

Samen investeren in klant en wijk



4

Naar de klant toe



7

Samenwerken
met Fokus



9

Bewust omgaan
met energie

Oosterpoort



RIJP IN GROEN: COCREATIE	3
KLANTGERICHTHEID ZAAIEN	4
KOOPGARANT BIEDT UITKOMST	5
SAMENWERKING MET KALORAMA	6
FOKUSWONINGEN IN GROESBEEK	7
ERFVERANTWOORDELIJK ISOLEREN	8
AARDWARMTE IN NEDERASSELT	9
STEKKENBERG-WEST ENERGIEZUINIG	10
AMBITIES FINANCIËEL MOGELIJK MAKEN	11
OOGSTEN IN 2011	12

Cocreatie: Samen een visie ontwikkelen en uitvoeren

Oosterpoort gaat zich als woningcorporatie meer op haar klanten en de maatschappij richten. Dat is de centrale boodschap van ons ondernemingsplan Pand, Klant, Wijk, dat we in 2009 hebben opgesteld.

Meer oog voor wijken en de vitaliteit in kernen bewaken; die richting willen we op. In 2010 heeft Oosterpoort die richting concreter ingevuld. Daarbij zochten we naar mogelijkheden om onze ambities waar te maken in de financiële situatie waarin we ons op dit moment bevinden. De oplossing is tweeledig; we zoeken de samenwerking met andere partijen en we maken heldere keuzes in wat we doen én wat we laten.

2010 was een zaai-jaar: we hebben onze organisatie zo ingericht dat we onze rol als maatschappelijk ondernemer beter kunnen oppakken. Zo is de nieuwe afdeling Wijken opgezet. Ook zijn we met partners om de tafel gaan zitten om ons gezamenlijk te bezinnen over de vraag hoe we leefgemeenschappen vitaal houden. De ouder wordende samenleving zou je daarvoor als een bedreiging kunnen zien. Wij zien het echter ook als kans. Voor Heumen hebben we dit samen met de gemeente en zorgcentrum Malderburch uitgewerkt in het visiedocument Rijk in Groen. Februari 2011 hebben we deze intentieovereenkomst ondertekend.

We hebben veel gezaaid in 2010, maar er was ook veel te oogsten: zo hebben we 125 woningen opgeleverd en zijn we in Stekkenberg-West met de bouw begonnen. Ook het werk aan de brede school in Malden en het medisch centrum in Groesbeek verliep voorspoedig. In dit jaarverslag delen we graag een paar hoogtepunten met u.

Visitatie

In 2010 heeft een onafhankelijke visitatiecommissie onze inspanningen van de afgelopen vier jaar beoordeeld. We kregen complimenten én verbeterpunten aangereikt. Onze belanghouders vinden ons een degelijke samenwerkingspartner waar ze 'op kunnen bouwen'. We tonen volgens hen durf en staan open voor de samenleving. Tegelijkertijd mogen we van hen ons maatschappelijk ondernemerschap concreter neerzetten. Daar werken ze graag aan mee, zeker als we in de toekomst duidelijker communiceren wat we met hun inbreng doen en waar we mee bezig zijn. Met en in dit jaarverslag laten we zien dat we hun aanbevelingen ter harte nemen.





Rijp in Groen

Dat de samenleving vergrijsst, is ondertussen wel bekend. De verhouding jong-oud verandert: minder jongeren, meer ouderen. Daarbij worden die ouderen ook nog steeds ouder. Juist mensen vanaf 75 jaar hebben andere woonvormen en zorg nodig. Wethouder Henk van den Berg van de gemeente Heumen, directeur Eugène Janssen van Oosterpoort en directeur Agnes Schaap van zorgcentrum Malderburch onderkennen het belang om hier tijdig op te anticiperen.

Samen met de gemeente Ubbergen lieten de drie partijen voorjaar 2010 door de Hogeschool Arnhem Nijmegen een onderzoek doen naar de demografische ontwikkelingen in de twee gemeenten en de gevolgen daarvan voor de zorg- en woonvraag. De belangrijkste conclusies waren: in 2030 zijn er meer dan twee keer zo veel 75-plussers als nu. Deze mensen stellen specifieke eisen aan hun woning, hun woonomgeving en het zorg- en dienstverleningsaanbod. Daarbij dreigt een tekort aan aangepaste en intramurale woningen.

