschappelijke waarde

GOED

- ✓ Maatschappelijk gedreven organisatie die zich gestabiliseerd en ontwikkeld heeft naar ambitieuze en proactieve corporatie in de visitatieperiode.
- ✓ Ontwikkeling van een "one size fits all"-benadering naar een aanpak gericht op maatwerk per gemeente. Alle gemeenten krijgen goede aandacht van Omnia.
- ✓ Het streven naar een gezonde balans tussen betaalbaarheid en duurzaamheid.
- ✓ De inspanningen rondom het bevorderen van doorstroming.
- ✗ Proactief richting de gemeenten (blijven) bewegen voor woning-ontwikkeling, waaronder het aantal woningen en de gewenste woonvormen.
- ✗ Breid de gebiedsgerichte aanpak zoals in Oldebroek uit naar de andere gemeenten waar Omnia Wonen actief is.

Omnia Wonen verhuurt circa 9.000 woningen in een groot werkgebied, met Amersfoort en Noord-Veluwe als kern.



Besturing

- ✓ Sterke, concrete ondernemingskoers met duidelijke keuzen omtrent wat Omnia Wonen wel doet, wat men niet doet en waarom
- ✓ Borging van de couleur locale met gemeentepannen
- ✓ SMART monitoring en evaluatie van doelen, strategisch en operationeel.
- ✗ Het stapelen van ambities en eisen door maatschappelijke opgaven en belanghouders is dynamisch en vraagt om regelmatige herijking van de prioriteiten in dialoog tussen bestuur/MT en RvC.



Maatschappelijke verankering

GOED

- ✓ Maatschappelijke verankering is integraal verwerkt in de strategische koers van Omnia Wonen en is sterk doorvertaald in de operationele context.
- ✓ Belanghebbenden zijn overwegend zeer tevreden over de samenwerking met Omnia Wonen.
- ✗ Samenhang tussen de interne en externe communicatie.
- ✗ Het eigen beleid blijven uitleggen aan de partners, met name aan gemeente Amersfoort.
- ✗ Toegankelijkheid voor huurders met problemen of klachten uit kernen die wat verder van het kantoor in Harderwijk af wonen. Overweeg een spreekuur of gelijksoortige inloop functie in de regio.



Maatschappelijke capaciteit

- ✓ 'Stretchen' van het duurzaam prestatie model om langer dan 10 jaar de benodigde investeringsvolumes aan te kunnen
- ✓ Door verantwoordelijkheden lager in de organisatie te leggen is meer autonomie en intrinsieke motivatie gecreëerd. Dit heeft voor rust in de organisatie gezorgd.
- ✓ Met het cultuurtraject 'Beter verbinden' is de samenwerking tussen de afdelingen, het MT en het bestuur versterkt.
- ✗ Op peil houden van specialistische expertise. Met name ten aanzien van projectontwikkeling.

Ontwikkelpunten voor Omnia Wonen

1

Zet de huidige strategische koers voort. Evalueer wel jaarlijks de huidige prioritering en spreiding van investeringen over de maatschappelijk thema's/opgaven.

2

Blijf maatwerk binnen het werkgebied nastreven en zoek naar nieuwe vormen om dit verder in te vullen. Gebiedsmanagement en werken in integrale wijkteams met gemeente en collega-corporaties zijn hier mogelijke voorbeelden van.

3

Werk aan zo veel mogelijk zichtbaarheid voor de belanghebbenden. Dit betreft a) de afstand die sommige huurders ervaren, b) het vaker toelichten van de strategische koers aan de gemeenten en andere partners en c) vaker behaalde successen delen met de maatschappij en laten zien waar Omnia Wonen met projecten actief is.

4

Intensiveer de samenwerking met de zorg- en welzijnsorganisaties naar analogie van de ontstane ketensamenwerking met bouw- en onderhoudspartners.

5

Onderzoek de mogelijkheid om ontbrekende expertise (met name projectontwikkeling) te delen met andere corporaties.

1 Maatschappelijke waarde

Het visitatieveld Maatschappelijke waarde richt zich op de prestaties van de corporatie, in verhouding tot de maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven.

De visitatiecommissie heeft de maatschappelijke waarde voor verschillende opgaven beoordeeld en in beeld gebracht hoe huurders en samenwerkingspartners de prestaties op de betreffende opgaven waarderen. Bovendien heeft de visitatiecommissie samen met de woningcorporaties, de huurders en de samenwerkingspartners leer- en verbeterpunten voor de toekomst geïdentificeerd. De visitatiecommissie heeft in samenspraak met Omnia Wonen vijf opgaven geselecteerd.

Tabel 1.1: Opgaven visitatieveld Maatschappelijke waarde

- De beschikbaarheid van de woningvoorraad
- De betaalbaarheid van de woningvoorraad
- De duurzaamheid en kwaliteit van de woningvoorraad
- De woon-zorgopgave
- De leefbaarheid in wijken en buurten

1.1 Opgave 1: Beschikbaarheid

1.1.1 De opgaven en de prestaties

Omnia Wonen heeft een voorraad van ongeveer 9.000 verhuureenheden, die in 11 verschillende gemeenten ligt. Hierdoor is het werkgebied van de corporatie relatief verspreid. Het kerngebied van Omnia Wonen werd met ingang van de nieuwe woningwet in 2015 versmald tot de woningmarktregio Amersfoort, Noord-Veluwe en Zeewolde. Daarom heeft de corporatie de keuze gemaakt om woningen in de gemeenten buiten de woningmarktregio af te stoten (dit zijn

Assen, Amstelveen, Arnhem, Den Haag, Utrecht, en Steenwijkerland) en zich te focussen op de kernregio's Amersfoort en Noord-Veluwe. Door deze concentratie wordt kennis en capaciteit optimaal benut voor een gerichte(re) aanpak. Omnia Wonen erkent daarbij dat de corporatie voorheen volgens een "one size fits all"-benadering werkte voor alle gemeenten waarin zij actief was. De ambitie is nu om zich meer te richten op het kerngebied en daar intensiever betrokken te zijn. Dit proces is inmiddels in gang gezet en moet zichtbaar worden op alle niveaus binnen de organisatie: van bestuur tot medewerkers. Tegelijkertijd bewaakt Omnia Wonen dat haar voorraad een minimum aantal van 8.000 woningen omvat om de beschikbaarheid op peil te houden en de organisatie financieel gezond te houden.

Omnia Wonen heeft woningen overgedragen én overgenomen om focus te kunnen aanbrengen

In de visitatieperiode heeft Omnia Wonen om dit uitgangspunt kracht bij te zetten haar volledige bezit in de gemeenten Steenwijkerland en Den Haag overgedragen aan de woningcorporaties Wetland Wonen, Woonconcept en Staedion. De overdracht van het bezit verliep voorspoedig, omdat aan de voorkant van het proces de hoofdlijnen zorgvuldig werden afgestemd met de directeur-bestuurders van de collega-corporaties. Binnen deze afspraken stond het belang van de volkshuisvesting centraal. Het proces was namelijk niet gericht op individuele organisatiebelangen, maar op het bovenliggende belang: een goede en duurzame verdeling van het bezit. Tijdens het proces liepen de corporaties tegen een uitdaging aan. In plaats van dit als obstakel te zien, hebben de betrokken partijen dit samen geanalyseerd en de eerder gemaakte heldere procesafspraken gevolgd. Door zich hier vervolgens aan te houden, verliep de overdracht transparant en gestructureerd. Omnia Wonen heeft een aantal leerpunten opgedaan door de overname van het bezit, namelijk dat het proces langer loopt dan initieel gedacht en het bovendien veel tijd en energie vraagt van de Afdeling Wonen. Dit leerpunt zal de corporatie meenemen in soortgelijke trajecten in de toekomst.



Daarnaast heeft Omnia Wonen tijdens de visitatieperiode juist complexen overgenomen in de regio Noord-Veluwe van Woonzorg Nederland en Habion, en in de regio Amersfoort van Mooiland. Ook heeft Omnia Wonen nieuwe woningen toegevoegd in de gemeenten Woudenberg en Nunspeet.

Verder onderzoekt Omnia Wonen de uitbreidingsmogelijkheden in haar woningmarktregio. In de huidige meerjarenbegroting rekent Omnia Wonen meer dan 2.500 nieuwe woningen in tussen 2025 en 2035. Het regionale woningtekort komt volgens ABF Research in 2030 uit op bijna 10.000 woningen in 2030, wat de noodzaak van extra nieuwbouw onderstreept. Beschikbare bouwlocaties variëren per gemeente, wat invloed heeft op de mogelijkheden voor nieuwbouw en ontwikkeling. Omnia Wonen erkent dat de woondeal, gericht op realisatie van 8.000 tot 12.500 nieuwe woningen in de woningmarktregio Amersfoort-Noord-Veluwe-Zeewolde, een katalysator is geweest voor de samenwerking met gemeenten. In het begin was het zoeken naar de juiste rolverdeling en kracht van iedere partij, maar door meer continuïteit en de juiste mensen op de juiste plek kan de samenwerking verder groeien. Dankzij gezamenlijke projectlijsten is er een versnelling in de uitvoering van projecten geweest, waarvan de vruchten nu zichtbaar beginnen te worden.

De woningvoorraad van Omnia Wonen heeft zich gedurende de visitatieperiode ontwikkeld van 9.541 woningen in 2021 naar 8.093 woningen in 2024. Hierbij heeft de corporatie vastgehouden aan haar ondergrens van circa 8.000 woningen. Omnia Wonen heeft 494 nieuwbouwwoningen opgeleverd in de visitatieperiode. De corporatie heeft 204 woningen overgenomen, waaronder 160 woningen van Woonzorg Nederland. Daarnaast zijn er 923 woningen afgestoten in de gemeenten Steenwijkerland en Den Haag. Ook waren er in de visitatieperiode verschillende nieuwbouwprojecten in voorbereiding of in uitvoering, waaronder het project Bruispad in Amersfoort, dat wordt opgeleverd in 2025.

Richting de toekomst heeft Omnia Wonen de intentie om woningen af te stoten die buiten de woningmarktregio liggen. De volgorde voor het afstoten is bepaald: eerst Utrecht vanwege de geringe omvang van het woningbezit, daarna Assen

door de grotere afstand, en tot slot Arnhem, omdat het relatief dichtbij ligt. Echter, voordat er gekeken wordt naar verkoop van woningen, richt Omnia Wonen zich eerst op het toevoegen van nieuwe woningen aan de portefeuille.

Omnia Wonen staat tegelijkertijd voor diverse uitdagingen binnen het werkgebied. Het aantal huishoudens neemt bijvoorbeeld toe, terwijl de huurderspopulatie verandert en steeds diverser wordt. Daarnaast stagneert de uitstroom van middeninkomens, waardoor doorstroming op de woningmarkt wordt belemmerd. Bovendien is de woningvoorraad eenzijdig, wat de mogelijkheden voor een gevarieerd en passend woningaanbod beperkt. De grootste uitdagingen ligt echter in de snelheid van de uitvoering. Ondanks initiatieven zoals versnellingstafels lukt het de corporatiesector niet om de gewenste versnelling door te voeren. De energie- en stikstofcrisis vormen extra belemmeringen voor de bouw. Omnia Wonen heeft bovendien weinig eigen bouwlocaties en is daardoor afhankelijk van gemeenten en ontwikkelaars. De corporatie ziet kansen in het meer opzoeken van de markt om extra mogelijkheden te creëren. Dit zou de corporatie kunnen helpen om de woningvoorraad te diversifiëren en sneller in te spelen op de veranderende vraag. Indien er ontwikkellocaties zijn voert Omnia Wonen het gesprek met partijen die ook woningen buiten de sociale sector bouwen om gezamenlijk een divers programma te kunnen opleveren. Ook moet benadrukt worden dat Omnia Wonen zelf de mogelijkheden voor middenhuur zo veel mogelijk benut; voor de komende tien jaar zijn tenminste 135 middenhuur woningen opgenomen in de meerjarenbegroting (MJB) – met name in Amersfoort maar ook in Harderwijk. Met de realisatie van middenhuur woningen draagt Omnia Wonen bij aan het op gang brengen van doorstroming.

Uitdaging: herstructureren en verdichten in de Zeebuurt, Harderwijk

Omnia Wonen onderzoekt op dit moment verschillende mogelijkheden om de woningen in de Zeebuurt in Harderwijk te verbeteren. Het gaat om 18 eengezinswoningen uit 1950, die een karakteristieke uitstraling hebben maar technisch verouderd zijn. Omnia Wonen heeft als doel om de buurt te herstructureren en verdichten, met zo min mogelijk overlast voor de bewoners.



Samen met collega-corporatie UWoon, die in dezelfde buurt renovaties heeft uitgevoerd, zoekt Omnia naar oplossingen die de woningen verduurzamen en moderniseren, zonder dat bewoners hoeven te verhuizen. De focus ligt op verbeteringen zoals een betere energie-efficiëntie en het moderniseren van keukens en sanitaire voorzieningen. Omnia Wonen is bezig met het verkennen van verschillende scenario's voor de woningen.

1.1.2 De waardering door samenwerkingspartners

Huurdersorganisatie SHOW

Volgens SHOW leek de focus van Omnia Wonen ten aanzien van nieuwbouwrealisatie aanvankelijk voornamelijk in Amersfoort te liggen. Dat is volgens SHOW inmiddels veranderd: verspreid over het werkgebied zijn er veel nieuwe projecten. SHOW is van mening dat Omnia Wonen alles doet wat de corporatie kan om tot uitbreiding van de voorraad te komen.

Gemeenten

De gemeenten (Amersfoort, Elburg, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek en Woudenberg) zijn over het algemeen tevreden over de inzet van Omnia Wonen voor beschikbaarheid. Zij zien dat Omnia Wonen actief een bijdrage levert aan het vergroten van de sociale woningvoorraad en waarderen de betrokkenheid bij zowel grote als kleinere projecten. Er is sprake van een toenemende afstemming in een vroeg stadium van de projectontwikkeling, wat de samenwerking ten goede komt. De gemeenten zijn positief over de gezamenlijke stappen die worden gezet en zien volop kansen voor verdere samenwerking. Tegelijkertijd ziet de gemeente Amersfoort aandachtspunten voor Omnia Wonen, namelijk het soms ontbreken van ontwikkelkennis en het omgaan met de projectgroottes binnen de stedelijke context.

Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners zijn tevreden over de inzet van Omnia Wonen voor beschikbaarheid. De samenwerkingspartners waarderen de verschuiving in focus van de corporatie naar duurzame en toekomstbestendige

projecten, maar benadrukken dat er een gezamenlijke aanpak nodig is om uitdagingen zoals netcongestie, stikstof en vertragingen door flora- en faunawetgeving aan te pakken. Er is, in de meeste gemeenten, voldoende beschikbaarheid van bouwlocaties, maar de samenwerking met gemeente, ketenpartners en projectontwikkelaars is cruciaal om deze te kunnen benutten. Aandacht voor nieuwe bouwmethodes, zoals biobased en conceptueel bouwen, wordt gewaardeerd, en ketenpartners geven aan open te staan om hierover mee te denken.

Er wordt echter ook een uitdaging gezien in de voorspelbaarheid van processen, vooral vanwege vertragingen en het vrijblijvende karakter van woondeals, wat de voortgang van projecten kan belemmeren. Corporaties, zoals Omnia Wonen, worden gezien als belangrijke schakels om druk uit te oefenen op gemeenten waar ontwikkelaars dat niet kunnen. Daarnaast uit een bewonerscommissie zorgen over oplopende wachtlijsten en de beschikbaarheid van sociale huurwoningen, terwijl huurders vooral zorgen hebben over hoogbouw en de wens om het dorpse karakter te behouden. Dit creëert een dilemma tussen de behoefte aan extra woningen en de beperkingen van beschikbare locaties en ruimtelijke kwaliteit.

1.1.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van Omnia Wonen ten aanzien van **beschikbaarheid** als **goed**. Omnia Wonen heeft via diverse projecten een behoorlijk aantal nieuwe woningen gerealiseerd. De samenwerkingspartners geven bovendien aan dat Omnia Wonen een goede prestatie heeft geleverd op dit onderwerp en proactief naar kansen zoekt. De woningvoorraad van Omnia Wonen is in de visitatieperiode weliswaar gedaald van 9.541 woningen in 2021 naar 8.093 woningen in 2024, maar dit komt omdat Omnia Wonen tijdens de visitatieperiode strategische keuzes heeft gemaakt om woningen in gemeenten buiten de woningmarktregio af te stoten. Het resultaat is een kleinere, maar beter gefocuste portefeuille. Deze focus stelt de corporatie in staat om kennis en capaciteit optimaal te benutten voor een gerichtere aanpak. De visitatiecommissie waardeert dat een verschuiving heeft plaatsgevonden van de



eerdere "one size fits all"-benadering naar een aanpak gericht op de "couleur locale" van de gemeenten. Ook wil de visitatiecommissie Omnia Wonen meegeven door te gaan met de aanpak om de portefeuille verder te richten op de woningmarktregio en het momentum van de nieuwe woondeal te benutten door samen met haar samenwerkingspartners de volgende stappen te zetten.

1.2 Opgave 2: Betaalbaarheid

1.2.1 De opgaven en de prestaties

Omnia Wonen streeft ernaar dat haar woningen betaalbaar en passend bij het inkomen van haar huurders zijn. Daarom heeft Omnia Wonen in 2021 een nieuw huurbeleid geïmplementeerd met oog voor de betaalbaarheid voor haar huurders. Het uitgangspunt van het huurbeleid is dat het woningtype, de grootte en de huurprijs aansluiten bij de levensfase, de huishoudengrootte en het inkomen van de huurder. Op deze manier ontstaat er een passende prijs-kwaliteitverhouding binnen de woningvoorraad. Ook stimuleert het beleid doorstroming en zorgt het ervoor dat huurprijzen eerlijk en evenwichtig blijven. Er is ruimte voor maatwerk, zodat iedereen – van jong tot oud – een thuis kan vinden dat aansluit bij hun situatie. Op deze manier streeft Omnia Wonen naar een toegankelijk en toekomstbestendig woningaanbod.

Tijdens de visitatieperiode verhuurde Omnia Wonen gemiddeld 72,6% van haar DAEB-woningen onder de tweede aftoppingsgrens, zodat deze betaalbaar zijn voor huishoudens met een bescheiden inkomen. Daarnaast hanteerde de woningcorporatie een inkomensafhankelijke huurverhoging, waarbij rekening werd gehouden met de financiële draagkracht van huurders. In 2021 was de huurverhoging 1,4%, en in 2022 steeg de totale huursom met 2,26%; dit was binnen de kaders van de huursombenadering. In 2023 was er per saldo geen stijging, doordat individuele huurverhogingen en huurverlagingen elkaar in evenwicht hielden. Vanaf het najaar van 2022 voerde Omnia Wonen - in overeenstemming met de landelijke prestatieafspraken - geen huurverhoging meer door bij isolerende maatregelen. Vanaf 2023 werd bovendien een huurverlaging doorgevoerd voor huishoudens met een inkomen dat lager is dan

120% van het sociaal minimum, zodat wonen betaalbaar blijft voor de meest kwetsbare groepen.

Omnia Wonen wil dat huurders nu en in de toekomst prettig en betaalbaar kunnen wonen. Daarom is betaalbaarheid een belangrijk uitgangspunt in het huurbeleid. Om ervoor te zorgen dat huren toegankelijk blijven, worden bepaalde huurprijzen afgetopt. Tegelijkertijd streeft Omnia Wonen naar een gezonde financiële positie en volgt het woningmarktonderzoeken om de portefeuillestrategie af te stemmen op de veranderende markt. Hierdoor biedt de corporatie niet de goedkoopste, maar ook niet de duurste woningen, en zorgt ze voor een diverse woningvoorraad in verschillende complexen.

Het huurbeleid is nauw verbonden met de verduurzamingsopgave. Wanneer woningen worden verduurzaamd, bijvoorbeeld door betere isolatie of het plaatsen van zonnepanelen, profiteren huurders van lagere energiekosten. Zo blijven de totale woonlasten beheersbaar. Een concreet voorbeeld hiervan is dat Omnia Wonen in de visitatieperiode geen huurverhoging heeft doorgevoerd voor huurders van woningen met energielabel E, F en G.

Om een goede balans te houden tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid, evalueert Omnia Wonen in 2025 het huurbeleid. Daarbij wordt ook gekeken naar de introductie van andere woningtypes (meer aanbod voor eenpersoonshuishoudens creëren) en nieuwe producten die beter aansluiten bij de woningmarkt en de wensen van huurders, zoals het creëren van community building maar ook regelingen zoals de 'Van Groot naar Beter' regeling in Amersfoort, waarmee ouderen door de corporatie geholpen worden om door te stromen naar een beter passende woning – inclusief een verhuispremie van € 750 die bij de gemeente aangevraagd kan worden. Hoewel Omnia Wonen als woningcorporatie financieel zelfvoorzienend moet blijven, zoekt ze continu naar een eerlijke en evenwichtige aanpak binnen de sector.



Uitdagingen: hogere energielasten en inflatie

Gedurende de visitatieperiode kreeg Omnia Wonen te maken met een aantal uitdagingen rondom betaalbaarheid. Hoge energielasten en inflatie leidden bij sommige huurders tot betalingsproblemen, wat ook invloed had op hun sociale participatie. Om huurders te ondersteunen, werkte Omnia Wonen samen met gemeenten om energielasten te beperken, zoals het organiseren van gesprekken met energicoaches en het treffen van eenvoudige energiebesparende maatregelen. Daarnaast hanteerde Omnia Wonen een maatwerkaanpak bij huurverhogingen. In plaats van een generieke verhoging ging de corporatie in gesprek met huurders om tot passende oplossingen te komen. Deze persoonlijke benadering werd door huurders positief ontvangen en hielp om financiële problemen beter te signaleren en waar mogelijk te voorkomen. Dit maatwerk blijft een belangrijk uitgangspunt voor Omnia Wonen, zodat huurders ook in uitdagende tijden prettig en betaalbaar kunnen blijven wonen.

1.2.2 De waardering door samenwerkingspartners

Huurdersorganisatie SHOW

SHOW vindt de jaarlijkse huurverhoging een kwestie van twee gezichten. Het bestuur van Omnia Wonen heeft duidelijk hart voor de huurder. Tegelijkertijd staat de financiering van de noodzakelijke investeringen onder druk. Daar is huurverhoging voor nodig; daarom gebruikt Omnia Wonen de grenzen van de huurverhoging. Dat is begrijpelijk volgens SHOW.

Gemeenten

De gemeente Amersfoort waardeert dat Omnia Wonen oog heeft voor betaalbaarheid, maar ziet hierin graag een meer evenwichtige afweging met de duurzaamheidsopgave. De huidige insteek, waarbij betaalbaarheid nadrukkelijk voorrang krijgt, wordt als te zwart-wit ervaren. De gemeente staat open om hierover samen met Omnia Wonen in gesprek te gaan en afspraken te maken die recht doen aan beide maatschappelijke doelen.

1.2.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van Omnia Wonen ten aanzien van **betaalbaarheid** als **goed**. De visitatiecommissie waardeert dat Omnia Wonen het huurbeleid heeft geactualiseerd vanuit het oogpunt van

betaalbaarheid en de effecten gaat evalueren. Dit geeft aan dat het huurbeleid een dynamisch onderdeel van de strategie van Omnia Wonen is, waarbij de corporatie continu zoekt naar een evenwichtige aanpak die zowel financieel verantwoord is als recht doet aan de wensen van haar huurders.

Figuur 1.1 Verduurzaamde woningen aan de Arnhemseweg in Amersfoort



1.3 Opgave 3: Duurzaamheid en kwaliteit

1.3.1 De opgaven en de prestaties

Omnia Wonen kreeg in 2024 een B- score voor duurzaamheid in de AEDES benchmark. De corporatie scoort daarmee gemiddeld ten opzichte van andere corporaties. Daarnaast heeft Omnia Wonen in 2021 de doelstelling behaald om het bezit gemiddeld op energielabel B te hebben. Omnia Wonen heeft 183 woningen verduurzaamd en/of verbeterd in de visitatieperiode. Omnia Wonen heeft hiertoe verschillende projecten uitgevoerd, waarbij werkzaamheden indien mogelijk geclusterd worden uitgevoerd met verbeteringen en duurzaamheidsmaatregelen.

Het verduurzamings- en renovatieproject aan de Arnhemseweg in Amersfoort wordt hierna uitgelicht als casestudie waaruit lessen getrokken kunnen worden.

Verduurzaming en renovatie aan de Arnhemseweg in Amersfoort

Omnia Wonen en ketenpartner Talen Vastgoedonderhoud hebben samen 60 vooroorlogse woningen aan de Arnhemseweg in Amersfoort verduurzaamd en gerenoveerd. Het project is in 2024 afgerond. De woningen, voormalig officierswoningen, van meer dan 100 jaar oud maken deel uit van een beschermd stadsgezicht en passen goed binnen de portefeuille van Omnia Wonen. Een dergelijk project met monumentale panden, heeft zowel voordelen als nadelen. Hoewel het aanzienlijke resultaten oplevert voor het stadsgezicht, kunnen dergelijke projecten vanwege de hoge kosten niet frequent worden uitgevoerd.

De verduurzaming was een bewuste keuze, waarbij echter ook verkoop als alternatief is overwogen. Dankzij de bouwvergunning van de gemeente Amersfoort, die verduurzaming hoog op de agenda heeft staan, kon het project worden gerealiseerd. De woningen zijn getransformeerd van energielabels E, F en G naar een hedendaags duurzaam niveau, met behoud van het historische aanzicht. Hierdoor blijft het karakter van de wijk intact, terwijl de woonkwaliteit en energiezuinigheid aanzienlijk zijn verbeterd.

Bij dit project stond, in lijn met de visie van Omnia Wonen niet alleen duurzaamheid centraal, maar ook betaalbaarheid. Door de verduurzaming dalen de woonlasten namelijk. Bij nieuwbouw en renovaties wordt bewust gekozen voor duurzame oplossingen, zodat woningen niet alleen comfortabeler, maar ook toekomstbestendig zijn.