Een andere bril

‘Het onderzoek liet ons zien dat snelle actie geboden is in onze gemeente’, vertelt wethouder Van den Berg. ‘2030 lijkt ver weg, maar nu al zijn er wachtlijsten bij het woonzorgcentrum van Malderburch. We hebben geen ruimte om veel extra woningen bij te bouwen, dus we zullen het moeten hebben van woningen aanpassen en iedereen voorbereiden op een andere manier van samenleven. Zowel organisaties als inwoners hebben een andere kijk hierop

nodig, een andere bril. Daarom proberen we nu met elkaar vast te stellen hoe een vitale wijk er volgens ons uit zou moeten zien.’ Agnes Schaap vult aan: ‘Onze samenwerking komt niet uit de lucht vallen. Sinds 2004 werken we met alle betrokken partijen samen in de ‘werkconferentie’. Daarin zitten de woon-, zorg- en welzijnspartijen die actief zijn in Heumen, zoals Dichterbij, Pluryn, enkele huisartsen, ZZG thuiszorg, MEE, NIM en GGD regio Nijmegen. Ook inwoners uit de gemeente zijn erin vertegenwoordigd via de ouderenbonden en de burgeradviesraad. In de werkconferentie zoeken we met elkaar naar concrete oplossingen om de vergrijzing op te vangen. Daarbij gaat het om kortetermijnprojecten die telkens binnen een jaar te verwezenlijken zijn.’

De handen in elkaar slaan

‘Dat proces was nu toe aan een versnellings- en verdiepingsslag’, legt Eugène Janssen uit, ‘en daarom hebben wij als belangrijkste kernpartners onze visie op de ouder wordende samenleving vastgelegd. Daarin staat dat de gemeente

de regie op zich neemt, Oosterpoort de huisvesting en Malderburch het zorg- en welzijnsaanbod. Wij hebben samen een werkgroep opgericht die de nog abstracte visie verder uitwerkt. Omdat andere partners meer dan welkom zijn, betreft de werkgroep alle organisaties uit de werkconferentie bij het proces. Zowel de invalshoek van de zorgprofessionals als die van de bewoners hebben we nodig om een totaalbeeld te kunnen schetsen van hoe we met zijn allen willen samenleven. Dat is belangrijk om vanuit de verbinding concrete projecten te kunnen ontwikkelen die dit mogelijk maken.’

We hebben elkaar nodig

‘De vergrijzing wordt vaak gezien als enorme kostenpost voor de zorg’, vertelt Agnes Schaap. ‘Dan vergeten we hoeveel oudere mensen bijdragen aan de samenleving. Ze doen het meeste vrijwilligerswerk of zorgen bijvoorbeeld voor hun bureaus. De oplossing begint met inzien dat we elkaar nodig hebben, dat het geven en nemen is. Je geeft aan de buurt waarin je woont, tot het jouw beurt is om te krijgen.’ ‘Precies’, beaamt Henk van den Berg. ‘Eerst die bril opzetten en dan pas concreet aan de slag gaan om ervoor te zorgen dat ouderen langer in hun eigen wijk kunnen blijven wonen. Dat werkt het beste, dan snap je wat er moet gebeuren. De inrichting van de openbare ruimte is daarbij van belang plus genoeg voorzieningen, voldoende mobiliteit, wijkbewoners van alle leeftijden en aangepaste woningen. Daarnaast hebben hechtere woonvormen de toekomst, waarin meerdere huishoudens ervoor kiezen om voor elkaar te zorgen. Nu al beginnen deze woonvormen te ontstaan, denk maar aan kangoeroewoningen en kleinschalige zorgcomplexen.’

Eugène Janssen besluit: ‘Aan een nieuwe bril wennen kost tijd. Het betekent dat organisaties over de grenzen van hun eigen belangen leren kijken en de klant voorop zetten. En van die klanten vraagt het om naast hun eigen belang ook het grotere geheel te zien. Daarbij is het nodig dat iedereen naar de lange termijn kijkt. Wat dat betreft ben ik erg blij met Rijp in Groen. Voor Heumen is het een grote stap in de goede richting.’