De woningen hebben een labelsprong van energielabel G naar energielabel A gemaakt door middel van duurzame technieken, zoals zonnepanelen, HR++ glas, mechanische ventilatiesystemen en daar waar mogelijk spouwmuurisolatie. In haar visie op duurzaamheid stelt Omnia Wonen namelijk dat bewezen technieken, dan wel no regret maatregelen, toegepast moeten worden bij verduurzaming. Bij dit project zijn bovendien verduurzamingsmaatregelen

doorgevoerd zonder dat het ten koste ging van het historische karakter van de woningen.

Voor het project werd ook samengewerkt met de gemeente Amersfoort en met de SHOW. De samenwerking met de gemeente verliep soepel, wat bijdroeg aan een vlotte uitvoering van het project. Daarnaast speelde de SHOW een actieve rol, niet alleen aan de voorkant van het project maar ook bij de oplevering. De huurdersvertegenwoordiging hield een vinger aan de pols en fungeerde als een echte partner door signalen van bewoners direct door te geven aan Omnia Wonen.

Een belangrijk aandachtspunt voor Omnia Wonen was het goed en herhaaldelijk uitleggen van de nieuwe installaties aan bewoners. Omnia Wonen heeft van bewoners gehoord dat deze erg tevreden zijn met de renovatie en verduurzaming. Door hen actief mee te nemen in het project en duidelijke communicatie te waarborgen, is de overgang naar de vernieuwde woningen soepel verlopen.

Succesfactoren: persoonlijke huisbezoeken en vaste aanspreekpunten

Gedurende het project was heldere communicatie richting bewoners belangrijk, met name doordat de werkzaamheden plaatsvonden in bewoonde staat. Omnia Wonen en Talen Vastgoedonderhoud begonnen daarom al twee jaar voor de start van het project met de voorbereidingen en verschillende communicatiemiddelen, waaronder een informatiebrochure, bezichtiging in een proefwoning en persoonlijke huisbezoeken. Gedurende de uitvoering waren een medewerker van Talen Vastgoedonderhoud en een medewerker van Omnia Wonen als vaste aanspreekpunten regelmatig in de buurt aanwezig. Zo konden huurders altijd terecht met vragen of zorgen.

1.3.2 De waardering door samenwerkingspartners

Huurdersorganisatie SHOW

SHOW is van mening dat in de uitvoering weliswaar niet alles perfect verliep in het project aan de Arnhemseweg, maar ziet toch het eindresultaat als een succes.

De bewoners zijn volgens SHOW overwegend zeer tevreden met de uitkomst. Ook in algemene zin is SHOW tevreden over de verduurzamingsprestaties van Omnia Wonen. Het wegwerken van E-, F- en G-labels wordt voortvarend opgepakt. In totaliteit staat er een groot aantal te verduurzamen woningen op de planning. Het zou volgens SHOW wel goed zijn als de projecten waar verduurzaamd wordt meer naar buiten worden gebracht; dit zou het lokale draagvlak kunnen vergroten.

Gemeenten

De meeste gemeenten in het werkgebied zien dat Omnia Wonen zich actief inzet voor verduurzaming en erkennen de ambities en stappen die de corporatie hierin zet, ondanks externe belemmeringen zoals stikstofproblematiek. In gemeenten als Elburg en Woudenberg is waardering voor de voortgang: Omnia Wonen werkt gestaag aan het wegwerken van EFG-labels, heeft tijdens de visitatieperiode zeer duurzame nieuwbouwwoningen opgeleverd en neemt een groot deel van de woningvoorraad mee in het verduurzamingsprogramma. Deze inspanningen dragen niet alleen bij aan energiezuinigere woningen, maar ook aan lagere woonlasten voor huurders. De gemeente Amersfoort ziet eveneens de inzet van Omnia Wonen, al vraagt de gemeente om meer wederzijds begrip en afstemming. Omnia Wonen ervaart de lokale duurzaamheidseisen soms als te zwaar en brengt dit in bij overleggen. De gemeente begrijpt dat deze eisen financieel uitdagend kunnen zijn en zoekt daarom naar manieren om corporaties hierin tegemoet te komen. Tegelijkertijd hecht de gemeente aan een constructieve samenwerking, waarin vroegtijdige afstemming, zoals bij het project aan de Arnhemseweg, beter vorm krijgt.

Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners zijn tevreden over de inzet van Omnia Wonen voor duurzaamheid en kwaliteit. De corporatie heeft aanzienlijke vooruitgang geboekt in het verduurzamen van haar woningvoorraad, met als sterk voorbeeld de verduurzaming van woningen in Woudenberg. Er wordt bovendien intensief samengewerkt met ketenpartners om de kwaliteit van de woningen en tegelijkertijd de leefbaarheid te verbeteren. Zo wordt tijdens

reparatieverzoeken gekeken achter de voordeur om eventuele andere problemen te signaleren.

De ketenpartners benadrukken het belang van duidelijke keuzes en lange-termijnafspraken om de samenwerking te optimaliseren en de processen te versnellen. Ketenpartners geven tegelijkertijd aan dat capaciteitsproblemen en inefficiëntie soms vertraging kunnen veroorzaken, maar er is brede bereidheid om de samenwerking te intensiveren. Hoewel er positieve stappen zijn gezet, ziet een zorgorganisatie ruimte voor verbetering voor het onderhoud, namelijk het gezamenlijk kijken naar en bekostigen van het onderhoud van het pand dat de belanghebbende van Omnia Wonen huurt.

1.3.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van Omnia Wonen ten aanzien van **duurzaamheid en kwaliteit** als **goed**. In de visitatieperiode heeft zij haar doel behaald om het bezit gemiddeld op energielabel B te krijgen en woningen verspreid over het hele werkgebied verduurzaamd en/of verbeterd. De visitatiecommissie waardeert de inzet van Omnia voor verduurzaming. Ook de huurdersvertegenwoordiging SHOW is tevreden omdat er een behoorlijk aantal woningen verduurzaamd zijn en er veel projecten op de planning staan. Een sterk voorbeeld van het goed omgaan met uitdagingen bij verduurzamingsinspanningen is het project aan de Arnhemseweg in Amersfoort, waar 60 vooroorlogse woningen, die deel uitmaken van een beschermd stadsgezicht, zijn gerenoveerd en verduurzaamd, met behoud van het historische karakter. Het project combineert duurzaamheid met betaalbaarheid.

1.4 Opgave 4: Wonen en zorg

1.4.1 De opgaven en de prestaties

Omnia Wonen heeft een werkgebied verdeeld over 11 gemeenten. Hoewel alle gemeenten binnen het werkgebied van Omnia Wonen te maken hebben met vergelijkbare opgaven, verschilt de specifieke vraag en het aanbod per gemeente. Omnia Wonen pakt deze uitdagingen regionaal op en werkt samen met andere

corporaties en gemeenten om tot gezamenlijke oplossingen te komen. Dit betekent dat de woonzorgopgave als een regionale verantwoordelijkheid wordt gezien. Er worden regionale afspraken gemaakt, waarbij de concrete invulling per gemeente verschilt.

In heel Nederland is sprake van een sterke vergrijzing. Bovendien wordt de huurderspopulatie diverser en neemt het aantal kwetsbare huurders toe vanwege extramuralisering. Dit heeft invloed op de woonzorgopgave. Omnia Wonen zet zich in voor passende huisvesting voor senioren (zie ook verderop) en heeft afspraken met de Noord-Veluwse gemeenten om 5% van de vrij toe te wijzen woningen toe te wijzen aan personen die uitstromen uit een beschermd wonen instelling. Omnia Wonen breidt de komende jaren door middel van nieuwbouwprojecten haar aanbod voor kwetsbaren uit in Amersfoort en Elburg. Het gaat om zowel zorgwoningen voor ouderen als eenheden binnen het Skaeve Huse concept – voor personen die door psychiatrische problemen overlast veroorzaken in een reguliere woonomgeving.

Daarnaast richt Omnia Wonen haar pijlen op het realiseren van doorstroming. Door de bestaande woningvoorraad beter te benutten door woningen af te

stemmen op de actuele woonbehoefte, kunnen doelgroepen gericht doorstromen naar passende woningen, waardoor minder transformatie van de woningvoorraad nodig is. Dit is een bewuste keuze omdat het aanpassen van woningen kostbaar is. Het realiseren van doorstroming is echter

Figuur 1.2 Het woon-zorgcomplex Hokseberg in aanbouw



uitdagend omdat huurders gehecht zijn aan hun woonomgeving en niet willen verhuizen als ze ouder worden of hun kwetsbaarheid toeneemt. Tijdens de visitatieperiode heeft Omnia Wonen de woningvoorraad beter benut door doorstroomexperimenten en -maatregelen in te zetten. Een sterk voorbeeld hiervan is de pilot Doorstroming, waarbij huurders, middels persoonlijke 1-op-1-gesprekken met wooncoaches, een voorrangsmaatregel en een verhuispremie, de keuze konden maken om te verhuizen naar een woning die beter past bij hun wensen en levensfase. Omnia Wonen is gestart met deze aanpak in regio Amersfoort in 2021 en in de regio Noord-Veluwe in 2022. Voor de regio Noord-Veluwe is er sprake van een integrale aanpak met zorgverzekeraars, zorgkantoor en collega-corporaties.

Daarnaast is Omnia Wonen verantwoordelijk voor het bieden van huisvesting aan kwetsbare groepen, zoals uitstroom maatschappelijke opvang. Deze doelgroepen hebben vaak uiteenlopende woonvragen en -behoefte, waardoor de woonvorm en -omgeving moeten aansluiten bij de specifieke kenmerken van de huurder. Ook hierbij kiest Omnia Wonen er bewust voor om huurders aan een passende woning te helpen en in mindere mate voor transformatie van de bestaande voorraad. Om kwetsbare doelgroepen een passende woning te bieden, past de corporatie maatwerk toe. Omnia Wonen gaat hiervoor actief in gesprek met huurders, buurtbewoners en bewonerscommissies. Ook wordt nauw samengewerkt met zorgpartijen.

Uitdaging: doorstroming voor levensloopbestendige woningen aan Waterfront in Harderwijk

Omnia Wonen is bezig met de ontwikkeling van 10 levensloopbestendige woningen aan het Waterfront in Harderwijk. De woningen

Figuur 1.3 Woningen aan het Waterfront



van Omnia Wonen zijn onderdeel van een groter nieuwbouwproject die voornamelijk uit koopwoningen bestaat. De levensloopbestendige woningen passen qua uitstraling binnen het historische Waterfront en stedenbouwkundig opgezet als een hofje. Door deze opzet als hofje, beoogt Omnia Wonen het stimuleren van sociale cohesie. De woningen zijn bovendien aangesloten op het warmtenet en zijn duurzaam in gebruik. Daarnaast zijn de woningen gelijkvloers en speciaal ontworpen voor mensen van 55 jaar en ouder. Een belangrijk doel is om mensen te motiveren tijdig naar een passende woning te verhuizen, wat zorgt voor doorstroming op jongere leeftijd en een betere mix van bewoners. Enerzijds wordt verwacht dat de levensloopbestendige woningen bijdragen aan een betere doorstroming op de woningmarkt, doordat senioren eerder een geschikte woning kunnen betrekken en zo grotere gezinswoningen vrijkomen. Anderzijds leert de ervaring dat niet alle senioren bereid zijn om op jongere leeftijd te verhuizen, ondanks de voordelen op lange termijn. Veel ouderen hechten sterk aan hun huidige woning en sociale omgeving, waardoor de animo voor verhuizen lager kan zijn dan beoogd. Door deze zorgvuldig ontworpen woningen en de hofjesopzet draagt Omnia Wonen bij aan een toekomstbestendige woonomgeving waar senioren comfortabel, duurzaam en in een sociaal betrokken gemeenschap kunnen wonen.

1.4.2 De waardering door samenwerkingspartners

Huurdersorganisatie SHOW

SHOW is positief over het realiseren van meerdere complexen met zorgwoningen door Omnia Wonen. Het complex Hokseberg in Elburg is bovendien een schoolvoorbeeld van hoe wonen en zorg gecombineerd kunnen worden: met in het midden een multifunctionele accommodatie waar zorgaanbieders toegang toe hebben. Het is volgens SHOW goed dat er in Amersfoort ook zorgwoningen gerealiseerd zullen worden door Omnia Wonen.

Gemeenten

De gemeenten zien dat Omnia Wonen zich actief inzet om in te spelen op de toenemende vergrijzing en de daarmee samenhangende woonzorgopgaven. Tegelijkertijd erkennen gemeenten dat de doorstroming van seniore huurders

naar passende woningen complex blijft, onder andere vanwege financiële en emotionele drempels. Gemeenten waarderen dat Omnia Wonen dit proces verder wil professionaliseren en huurders beter wil ondersteunen bij een mogelijke overstap. De gemeenten zien kansen voor Omnia Wonen om zich te onderscheiden door het ontwikkelen van nieuwe woonconcepten, waarmee het aanbod beter kan aansluiten op de wensen en behoeften van ouderen. De gemeenten Elburg en Harderwijk onderstrepen de urgentie van de opgave rondom ouderenhuisvesting binnen de Woondeal, maar constateren dat de uitvoering achterblijft mede doordat het samenbrengen van corporaties, gemeenten en zorgorganisaties een uitdaging blijft. In Harderwijk wordt benadrukt dat de energie uit netwerkbijeenkomsten beter vertaald moet worden naar concrete, gezamenlijke actie. De gemeenten pleiten daarom voor een integrale en proactieve aanpak, waarbij Omnia Wonen een belangrijke rol kan spelen in het verbinden van wonen en zorg.

Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners zijn tevreden over de inzet van Omnia Wonen voor wonen en zorg. Omnia Wonen speelt een actieve rol in de ontwikkeling van zorggerelateerde huisvesting, zoals het realiseren van een verpleeghuis met 70 appartementen in samenwerking met een ketenpartner. Daarnaast zien de samenwerkingspartners dat de corporatie zich richt op de doorstroming van senioren naar passendere woningen, maar dat dit proces complex is, mede door de hogere huurkosten en de emotionele drempel van verhuizen. Desondanks heeft Omnia Wonen stappen gezet in het professionaliseren van het doorstroomproces. De samenwerking tussen corporaties, zorgorganisaties en gemeenten wordt als essentieel gezien door de samenwerkingspartners, mede vanwege de veranderende regelgeving die langer thuis wonen voor bepaalde groepen noodzakelijk maakt. Een samenwerkingspartner prijst de snelle en succesvolle realisatie van zorgcomplexen, maar is kritisch op de registratie van zorgindicaties door Omnia Wonen.



1.4.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van Omnia Wonen ten aanzien van **wonen en zorg** als **goed**. Omnia Wonen is voortvarend omgegaan met de dubbele vergrijzing en toenemende kwetsbaarheid van diverse doelgroepen door meerdere levensloopbestendige woningen en zorgwoningen op te leveren of in voorbereiding te nemen. Ook maakt de corporatie regionale afspraken per gemeente, afgestemd op lokale behoeften. De visitatiecommissie complimenteert Omnia Wonen voor haar inspanningen rond doorstroming. Door de woningvoorraad beter af te stemmen op de actuele woonbehoefte, kunnen doelgroepen gericht doorstromen naar passende woningen. De commissie erkent dat het bevorderen van doorstroming uitdagingen kent, en moedigt Omnia Wonen aan om dit beleid voort te zetten.

1.5 Opgave 5: Leefbaarheid

1.5.1 De opgaven en de prestaties

Omnia Wonen streeft naar het creëren van leefbare buurten en groene woonomgevingen die uitnodigen tot ontmoeting en sociale interactie. Hoewel het thema veerkracht in de wijken minder centraal staat in het werkgebied, blijft Omnia Wonen aandacht hebben voor sociale problematiek door bijvoorbeeld de functie van woonadviseur op te splitsen en meer focus te leggen op de ondersteuning van bewoners bij sociale vraagstukken.

Belangrijk in het beleid is het bevorderen van samenredzaamheid en het voorkomen van stigmatisering. Omnia Wonen speelt daarom in op de kracht van de buurt en sluit aan bij lokale initiatieven en behoeften. Via gebiedsmanagement en woonadviseurs versterkt de corporatie de sociale samenhang en draagt het bij aan een prettige leefomgeving. Daarnaast wordt er actief gewerkt aan een schone en veilige woonomgeving, het bestrijden van overlast en het bevorderen van veiligheid, wat allemaal bijdraagt aan de algehele leefbaarheid van de wijken.

Omnia Wonen zet de eerste stappen richting gebiedsmanagement in Harderwijk, Oldebroek en Nunspeet. In Oldebroek is de corporatie gestart met

een brede analyse van het vastgoed en de aanwezige zorgvoorzieningen. Samen met betrokken partijen wordt gewerkt aan een visie voor het centrum, waarin ontmoeting in complexen en de openbare ruimte wordt gestimuleerd. Een ander belangrijk speerpunt is het ontwikkelen van wijkontmoetingscentra. In het centrum wordt samen met bewoners en Omnia Wonen gekeken naar de ontsluiting van ontmoetingsruimtes. Kleine aanpassingen kunnen hier een grote impact hebben op de leefbaarheid en het gevoel van welkom zijn in de buurt.

Omnia Wonen voert jaarlijks diverse leefbaarheidsacties uit in samenwerking met bewoners, de gemeenten en verschillende maatschappelijke partners. Enkele voorbeelden van leefbaarheidsacties tijdens de visitatieperiode zijn: de voorjaarsbloemenactie in Oldebroek en Elburg, de tuinactie in Amersfoort en de Wijkdag in Harderwijk.

Naast leefbaarheid binnen de wijk, kan er ook sprake zijn van sociale problemen 'achter de voordeur'. Dit kan uiteenlopend zijn, zoals eenzaamheid, schulden, verslaving, huiselijk geweld of psychische aandoeningen. Omnia Wonen pakt problemen achter de voordeur actief aan en streeft ernaar snel contact te maken met huurders om deze situaties te verhelpen. Hiervoor werkt de corporatie nauw samen met maatschappelijke partners. Ook vervullen de onderhouds-medewerkers van Omnia Wonen en medewerkers van de ketenpartners een signalerende rol. Aan de hand van de signalering wordt een huurder doorverwezen naar de juiste instantie.



Uitdaging: leefbaarheid rond Grote Poortstraat en Vuldersbrink in Harderwijk

In de Binnenstad van Harderwijk heeft Omnia Wonen 84 meergezinswoningen binnen een VvE-complex aan de Grote Poortstraat en Vuldersbrink. De gemeente Harderwijk heeft de Binnenstadvisie 2031 ontwikkeld, die gedeeltelijke herontwikkeling van Vuldersbrink omvat, omdat volledige herontwikkeling te kostbaar is. De gemeente streeft met haar visie naar een imagoverbetering van het gebied door middel van cosmetische veranderingen. Omnia Wonen heeft een routekaart opgesteld die doorloopt tot 2027-2028, op grond waarvan de corporatie begint met de eerste werkzaamheden in 2025. Belangrijke initiatieven omvatten het aanpakken van lekkages in het parkeerdek en schilderwerkzaamheden, evenals het verduurzamen van de woningen volgens de duurzaamheidsprincipes van Omnia Wonen. Door middel van de werkzaamheden bestaan er mogelijkheden om technische problemen aan te pakken en de leefbaarheid te verbeteren. Omnia Wonen werkt ook samen met de politie en zorginstellingen om de overlast van kwetsbare groepen zoals dakloze personen en hangjongeren binnen het gebied tegen te gaan.

1.5.2 De waardering door samenwerkingspartners

Huurdersorganisatie SHOW

SHOW heeft de indruk dat er door Omnia Wonen veel aandacht aan buurtbemiddeling besteed wordt. Als het echt nodig is, wordt dat voldoende effectief toegepast. Omnia Wonen is in veel gemeenten actief en heeft per gemeente niet zo veel bezit. Dat maakt de leefbaarheidsproblematiek beheersbaar. De grootste problematiek zit in verloedering van tuinen. SHOW is van mening dat leefbaarheid bij de huurder zelf begint en dat de woonadviseurs niet alle leefbaarheidsproblemen kunnen voorkomen.

Gemeenten

De gemeenten erkennen de eerste stappen die Omnia Wonen zet richting gebiedsmanagement, zoals in Oldebroek, waar de corporatie een brede analyse van vastgoed en zorgvoorzieningen heeft uitgevoerd. De ontwikkeling van wijkontmoetingscentra is hierbij een belangrijk speerpunt. De gemeente

Amersfoort ziet dat Omnia Wonen actief meedenkt over de sociale cohesie binnen een community, zoals bij het project Monseigneur Blom. Tegelijkertijd is de gemeente Amersfoort van mening dat Omnia Wonen weinig ervaring heeft op het gebied van grootstedelijke leefbaarheidsproblematiek. De gemeente Harderwijk merkt op dat er een uitdaging ligt in het vertalen van grote projecten naar concreet buurtniveau en in de uitvoering van plannen. Wederkerigheid en een nieuwe manier van werken zijn hiervoor noodzakelijk. De gemeente Elburg heeft veel gesprekken over woningontwikkeling en leefbaarheid gevoerd, maar concrete plannen blijven voorlopig uit.

Overige samenwerkingspartners

De overige samenwerkingspartners zijn tevreden over de inzet van Omnia Wonen voor leefbaarheid. Omnia Wonen wordt door de samenwerkingspartners gezien als actief in het bevorderen van de leefbaarheid in buurten en wijken. In verschillende gemeenten, zoals Woudenberg, wordt snel geschakeld bij overlastsituaties. Een samenwerkingspartner wijst echter op de mogelijke negatieve effecten van een te grote concentratie van bepaalde groepen in een buurt, wat de sociale structuur kan verzwakken. Omnia Wonen lijkt zich hiervan bewust te zijn en te streven naar het versterken van de veerkracht van buurten. Daarnaast zijn de samenwerkingspartners positief over Omnia Wonen's betrokkenheid bij Buurtbemiddeling en haar rol in het organiseren van evenementen zoals Burendag en de Nieuwjaarsreceptie, wat bijdraagt aan de sociale cohesie. Een samenwerkingspartner benadrukt dat er steeds meer samenwerking plaatsvindt tussen zorgorganisaties en

Figuur 1.4 De woningen boven het parkeerdek in de Binnenstad



wijkontwikkeling, wat leidt tot beter afgestemde ontwerpen voor verschillende doelgroepen. Een samenwerkingspartner ziet echter uitdagingen in de structurele aanpak van leefbaarheid in de veelal verschillende gemeenten waarin Omnia Wonen actief is, en suggereert samenwerking met andere corporaties, zoals UWoon, om dit te versterken.

1.5.3 De waardering door de visitatiecommissie

De visitatiecommissie waardeert de prestaties van Omnia Wonen ten aanzien van **leefbaarheid** als **naar behoren**. In de visitatieperiode heeft Omnia Wonen zich gericht op het creëren van leefbare en veerkrachtige buurten die sociale interactie en samenredzaamheid bevorderen. Dit werd onder andere bereikt door de herstructurering van de rol van woonadviseurs, met meer nadruk op de ondersteuning van bewoners bij sociale problematiek. Het leefbaarheidsbeleid van Omnia Wonen is echter nog in ontwikkeling. In de visitatieperiode heeft de corporatie de eerste stappen gezet richting gebiedsmanagement in Oldebroek. De geluiden vanuit de belanghebbenden zijn positief omdat Omnia Wonen hierdoor veel gericht kan (samen)werken. De visitatiecommissie waardeert deze stappen, maar adviseert Omnia Wonen om de aanpak zoals in Oldebroek uit te breiden naar de andere gemeenten waar de corporatie actief is. Een gebiedsgerichte aanpak biedt namelijk meerdere voordelen, zoals een betere afstemming van het woningaanbod op lokale behoeften, versterking van de sociale cohesie binnen wijken, en een effectievere samenwerking met lokale partners, zoals zorgorganisaties en gemeenten. Deze benadering zou de leefbaarheid verder kunnen versterken en het beleid beter kunnen afstemmen op de diverse behoeften van de huurders.

1.6 Samenwerken aan opgaven

Tijdens de visitatieperiode heeft Omnia Wonen een positieve ontwikkeling doorgemaakt door de samenwerkingspartners in toenemende mate op te zoeken en gezamenlijk op te trekken in de aanpak van de opgaven. De corporatie heeft duidelijk haar blik meer naar buiten gericht in de visitatieperiode. Hoewel de intensiteit van de samenwerking per werkgebied en project kan variëren, heeft de corporatie een gelijkmatige focus, waarbij de aandacht en energie over

het gehele werkgebied eerlijk verdeeld is. Er wordt benadrukt dat het essentieel is om elkaars taal te leren spreken en meer gezamenlijk op te trekken, aangezien de complexe vraagstukken niet langer door één partij alleen opgelost kunnen worden.

1.7 Omnia Wonen presteert 'goed'

De visitatiecommissie waardeert het visitatieveld **Maatschappelijke waarde** met **Tabel 1.2 Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten**



Maatschappelijke waarde

Sterk

- Maatschappelijk gedreven organisatie die zich gestabiliseerd en ontwikkeld heeft naar ambitieuze en proactieve corporatie in de visitatieperiode.
- Ontwikkeling van een "one size fits all"-benadering naar een aanpak gericht op de "couleur locale" van de gemeenten.
- Het streven naar een gezonde balans tussen betaalbaarheid en duurzaamheid.
- De inspanningen rondom het bevorderen van doorstroming.

Aandacht (blijven) geven

- Meer naar buiten communiceren over de behaalde resultaten en deze actief delen met het netwerk.
- Proactief richting de gemeenten (blijven) bewegen voor woningontwikkeling, waaronder het aantal woningen en de gewenste woonvormen.
- Breid de gebiedsgerichte aanpak zoals in Oldebroek uit naar de andere gemeenten waar Omnia Wonen actief is.
- Durf verantwoordelijkheden richting partners meer los te laten in de samenwerking en hen meer ruimte te geven.

Geleerd

- Het toepassen van de couleur locale tussen de verschillende gemeenten in het werkgebied voor een verbeterde betrokkenheid.
- Het proces rondom woningen afstoten vraagt meer tijd en energie dan initieel gedacht.
- Heldere communicatie richting huurders bij het verduurzamings- en

2 Maatschappelijke verankering

Het visitatieveld Maatschappelijke verankering richt zich op de invloed van huurders, huurdersorganisaties en andere belanghebbenden op de corporatie en hoe concreet en tastbaar de betreffende invloed is.

2.1 Visie op maatschappelijke verankering

In de Strategische Visie 2024-2028 stelt Omnia Wonen dat zij de huurder centraal wil stellen in haar beleid en activiteiten. “Huurders weten zelf het beste wat belangrijk voor hen is, wat zij nodig hebben en wat er speelt in de buurt. Het is essentieel om hun input mee te nemen in onze plannen om deze realistisch en haalbaar te maken”, aldus Omnia Wonen.

De praktische uitwerking van de samenwerkingsverbanden heeft Omnia Wonen uitgewerkt in samenwerkingsovereenkomsten, convenanten of bestuurlijke overleggen. Met huurdersorganisatie SHOW en de ketenpartners zijn samenwerkingsovereenkomsten afgesloten. Omnia Wonen merkt dat uit dergelijke overeenkomsten de afgelopen jaren weer allerlei nieuwe positieve ontwikkelingen voortvloeien. Zo heeft de samenwerking in de regio in het kader van de Regio Deal tot een woningbouwimpuls geleid en heeft het tekenen van het Afsprakenkader Ouderenhuisvesting Noord-Veluwe de basis gelegd voor een structurele samenwerking tussen gemeenten, corporaties en zorginstellingen.

De Strategische Visie benoemt in het algemeen dat in de toekomst nog meer samenwerking nodig zal zijn in de verschillende domeinen. Hierin wordt nog niet specifiek gemaakt wat er precies aan de samenwerking moet verbeteren (zoals welke wijze van samenwerken, wederkerigheid, welk resultaat). In 2025 zal Omnia Wonen haar visie op stakeholdermanagement nader uitwerken. Deze zal gemeente-specifiek gemaakt worden: dit wil zeggen dat Omnia Wonen in iedere gemeente waar zij actief is, vast kan stellen of er partnerschap is met de juiste stakeholders en welke vormen van samenwerking nog meer nodig zijn om de maatschappelijke opgaven te kunnen beantwoorden. Omnia Wonen schenkt in

de herijkte stakeholdervisie ook bijzondere aandacht aan afbakening van rollen en verantwoordelijkheden van zowel Omnia Wonen als de belanghouders zodat de wederkerigheid van de samenwerking geborgd wordt.

2.2 De samenwerking in de praktijk

Omnia Wonen betreft de huurder op diverse niveaus

De individuele huurder kan bij Omnia Wonen terecht met vragen en problemen. Dat kan telefonisch, via de website, per mail, op kantoor of bij hem thuis. Meestal praat de woonadviseur, complexbeheerder of medewerker Klantondersteuning met de huurder. Omnia Wonen vindt het belangrijk om een actueel beeld te hebben van de mening van de huurder. De huurderstevredenheid wordt daarom regelmatig gepeild door middel van digitale vragenlijsten.

Omnia Wonen heeft zich de afgelopen jaren ingespannen om nog meer verbinding te leggen met de leefwereld van de huurder. Ten eerste: de vakmannen van Omnia Wonen zijn gekoppeld aan een woonadviseur, zodat signalen van achter de voordeur effectiever benut kunnen worden. Ook is het functieprofiel van de vakmannen aangepast, zodat de ‘sociale antenne’ onderdeel is van de functievereisten. Ten tweede werkt Omnia Wonen momenteel aan een standaard voor bewonerscommunicatie. Die standaard gaat niet alleen voor de eigen medewerkers gelden, maar ook voor de ketenpartners binnen de Resultaat Gerichte Samenwerking (RGS).

Wanneer er een ingrijpende renovatie of ander grootschalig project plaatsvindt waarin de huurder een belanghouder is, wordt een Bewoners Adviesgroep (BAG) opgericht door Omnia Wonen. De BAG is een afvaardiging van complexbewoners die kritisch met Omnia Wonen meedenkt over de plannen en klankbord vormt tijdens de uitvoering. In een BAG kunnen mensen van de bewonerscommissie en de huurdersorganisatie deelnemen, maar ook andere huurders.

Daarnaast zijn er diverse bewonerscommissies verspreid over de kernen. Deze behartigen de belangen van individuele complexen en denken mee over verbetering van individuele complexen. Omnia Wonen helpt huurders met het

oprichten van een bewonerscommissie en het aanbrengen van structuur in het functioneren middels een leidraad voor bewonerscommissies. De corporatie biedt daarnaast een financiële vergoeding evenals een lidmaatschap van de Woonbond en een vakblad. Jaarlijks wordt een bewonerscommissiedag georganiseerd, waar de bewonerscommissies zaken kunnen aankaarten bij Omnia Wonen. Deze dag staat meestal ook in het teken van een bepaald thema of vraagstuk; er wordt dan bijvoorbeeld een spreker uitgenodigd die de bewonerscommissies voorlichting geeft.

Op beleidsmatig niveau werkt Omnia Wonen zeer harmonieus en constructief samen met de huurdersorganisatie SHOW. Alle beleidskeuzes, bijvoorbeeld aangaande het duurzaamheidsbeleid, de jaarlijkse huurverhoging en het onderhoudsbeleid worden afgestemd met SHOW. Er vindt minstens zeven keer per jaar een overleg plaats en vaker wanneer dit nodig is. Ook vormen Omnia Wonen en SHOW één gezicht in de totstandkoming van de prestatieafspraken. Volgens Omnia Wonen is SHOW een zeer constructieve partner in de beleidsvorming, met nuttige inbreng.

Ervaring van de samenwerking vanuit SHOW en bewonerscommissies

SHOW geeft aan dat het aantreden van de huidige directeur-bestuurder in 2022 een keerpunt vormt in de relatie tussen Omnia Wonen en de SHOW. Sindsdien is de relatie met de SHOW zeer sterk verbeterd. Er zijn in het verleden periodes geweest dat de SHOW niet wezenlijk serieus genomen werd, volgens SHOW. Dat is nu geheel anders: er is een gevoel van gelijkwaardigheid. De communicatie is goed. SHOW werkt mee aan de introductiedag voor het nieuwe personeel met een presentatie. Het personeel wist eerst niet zo goed van het bestaan van de SHOW, te zien in het teruglopende aantal adviesaanvragen. Er is een periode geweest dat er weinig adviesaanvragen naar de SHOW werden gestuurd. Dat is inmiddels het tegenovergestelde. SHOW is van mening dat er goed naar de SHOW geluisterd wordt. Aangaande het agressieprotocol heeft SHOW een presentatie gegeven waarna Omnia Wonen heeft aangegeven achter het standpunt van SHOW te staan. Ook ten aanzien van de samenwerkings-overeenkomst en de leidraad voor de bewonerscommissies heeft SHOW naar

tevredenheid mogen meedenken. Als enige aandachtspunt geeft SHOW aan dat de toegankelijkheid van Omnia Wonen voor de huurder beter kan. Met name huurders die relatief verder weg wonen van het kantoor van Omnia Wonen, zoals bijvoorbeeld huurders uit Woudenberg, ervaren een drempel om naar Harderwijk te komen bij problemen of klachten. SHOW geeft aan dat een wekelijks spreekuur in de kleine kernen vanuit een locatie als een gemeentehuis, bibliotheek, of vergelijkbaar, hiervoor een oplossing zou kunnen bieden.

Omnia Wonen werkt samen met de gemeenten in het werkgebied

Omnia Wonen werkt in een groot en gevarieerd werkgebied, waar lokale verschillen goed te onderscheiden zijn. In het kerngebied van de regio Amersfoort en Noord-Veluwe is de samenwerking tussen Omnia Wonen en de gemeenten over het algemeen intensief. De meeste gemeenten vertonen veel overeenkomsten, maar Amersfoort steekt er echt uit door zijn stedelijke karakter. Hier is Omnia Wonen de kleinste woningcorporatie, wat soms extra uitdagingen met zich meebrengt in bestuurlijke overleggen waar de grotere corporaties de boventoon voeren. In de kleinere gemeenten is Omnia Wonen meer verankerd, wat leidt tot een sterkere samenwerking. Gemeenten zoals Oldebroek en Woudenberg zijn voorbeelden van plaatsen waar de samenwerking met lokale partijen zeer soepel verloopt en er veel afstemming plaatsvindt. Deze samenwerking wordt als prettig ervaren, met wederkerigheid van beide kanten. De huidige directeur-bestuurder heeft het netwerk in deze regio's moeten opbouwen, maar er is inmiddels aanzienlijke vooruitgang geboekt.

De samenwerking met de gemeenten kent verschillende facetten. Dat is in de eerste plaats voor het maken van prestatieafspraken. In de gemeenten Amersfoort, Elburg, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek en Woudenberg gebeurt dit middels een raamovereenkomst, waardoor de fundamentele principes al zijn vastgelegd – dit vergemakkelijkt het proces van totstandkoming van de prestatieafspraken. Verder zijn er met de genoemde gemeenten ook bestuurlijke overleggen. In Amersfoort gaat dit zelfs nog een stapje verder: een bestuurlijk overleg Wonen en Zorg waar alle corporaties en zorgorganisaties uit de regio aan deelnemen. Tot slot zijn er met diverse gemeenten ook thematische

samenwerkingen. Goede voorbeelden zijn de samenwerking met gemeente Oldebroek en Woudenberg om energiearmoede tegen te gaan en de convenanten met gemeenten Nunspeet, Oldebroek, Harderwijk (vroegsignalering en voorkomen huurachterstanden) en Amersfoort (buurtbemiddeling).

Ervaring van de samenwerking vanuit de gemeenten

De gemeenten Harderwijk, Elburg en Nunspeet spreken van een goede tot zeer goede samenwerking, waarin de afgelopen jaren verdere verbetering is waar te nemen. De lijnen zijn kort en men houdt elkaar frequent op de hoogte over ontwikkelingen. Gemeente Harderwijk geeft aan dat door de veranderde opgaven er intensievere samenwerking nodig was, en dat tegenwoordig de onderwerpen duurzaamheid, leefbaarheid en beschikbaarheid steeds meer in samenhang en gezamenlijk met Omnia Wonen invulling krijgen. Gemeente Harderwijk zou die samenwerking nog verder willen versterken.

Anderzijds is de samenwerking met de gemeente Amersfoort complex. Gemeente Amersfoort geeft enerzijds aan dat er sprake is van een goede relatie tussen beide partijen, en dat Omnia Wonen in vergelijking tot de andere zeer grote corporaties in Amersfoort even goed 'mee' kan komen in de bestuurlijke overleggen. Anderzijds wordt benadrukt dat Omnia Wonen meer samenhang moet borgen tussen standpunten van het bestuur en van medewerkers lager in de organisatie. Volgens gemeente Amersfoort bemoeilijkt dit een goede bestuurlijke dialoog. Omnia Wonen onderkent dat en werkt inmiddels aan de interne communicatie. Daarnaast benoemt gemeente Amersfoort als aandachtspunt dat zij onvoldoende zicht heeft op de beleidskeuzes van Omnia Wonen; de gemeente heeft behoefte aan meer toelichting van Omnia Wonen op haar strategie en aan samen nadenken over beleidskeuzes.

Omnia Wonen geeft in reactie hierop aan dat zij recentelijk al aanzienlijk heeft geïnvesteerd in frequentere bestuurlijke afstemming met gemeente Amersfoort (zowel in relatie tot de wethouder als tot de gemeenteraad), maar dat zij zich zal

inspannen om nog meer haar strategie toe te lichten aan de gemeente en waar mogelijk de bestuurlijke contacten verder zal intensiveren.

Omnia Wonen is volgens de gemeente Amersfoort voldoende zichtbaar en pro-actief in Amersfoort, maar zou volgens de gemeente nog meer kansen kunnen benutten door het kantoor van Portaal en de Alliantie in Amersfoort te delen met die corporaties.

Omnia Wonen werkt samen met zorg- en welzijnspartners en ketenpartners

In de gemeente Amersfoort is er een hechte samenwerking met de zorgpartijen in het bestuurlijk overleg Wonen en Zorg, waar ook de gemeente bij betrokken is. Daarnaast zijn er in de verschillende kleinere gemeenten in het werkgebied relaties met de zorg- en welzijnspartijen. Een voorbeeld hiervan is een regionaal proces binnen de regio Noord-Veluwe met gemeenten, corporaties, zorgpartijen, zorgkantoor en zorgverzekeraars om te komen tot afspraken over wonen en zorg.