Klantgerichtheid zaaien

Klantgericht zijn, dat is voor Oosterpoort toch vanzelfsprekend? Jawel, en toch ook weer niet. Natuurlijk werken onze medewerkers in het belang van de klant en doen ze dat zo klantgericht mogelijk. Maar wat is zo klantgericht mogelijk, en hoe goed kennen we de belangen en verlangens van onze klant? Hoe reageren we op veranderende belangen en wat doen we met tegengestelde belangen van verschillende klantgroepen? Oosterpoort heeft dit jaar vooral belangen in kaart gebracht en oplossingen voorbereid.



Inspelen op veranderende belangen

Onze huurders willen niet alleen een mooie woning helemaal naar hun wensen, maar ook een prettige woonomgeving. Meer individualiteit in de eigen woning en meer gezamenlijkheid in de buurt.

De wijk, waarin ze wonen, wordt voor hen belangrijker. Is die wijk nog schoon, heel en veilig? Is er speelruimte voor de kinderen? Is er een sociaal vangnet voor ouderen en mensen die (even) wat hulp kunnen gebruiken? Oosterpoort probeert aan beide wensen - voor woning en wijk - tegemoet te komen. Zo bieden we steeds meer keuzevrijheid bij de inrichting van een woning. Bij nieuwbouw hebben nieuwe huurders tegenwoordig niet alleen veel te kiezen bij de uitvoering van keuken, toilet en badkamer, maar ze kunnen ook meepraten over de indeling van de woning.

Om ook goed te kunnen inspelen op wensen op wijkniveau, waren drastischer maatregelen nodig. Oosterpoort heeft in 2010 aan de hand van haar visie op vitale wijken een nieuwe afdeling Wijken opgetuigd. Met de nieuwe opzet is het de bedoeling dat medewerkers meer aanwezig zijn in de wijk, zodat zij hun huurders nog beter leren kennen en weten wat er leeft in een buurt.

Daarnaast halen de wijkregisseurs ook de banden aan met de maatschappelijke partners. Samen willen we gaan onderzoeken wat een wijk nodig heeft en afspraken maken over wie daarbij wat doet. Aandachtspunten voor de nieuwe afdeling zijn: vitaliteit, leefbaarheid, zorg en welzijn. De afdeling draait sinds begin 2011. De nieuwe bedrijfsindeling heeft ervoor gezorgd dat de afdeling Wonen de ruimte kreeg om het verhuisproces te optimaliseren. Huurders krijgen hierdoor nog maar met één contactpersoon te maken.

Naar de klant toe

Stagiair Bas Peters (student commerciële economie in Nijmegen) onderzocht in 2009 en 2010 hoe Oosterpoort haar relatie met haar klanten kon optimaliseren. 'Oosterpoort had een heel concrete vraag', vertelt Bas. 'Wat kunnen we doen om de tevredenheid bij de verbinding met onze klanten te vergroten? Ik heb een schriftelijke enquête onder bewoners gehouden, een dag meegedraaid bij de Woonservice en medewerkers geïnterviewd. De antwoorden lagen in elkaars verlengde. Zo vertelden medewerkers uit de lokale vestigingen dat het klantenbezoek minimaal was. Uit de enquêtes bleek dat bewoners net zo lief bellen als langskomen en dat veel ouderen een bezoek aan een ander dorp ver vinden. Ik heb voorgesteld om de vaste kantoren deels te sluiten, naar de klant toe te gaan en eventueel inloopspreekuren te organiseren in alle dorpskernen.'

Oosterpoort heeft het advies van Bas overgenomen en inloopspreekuren ingesteld, mede op verzoek van de huurdersbelangenverenigingen. Deze werden echter nauwelijks bezocht, zodat we na een half jaar hebben besloten ze te laten vervallen. Huurders bellen nu vooral met Oosterpoort en maken waar nodig een vervolgspraak voor een persoonlijk gesprek. Dat vindt dan plaats op een plek die de klant goed uitkomt: bij de klant thuis of toch op de vestiging.