Verder is de samenwerking met drie onderhoudsbedrijven versterkt door het aangaan van een ketensamenwerkingsovereenkomst. Het voordeel van een langjarige, strategische samenwerking met de ketenpartners is dat men goed op elkaar ingespeeld is met langlopende dossierkennis, dat processen gestandaardiseerd en dus efficiënter gemaakt kunnen worden, en dat de ketenpartners meer over aankomende investeringen in het bezit kunnen meedenken vanuit het oogpunt van innovatie en strategie.

Ervaring van de samenwerking vanuit zorg en welzijn en ketenpartners

De ketenpartners zijn blij met de nieuwe impuls die de samenwerking heeft gekregen. Door de ketensamenwerking is de effectiviteit en efficiëntie van de samenwerking vergroot. De partners waarderen het dat ze meer mee mogen denken over aankomende projecten. Wel is er behoefte aan een structureler overlegmoment.

De relatie en samenwerking met de zorg- en welzijnsorganisaties is over het algemeen ook goed, hoewel de indruk bestaat dat deze priller is dan met de



ketenpartners. Waar Zorggroep Noordwest-Veluwe volledig positief is over de huidige mate van samenwerking, geeft De Lelie Zorggroep aan dat er kansen liggen om op wonen en zorg diepgaander samen te werken, en Zorgcentrum Oranjarahof geeft aan enigszins afstand tot Omnia Wonen te ervaren.

2.3 Omnia Wonen presteert goed

De visitatiecommissie waardeert het visitatieveld **Maatschappelijke verankering** met **goed**. Maatschappelijke verankering is in de verschillende facetten ervan goed verwerkt in de ondernemingsstrategie en de samenwerkingspartners van Omnia Wonen zijn niet alleen overwegend tevreden over de samenwerking met de corporatie, maar geven ook aan dat er gedurende de visitatieperiode een zeer positieve ontwikkeling in de samenwerking is geweest. De samenwerkingspartners ervaren bovendien een passende mate van inspraak op het beleid van Omnia Wonen.

Tabel 2.1: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten



Maatschappelijke verankering

Sterk

- Maatschappelijke verankering is integraal verwerkt in de strategische koers van Omnia Wonen en is sterk doorvertaald in de operationele context.
- Belanghebbenden zijn overwegend zeer tevreden over de samenwerking met Omnia Wonen.

Aandacht (blijven) geven

- Samenhang tussen de interne en externe communicatie.
- Het eigen beleid blijven uitleggen aan de partners, met name aan gemeente Amersfoort.
- Toegankelijkheid voor huurders met problemen of klachten uit kernen die wat verder van het kantoor in Harderwijk af wonen. Een wekelijks spreekuur in de regio zou gewaardeerd worden door deze groep.
- De ketensamenwerking verloopt goed, maar het werken in vaste ploegen is nog een aandachtspunt.

Geleerd

- Demarcatie van de verantwoordelijkheden van de huurders-vertegenwoordiging: Omnia Wonen heeft de neiging om die in te perken. Dat leidt soms tot reparaties van de relatie. En duidelijk zijn over de verwachtingen die huurders mogen hebben.
- De samenwerking met de zorgpartners vraagt ook om het equivalent van ketensamenwerking. De contouren daarvan ontstaan al met de regionale samenwerking in Amersfoort en Noord-Veluwe.
- De continuïteit in personele bezetting bij de zorgorganisaties is laag; dit vormt een uitdaging.



3 Besturing

Het visitatieveld Besturing richt zich op het proces van strategievorming en prestatiesturing. De visitatiecommissie kijkt naar de kwaliteit, de robuustheid en adaptiviteit van het proces van strategievorming en prestatiesturing.

3.1 Strategievorming

Duurzame groei en aandacht voor verschillen als kern van de huidige strategie

In het begin van de visitatieperiode (2022-2023) was het oude ondernemingsplan 2019-2022 van Omnia Wonen van kracht: "Iedereen een thuisbasis". Het beknopte ondernemingsplan ging uit van vier thema's: betaalbaar wonen, beschikbare woningen, kwaliteit en samen realiseren. In vergelijking tot de huidige strategie schetst het voorgaande ondernemingsplan een beeld van een beheercorporatie met bescheiden ambities.

Dat is wezenlijk anders in de huidige vigerende Strategische visie 2024-2028: "Duurzaam groeien & Aandacht voor verschillen". Met deze strategische visie kiest Omnia Wonen voor een ambitieus antwoord op de opgaven in het werkgebied. Een groei naar 10.000 woningen in het kerngebied – na afstoting van het bezit buiten het kerngebied – springt daarbij in het oog, evenals de stap naar maatwerk binnen het werkgebied. De strategische visie bestaat uit vier speerpunten c.q. doelen:

1. Meer huurders passend en prettig te laten wonen;
2. Huurders duurzaam en betaalbaar te laten wonen;
3. Huurders 'gezond en wel' te laten wonen;
4. Medewerkers goed georganiseerd en met plezier te laten werken.

De strategische visie begint vanuit een heldere markt- en omgevingsanalyse (nationaal en regionaal) en geeft een prettige, logisch volgbare toelichting op de gemaakte beleidskeuzes per speerpunt.

Doorvertaling naar portefeuillestrategie en koerskaarten

Omnia Wonen vertaalt op verschillende manieren de strategische visie in concrete investeringen en activiteiten. In de eerste plaats via de portefeuillestrategie. In 2024 is de portefeuillestrategie herijkt op basis van de nieuwe strategische visie. Omnia Wonen hoopt nu in 2034 dicht bij een kernvoorraad van 10.000 woningen uit te komen. Alleen in Ermelo is geen groei verwacht; in de andere gemeenten wel. De grootste toename is gepland in Amersfoort, Harderwijk en Nunspeet. Voor de uitbreidingsambitie is ook afstoting van een aantal woningen nodig, om de nieuwbouw te kunnen financieren. Omnia kiest ervoor om, inclusief de afstoting van woningen buiten het kerngebied, niet onder 8.000 vhe te zakken door verkoop, wat een uitdaging met zich meebrengt in de nieuwbouw en verduurzaming, gezien de oplopende nieuwbouw- en verduurzamingskosten. Dit is vanuit het regionale woningtekort van ruim 10.000 woningen realistisch. Vanuit het perspectief van Omnia Wonen bekeken is het realistisch, mits alle seinen jaarlijks op groen staan. Omnia dient dan immers tussen 2025 en 2034 jaarlijks gemiddeld 220 woningen toe te voegen aan de voorraad. In de MJB van Omnia Wonen rekent de corporatie meer dan 2.500 nieuwe woningen in tussen 2025 en 2035. Omnia Wonen zal hiervoor alle kansen van vrijkomende locaties moeten benutten en de afspraken uit de Woondeal Noord-Veluwe dienen door alle partijen nageleefd te worden.

De praktische vertaling van de strategie naar jaarlijkse activiteiten vindt plaats in zogenaamde 'koerskaarten'. Deze benoemen voor ieder jaar de activiteiten die volgen uit de vier doelstellingen per speerpunt uit de strategische visie. Per doelstelling zijn gemiddeld circa 2-3 activiteiten benoemd.

Omnia Wonen heeft aandacht voor de 'couleur locale'

Het wijde werkgebied van Omnia Wonen zorgt voor een uitdaging omdat de corporatie in veel verschillende gemeenten moet aansluiten bij de lokale opgaven. De vorige visitatiecommissie moedigde Omnia Wonen ook aan om meer aandacht voor de 'couleur locale' te hebben. Dat heeft de corporatie inmiddels ter harte genomen. Het bestuur heeft vier gebiedsmanagers aangewezen; iedere gebiedsmanager richt zich op een of twee gemeenten binnen het werkgebied.

Hiermee kan Omnia Wonen beter de portefeuille-strategie en koerskaarten aanpassen op lokale omstandigheden en ontwikkelingen. Daarnaast wordt gewerkt aan gemeentepannen, zodat duidelijker is wat de activiteiten en investeringen zijn en moeten zijn per gemeente.

3.2 Prestatiesturing

Omnia Wonen heeft een effectief monitoringssysteem

Tertiaalrapportages zorgen bij Omnia Wonen voor inzicht in de voortgang op de doelen uit de strategisch visie. Deze doelen noemt Omnia Wonen resultaat-gebieden; hiervan zijn er in totaal zestien. Voor ieder resultaatgebied hanteert Omnia Wonen SMART-geformuleerde KPI's. Afwijkingen van de normen worden toegelicht. Daarnaast bevatten de tertiaalrapportages inzicht in de voortgang op de aanvullende ambities die jaarlijks als onderdeel van het jaarplan zijn geformuleerd, en zijn er bijlagen met een risico-inschatting en de status per nieuwbouwproject. De visitatiecommissie is van mening dat de tertiaalrapportages goede diepgang en inzichtelijkheid bieden. Ieder tertiaal wordt afgesloten met een evaluatie. Wat is er bereikt? Wat houdt je vast en wat laat je los? Dat is input voor de koerskaart van het volgende jaar. Op lager schaalniveau in de organisatie gebruiken de medewerkers steeds meer dashboards als middel om vinger aan de pols te houden. De gebiedsmanagers hebben een eigen dashboard om de voortgang op de prestatieafspraken te volgen en ook voor de woonruimteverdeling is een dashboard ingericht.

Omnia Wonen stuurt bij

Omnia Wonen heeft gedurende de visitatieperiode getoond adequaat te kunnen bijsturen wanneer de veranderende omstandigheden daarom vragen. Het blijvend grote woningtekort in Amersfoort heeft de corporatie bijvoorbeeld doen besluiten om in Amersfoort nog meer nieuwbouw te realiseren. Ook het signaleren van de behoefte aan woningen in de middenhuur en (zorg)woningen voor mensen met een zorgvraag hebben Omnia Wonen ertoe gebracht meer aandacht aan deze segmenten te gaan besteden. En een voorbeeld van interne sturing is dat Omnia Wonen recent geconcludeerd heeft dat de organisatie-

verbetertrajecten (zie ook hoofdstuk 4) potentieel een grote belasting voor de organisatie zijn en beter gefaseerd kunnen uitgerold worden. Daarvoor gebruikt Omnia Wonen zogeheten 'Eisenhower' matrices, waar urgentie en impact geconfronteerd worden. Die confrontatie vindt in het MT plaats om tot een keuze te komen van eerste prioriteiten en later uit te rollen verbetertrajecten.

3.3 Rol van de raad van commissarissen

De RvC van Omnia Wonen bestaat uit vijf leden met een passende variatie aan ervaring en expertise. De commissarissen zijn vanuit een sterk maatschappelijke drive betrokken bij Omnia Wonen. De verschillende achtergronden van de leden dragen eraan bij dat de gesprekken over de strategie en prestaties van Omnia Wonen ook vanuit verschillende perspectieven (vastgoed, financiën en mensen) worden gevoerd binnen de raad – maar altijd wel met de centrale vragen 'voor wie doen we dit?' en 'waarom?'. De raad ziet de stapeling van opgaven en eisen aan Omnia Wonen als ontwikkeling waarop zij de laatste tijd in het bijzonder het bestuur op uitdaagt: welke prioriteiten worden er gesteld; wat is de beste bundeling van beleidskeuzes en investeringen met de beste samenhang tussen maatschappelijke impact en financiële continuïteit? De visitatiecommissie ziet een gezonde mate van kracht en tegenkracht tussen bestuur en RvC.

Tabel 3.1: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten

Besturing

Sterk

- Sterke, concrete ondernemingskoers met duidelijke keuzen omtrent wat Omnia Wonen wel doet, wat men niet doet en waarom
- Borging van de couleur locale met gemeentepannen
- SMART monitoring en evaluatie van doelen, strategisch en operationeel

Aandacht (blijven) geven

- Het stapelen van ambities en eisen door maatschappelijke opgaven en belanghouders is dynamisch en vraagt om regelmatige herijking van de prioriteiten in dialoog tussen bestuur/MT en RvC.

Geleerd

- Het toepassen van de theorie situationeel leidinggeven en de 'Eisenhower' matrices.
- Het richten op de gedragscomponent binnen de organisatie, naast inhoud en het proces.

4 Maatschappelijke capaciteit

Het visitatieveld Maatschappelijke capaciteit richt zich op de randvoorwaarden voor het maatschappelijk presteren. Daarbij gaat het om de vraag of de corporatie voldoende is toegerust voor de opgaven, zowel organisatorisch als financieel.

4.1 Financiële capaciteit

Jaarlijks wordt door Omnia Wonen de portefeuillestrategie geüpdatet waarbij diverse zaken worden onderzocht op relevantie. Zo wordt gekeken naar de veranderingen in de vastgoedportefeuille en het beleid, wijzigingen in wet- en regelgeving, behaalde resultaten met betrekking tot de portefeuilledoelstellingen en de financiële haalbaarheid van de plannen. Door de jaarlijkse update en de plan horizon van 10 jaar ontstaat een voortschrijdende portefeuillestrategie. De portefeuillestrategie geeft in de basis invulling aan de volgende 4 thema's:

- Omvang en spreiding
- Betaalbaarheid en beschikbaarheid
- Kwaliteit en kwalitatieve woningbehoefte
- Duurzaamheid

Om de financiële haalbaarheid van haar plannen te toetsen heeft Omnia Wonen diverse scenario's doorgerekend. Hierbij is de meerjarenbegroting (MJB) 2024-2034 het uitgangspunt geweest en zijn 5 grove scenario's ingericht om de kwetsbaarheid van de organisatie te toetsen op grote veranderingen op het gebied van bouwproductie, aantallen, rentecurves of verduurzaming.

Uit de analyses blijkt dat Omnia Wonen zich omstreeks 2032 richting de financiële normen van de toezichthouders beweegt, onder meer door de ingerekende ambitie van meer dan 2.500 nieuwe woningen. Daarom heeft Omnia Wonen ervoor gekozen om het duurzaam prestatie-model (DPM) van

Aedes niet volledig te implementeren; het zou immers betekenen dat over circa tien jaar geen vervolginvesteringen meer mogelijk zijn voor Omnia Wonen. Terwijl de verduurzamingsopgave ook investeringen na 2035 vraagt. Omnia Wonen heeft daarom ervoor gekozen om de investeringen in nieuwbouw en verduurzaming breder over de tijd te faseren.

4.2 Organisatorische capaciteit

Om wendbaar te zijn is de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de (ontwikkeling van de) organisatie van Omnia Wonen. Hierbij wordt onder meer ingezet op het lager in de organisatie worden neer leggen van verantwoordelijkheden. Om deze veranderingen te ondersteunen en de medewerkers daarin te begeleiden is een cultuurtraject 'Omnia Wonen weer in verbinding' opgezet.

Doelen waren het:

- Vergroten van verbondenheid met elkaar en met Omnia;
- Meer en fijne samenwerking tussen collega's en teams;
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid en eigenaarschap ervaren;
- Een sfeer creëren, die medewerkers als plezierig en energiek ervaren en die er voor zorgt dat mensen ook graag op kantoor zijn;
- De resultaten en successen die Omnia Wonen behaalt, vieren en trots zijn op jezelf, collega's en Omnia;
- Rust in de organisatie als basis om te gaan bouwen.

Uit gesprekken met de medewerkers van Omnia Wonen blijkt dat de medewerkers inderdaad meer autonomie én tegelijkertijd meer verbondenheid ervaren.

Omnia Wonen is recent begonnen met het verder vorm geven van strategische personeelsplanning. Het bestuur en MT hebben alle afdelingen langsgelopen met vragen als: welke beweging moeten de teams maken richting de komende decennia? Welke skills zijn daarvoor nodig? Wat betekent het voor de formatie? Dit gaat als jaarlijkse cyclus herhaald worden.



Voor middelgrote corporaties zoals Omnia Wonen wordt het steeds noodzakelijker en tegelijkertijd uitdagender om specialistische kennis en vaardigheden in huis te hebben. Daarom verkent Omnia Wonen met collega-corporaties waarmee al wordt samengewerkt, om een strategische samenwerking op te zetten op HR-gebied. Dit houdt in dat de corporaties een expertisepooling willen creëren voor het delen van medewerkers op specialistische functies. Het gaat dan bijvoorbeeld om een concerncontroller en een projectontwikkelaar.

De visitatiecommissie is van mening dat Omnia Wonen zich voldoende bewust is van alle opgaven en uitdagingen van het komende decennium en hierop de organisatie voorbereidt.

Tabel 4.1: Overzicht van sterke, aandachts- en geleerde punten

Maatschappelijke capaciteit

Sterk

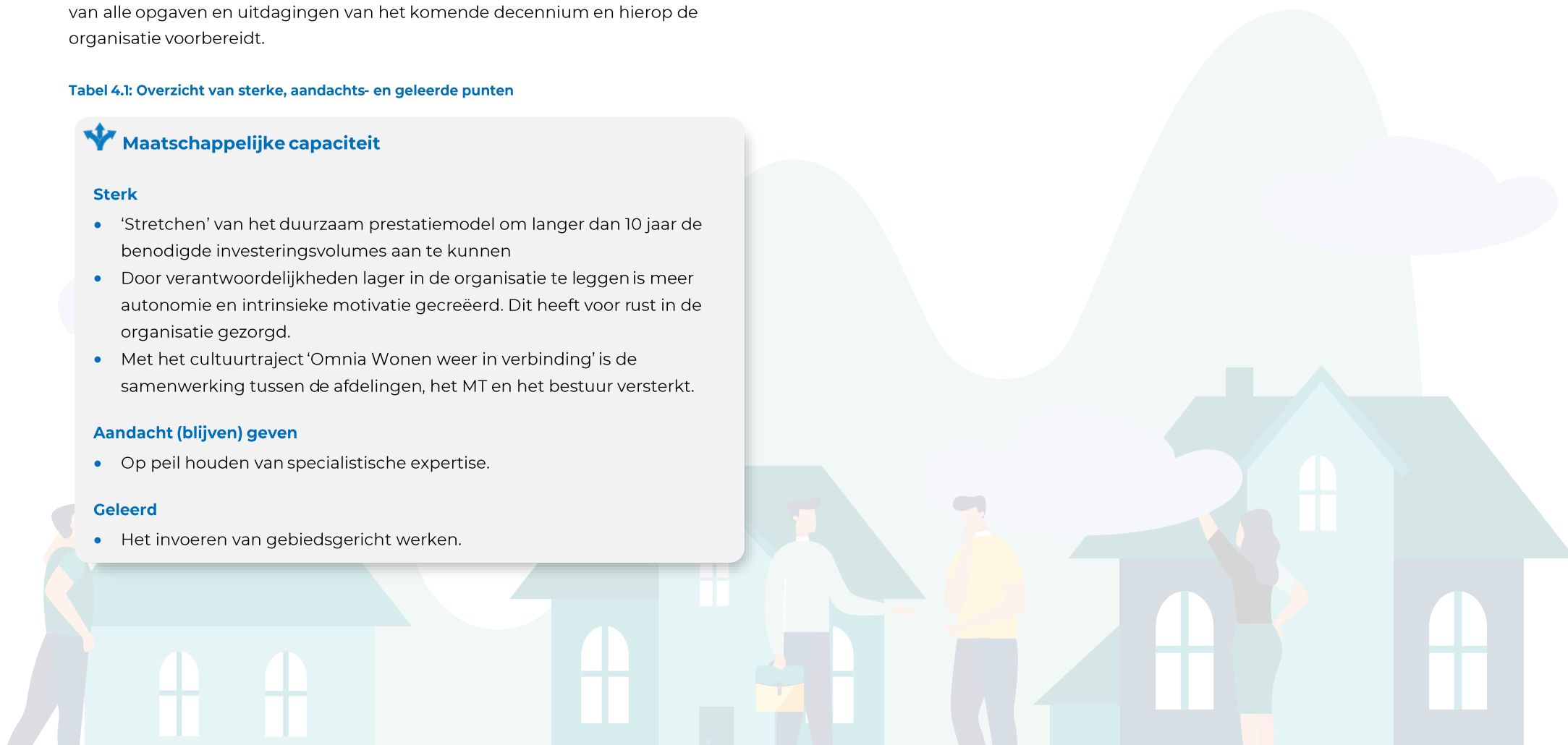
- 'Stretchen' van het duurzaam prestatieproces om langer dan 10 jaar de benodigde investeringsvolumes aan te kunnen
- Door verantwoordelijkheden lager in de organisatie te leggen is meer autonomie en intrinsieke motivatie gecreëerd. Dit heeft voor rust in de organisatie gezorgd.
- Met het cultuurtraject 'Omnia Wonen weer in verbinding' is de samenwerking tussen de afdelingen, het MT en het bestuur versterkt.

Aandacht (blijven) geven

- Op peil houden van specialistische expertise.

Geleerd

- Het invoeren van gebiedsgericht werken.



Bijlagen



A Bestuurlijke reactie

Inleiding

In de eerste helft van 2025 heeft visitatiebureau Ecorys de vierjaarlijkse maatschappelijke visitatie uitgevoerd bij Omnia Wonen. Deze visitatie ziet op de jaren 2021 tot en met 2024. In deze bestuurlijke reactie leest u hoe Omnia Wonen aankijkt tegen de waarnemingen van de visitatiecommissie en wat Omnia Wonen met de aandachtspunten gaat doen. Wij sluiten af met een dankwoord.

Sterke punten huidige visitatie:

1. Omnia Wonen levert maatwerk in een groot werkgebied.
2. Maatschappelijke verankering is aanzienlijk versterkt.
3. De organisatie heeft nieuw elan gekregen.

Reflectie Omnia Wonen bij de huidige visitatie

Sinds de vorige visitatie heeft Omnia Wonen hard gewerkt aan het opnieuw opzetten van de basis van de corporatie. Daarbij hebben wij verwoord hoe wij willen omgaan met de huurdersorganisatie, de gemeenten, de zorg- en welzijnsorganisaties en de ketenpartners. Wij hebben ons ingespannen dit in de praktijk te brengen door het instellen van gebiedsmanagement. Het doet ons goed dat de visitatiecommissie aangeeft dat wij hierin een voorbeeld zijn voor andere woningcorporaties. Wij staan in onze ogen in dit proces nog aan het begin en willen hier graag verder mee.

Aandachtspunten voor de toekomst:

- I. Zet de huidige strategische koers voort en evalueer jaarlijks de prioritering en spreiding van investeringen over de maatschappelijke thema's/opgaven.
- II. Blijf maatwerk binnen het werkgebied nastreven.
- III. Werk aan zo veel mogelijk zichtbaarheid voor de belanghebbenden.
- IV. Intensiveer de samenwerking met de zorgorganisaties.
- V. Onderzoek de mogelijkheid om ontbrekende expertise te delen met andere corporaties.

Reflectie Omnia Wonen bij de aandachtspunten voor de toekomst

De strategische koers bouwen wij de komende jaren uit. We evalueren jaarlijks de prioritering en de spreiding van de investeringen samen met de huurdersorganisatie, de gemeenten, de overige maatschappelijke partners en de ketenpartners via de evaluatie van de prestatieafspraken en het opstellen van de activiteitenoverzichten. Daarbij zoeken wij naar nieuwe vormen om maatwerk in de diverse gemeenten te blijven bieden door het werken met integrale wijkteams.

In de interne organisatie zetten we in op het stellen van prioriteiten en het plannen en organiseren van activiteiten. Ook met de versteviging van de omgang met zorgpartijen willen wij aan de slag en onderzoeken de komende jaren de mogelijkheden voor het ontwikkelen van vernieuwende woonzorgformules. In de regio's Amersfoort en Noord-Veluwe onderzoeken wij de mogelijkheid om ontbrekende expertise te delen met andere corporaties.

In de op te stellen klantvisie nemen wij de zichtbaarheid van Omnia Wonen voor de huurders onder de loep en denken na over vormen van persoonlijk contact met de huurder. De strategische communicatie over de prestaties van de corporatie krijgt vernieuwde aandacht, zowel in het contact met de huurdersorganisatie, de gemeenten, de maatschappelijke partners en de ketenpartners, als naar de maatschappij.

De verbeterpunten zijn voor ons herkenbaar en sluiten aan bij de opgave in de komende jaren. Tot slot nemen wij de leerpunten die de huurders benoemen over het duurzaamheidsproject Arnhemseweg in Amersfoort ter harte. Wij gaan met deze punten aan de slag.

Dankwoord

Onder leiding van Ecorys hebben we in de visitatie ingezoomd op de volkshuisvestelijke meerwaarde van onze activiteiten voor onze huurders, de gemeenten in ons kerngebied en de maatschappelijke partners. Wij hebben daarbij een goede samenwerking ervaren met de visitatiecommissie. De aanpak en de kwaliteit van de gesprekken hebben ons veel opgeleverd en zijn voor ons van meerwaarde. Hiervoor zijn wij de visitatiecommissie zeer erkentelijk.



Een woord van dank gaat uit naar alle mensen die een bijdrage hebben geleverd aan de visitatie. Dankzij de inbreng van velen heeft de visitatie ons veel opgeleverd. Wij zien ernaar uit om in samenwerking met u een vervolg te geven aan goed en prettig wonen voor al onze huurders én toekomstige huurders in ons werkgebied.

Bestuur en RvC Omnia Wonen



B Antwoorden op de ontwikkelvragen

Welke verwachtingen hebben de gemeentes en de huurders van de dienstverlening, waar het gaat om aandacht voor de verschillen? Wat merken zij er nu al van?

De meeste gemeenten en SHOW zijn van mening dat de koers (inclusief portefeuillestrategie) van Omnia Wonen over het algemeen goed past bij de lokale situatie. Alleen gemeente Amersfoort is van mening dat Omnia Wonen meer vernieuwende woonproducten zou mogen ontwikkelen die passen bij de woonvisie van de gemeente. Gemeente Amersfoort nodigt Omnia Wonen uit om hierover afstemming te bereiken.

Wat kan Omnia Wonen verbeteren aan de inzet op leefbaarheid c.q. leefbare wijken en buurten? Wat gaat hierin goed?

De leefbaarheidsproblematiek in de meeste delen van het werkgebied van Omnia Wonen is niet van het kaliber dat grote interventies nodig zijn. De huidige inzet van Omnia Wonen is goed. Omnia Wonen zou de leefbaarheid in de wijken kunnen versterken door meer aan community building te werken, al dan niet in te vormen gebiedsteams met collega-corporaties, gemeente en zorg- en welzijnsorganisatie. Een tweede mogelijkheid die Omnia Wonen kan overwegen, is het benoemen van ambassadeur-huurders, die buurtbewoners kunnen aanspreken bij leefbaarheidsproblematiek.

Waarop zou Omnia Wonen de komende jaren het accent moeten leggen, in de afweging van de thema's beschikbaarheid, duurzaamheid, betaalbaarheid, wonen en zorg en leefbaarheid?

Omnia Wonen plaatst betaalbaarheid en beschikbaarheid op één; duurzaamheid, wonen en zorg en leefbaarheid zijn secundair. De belanghebbenden van Omnia Wonen steunen deze keuze. Wel zou Omnia Wonen kunnen overwegen om deze prioritering gemeente-specifiek te maken. Bijvoorbeeld door in Amersfoort

beschikbaarheid op één te plaatsen, terwijl in de vergrijzende kernen wonen en zorg wat meer gewicht krijgt.

Hoe kijkt de buitenwereld naar de rol die Omnia Wonen inneemt?

Omnia Wonen wordt omschreven als een gedreven en proactieve corporatie. Opvallend is dat in Amersfoort de rol van Omnia Wonen even significant en sterk als die van de grote corporaties Alliantie en Portaal wordt beoordeeld, ondanks het feit dat Omnia Wonen veel kleiner in omvang is. In de andere kernen binnen het werkgebied noemen de belanghebbenden de rol van Omnia Wonen ook passend.

Hoe tevreden zijn de huurders over het verduurzamingsproject aan de Arnhemseweg in Amersfoort?

De huurders zijn over het algemeen tevreden over het verduurzamingsproject aan de Arnhemseweg in Amersfoort en waarderen bijvoorbeeld het plaatsen van zonnepanelen. De voor het project opgerichte Bewoners Advies Groep kon inspraak hebben over bepaalde onderdelen van het project, zoals het vervangen van voordeurramen. Tegelijkertijd hebben de huurders enkele uitdagingen ervaren tijdens de uitvoering. Zo verliepen de laatste fasen van het project voor hun gevoel chaotisch vanwege een vaak veranderende planning en ontbrekende communicatie vanuit Omnia Wonen. De huurders zien een aantal aandachtspunten voor soortgelijke projecten in de toekomst. Regelmatige communicatie in bijvoorbeeld de vorm van een nieuwsbrief en meer check-in momenten kunnen gedurende het project helpen om huurders beter geïnformeerd en betrokken te houden. De zichtbaarheid zou Omnia Wonen kunnen verbeteren door regelmatig aanwezig te zijn tijdens de uitvoering van een project zodat vragen van huurders snel opgepakt kunnen worden. Daarnaast adviseren de huurders Omnia Wonen om langs te gaan in de buurt of een enquête uit te zetten onder bewoners nu het project volledig afgerond is. Dit kan waardevolle inzichten bieden voor toekomstige projecten.

In hoeverre is de organisatie toegerust voor de opgaven?

Met de rust en motivatie onder de medewerkers die gecreëerd is sinds de cultuurveranderingstrajecten (o.a. 'Omnia Wonen weer in verbinding') en het versterken van het MT is de organisatie aanzienlijk beter toegerust voor de opgaven. Dat neemt niet weg dat Omnia Wonen scherp moet zijn op de aanwezigheid van

specialistische kennis die de opgaven van de komende jaren vragen. Met name de expertise op het gebied van projectontwikkeling is een relatief zwakker punt van Omnia Wonen. Een mogelijkheid voor Omnia Wonen is om gezamenlijk met andere corporaties een projectontwikkelaar aan te stellen, of in het geval van de regio Amersfoort meer nieuwbouwprojecten te ontwikkelen in OPA-verband – hiermee kan Omnia Wonen van de ontwikkelkennis van Portaal en de Alliantie profiteren.



D Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Omnia Wonen in 2025 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met Omnia Wonen gehad. In de komende twee jaar na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Omnia Wonen hebben.

Rotterdam, 9 april 2025

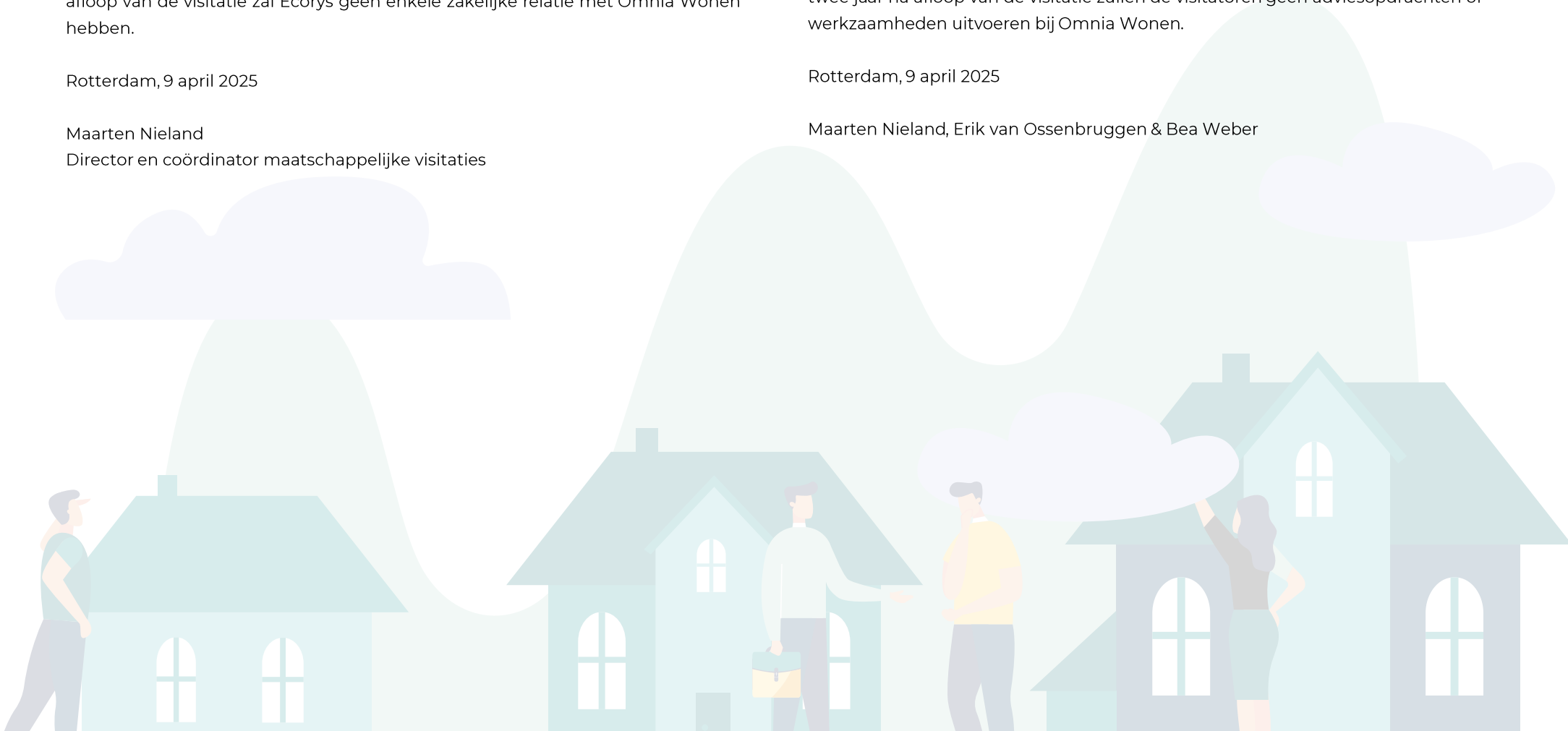
Maarten Nieland
Director en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren

De visitatoren verklaren dat de visitatie van Omnia Wonen in 2025 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. De visitatoren hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie hebben de visitatoren geen zakelijke relatie met de Omnia Wonen gehad. In de komende twee jaar na afloop van de visitatie zullen de visitatoren geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Omnia Wonen.

Rotterdam, 9 april 2025

Maarten Nieland, Erik van Ossenbruggen & Bea Weber



E Gevoerde gesprekken

Interne en externe gesprekken

De visitatiecommissie heeft voor de maatschappelijke visitatie verschillende medewerkers, commissarissen en samenwerkingspartners gesproken.

Naam	Functie	Organisatie
Peter Toonen	Directeur-bestuurder	Omnia Wonen
Liesbeth de Jong	Bestuurssecretaris	
Cora Bakker	Gebiedsmanager Oldebroek-Woudenberg	
Angela Bolk	Gebiedsmanager Elburg-Harderwijk	
Jurriaan van den Brink	Woonadviseur, secretaris OR	
Frank Ebink	Manager Bedrijfsvoering	
Hans Wansink	Financial controller	
Marlies Hofland	Medewerker Wonen, voorzitter OR	
Gavin Hoogeveen	Ontwikkelingsmanager	
Ingrid Janssen	Medewerker webbeheer en Kennisbank	
Erik Kleinrensink	Medewerker financiële administratie en incasso	
Bram Kokkelkoren	Jurist Woonzaken, lid OR	
Bob van Leeuwen	Projectontwikkelaar	
Hester Meijer	Manager Strategie & Organisatie	
Arjen Meurs	Regisseur Investerings en Instandhouding	

Betsie Neuleman	Directiesecretaresse	
Gert-Jan van Ommen	Gebiedsmanager Amersfoort	
Hans Schriemer	Manager Vastgoed a.i.	
Aart Smink	Gebiedsmanager Nunspeet	
Georg Sluiter	Coördinator Ketensamenwerking	
Martijn van Straaten	Manager Wonen	
Gerrie Terpstra	Regisseur bedrijfsbureau	
Anneke van der Vecht	Ontwikkelingsmanager, lid OR	
Pauline Vos	Woonadviseur	
RvC		
Pieter Siebinga	Voorzitter	RvC
Michael Hemminga	Lid	
Wim Weide	Lid	
Sienke Wolters	Lid	
Huurders		
Henk Graafland	DB-bestuurslid, voorzitter, regio Elburg, Nunspeet & Oldebroek	SHOW
Alex Hazeleger	DB-bestuurslid, penningmeester regio Woudenberg	
Gerard Holster	Bestuurslid, regio Nunspeet	
Arjan Hopster	Bestuurslid regio Woudenberg	
Herman Kost	DB-bestuurslid, secretaris regio Harderwijk en Amersfoort	
Carla Egbring	Lid	Bewonerscommissie
Guus Hordijk	Lid	Bewonerscommissie

Dick van Ittersum	Lid	Bewonerscommissie De Bogen
Ed McGhee	Lid	Bewoners Advies Groep
Gemeenten		
Jeroen Bulthuis	Wethouder	Gemeente Amersfoort
Margreet de Geus	Programmamanager Wonen	
Gerard van der Tol	Beleidsadviseur wonen	
Michel Haaksema	Beleidsmedewerker Volkshuisvesting	Gemeente Elburg
Edwin Enklaar	Wethouder Wonen en Ruimtelijke Ontwikkeling	Gemeente Harderwijk
Siemen Tjalsma	Senior Beleidsadviseur Wonen	
Jaap Groothuis	Wethouder Nunspeet	Gemeente Nunspeet
Anja Herskamp	Beleidsadviseur Wonen	Gemeente Nunspeet
Lauranne Oosterhoff	Beleidsmedewerker Wonen	Gemeente Oldebroek
Rik Dekker	Wethouder Wonen	Gemeente Woudenberg
Wim Vos	Beleidsadviseur Wonen	
Overige samenwerkingspartners		
Joan van der Burgt	Directeur Regio Amersfoort	De Alliantie
Remco van de Wetering	Manager Vastgoed Regio Amersfoort	
Martijn Sweitser	Directeur Wonen	Delta Wonen
Erik Vos	Directeur	Heijmans Huizen
Ard de Jong	Directeur	LATEI
Jan Jaap Vogel	Directeur Lenferink Vastgoed Onderhoud	Lenferink Vastgoed Onderhoud B.V.
Lieselotte Zengerink	Adviseur Volkshuisvesting	Portaal
Wim Prins	Algemeen directeur	Prins Bouw & Ontwikkeling
Arjan Berends	Directeur Salverda Bouw	Salverda Bouw B.V.
Koen Bunschoek	Vestigingsdirecteur	Talen Midden B.V.

Jolanda van Loon	Directeur-bestuurder	Triada
Fleur Imming	Directeur-bestuurder	UWoon
Maarten Reeze	Directeur	Van Wijnen Projectontwikkeling Oost
Martin Schouten	Bestuurder	Zorgcentrum Oranjehof
Gertjan Veening	Bestuurder	Zorggroep Noordwest-Veluwe
Henk-Jan van Mossel	Directeur	Zorgorganisatie De Lelie Groep
Benno Kämink	Accountmanager vastgoed	Zorgorganisatie 's Heerenloo
Gerdien van der Ent	Directeur-bestuurder	Woningstichting Putten





Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

K.v.K. nr. 24316726

ecorys.nl