Koopgarant biedt uitkomst

Bij de verkoop van woningen denk je niet meteen aan klantgerichtheid. Toch is dat een belangrijke reden voor Oosterpoort om zich hier meer op te richten. Daarnaast biedt woningverkoop andere voordelen, zoals meer doorstroming, meer keuzevrijheid en – ook heel belangrijk – extra inkomsten voor de corporatie.

Oosterpoort is er voor mensen die niet zelfstandig in hun woonruimte kunnen voorzien. Dat betekent in de eerste plaats mensen met een verzamelinkomen tot € 33.614,-. In de praktijk komen echter ook mensen met een bescheiden middeninkomen tussen € 33.614,- en € 43.000,- op de vrije markt nauwelijks aan een woning. Door de nieuwe EU-regeling kunnen zij niet meer sociaal huren. De regeling schrijft namelijk voor dat woningcorporaties per 1 januari 2011 minimaal 90% van hun sociale huurwoningen moeten verhuren aan hun kerndoelgroep. Hierdoor dreigen de mensen met een bescheiden middeninkomen tussen wal en schip te vallen. Omdat Oosterpoort hen toch als klant blijft zien, heeft de corporatie de mogelijkheden van sociaal kopen onderzocht.

We lieten in 2010 een breed marktonderzoek uitvoeren door Companen. Het bureau maakte een analyse van onze doelgroepen, onze woningvoorraad en de ontwikkelingen in de markt. Uit hun onderzoek bleek dat onze kernvoorraad aan betaalbare woningen zeker in de gemeenten Groesbeek en Ubbergen ruimte biedt voor verkoop. Die verkoop is voor Oosterpoort een financiële noodzaak. Om onze ambities te kunnen waarmaken, willen we ongeveer zestig woningen per jaar verkopen. Daarom hebben we in 2010 800 woningen gelabeld voor verkoop. Helaas bleef de verkoop dat jaar steken op zeventien woningen. Om in 2011 ons streefgetal wel te halen, labelen we nog een groot aantal woningen.

Sociale koop

Kopers kunnen bij alle woningen kiezen voor Koopgarant. Daarmee krijgen ze 15 tot 25% korting op de koopprijs. Daarnaast hebben ze de garantie dat Oosterpoort de woning binnen drie maanden van hen terugkoopt als ze willen verhuizen. Het verlies door een eventuele waardedaling delen ze met Oosterpoort, een waardestijging ook. Wij bieden de woningen in eerste instantie aan de zittende huurders aan. Ook hun kinderen mogen de woning kopen. Wil een zittende huurder de woning niet kopen, dan kan hij gewoon blijven huren. Op het moment dat hij verhuist, bieden we de woning op de markt aan. Huishoudens met bescheiden middeninkomens krijgen dan voorrang.



Wij blijven hier wonen

Één van de initiatieven van de Heumense Werkconferentie (zie ook pagina 2) is het project Wij blijven hier wonen. Dit is bedoeld om inwoners voor te bereiden op de ouder wordende samenleving'. Deze pilot met Preventief Opplussen van de gemeente Heumen liep eind 2009 en begin 2010. Naast Oosterpoort waren ook zorgcentrum Malderburch en de Heumense ouderenbonden bij de proef betrokken.

Alle vijfenvijftigplussers uit de pilotwijk Jachthuis in Malden kregen een uitnodiging voor een informatieavond. Doel was de senioren bewust maken van de mogelijkheden om langer in hun woning te blijven wonen. Oosterpoort heeft een demonstratiewoning ingericht waarin allerlei aanpassingen te zien waren. Bewoners konden een bezoek van een woonadviseur aanvragen of op internet een digitaal woonadvies krijgen. Daarbij kwamen bijvoorbeeld veilige trappen en drempels, voldoende verlichting en stopcontacten op bereikbare plaatsen aan bod. Op een informatiemarkt konden bewoners concreet met ondernemers

overleggen over de beste oplossingen voor hun specifieke woonproblemen.

De gemeente heeft de digitale woontest ondertussen voor alle inwoners op internet geplaatst en begint in 2011 ook in de rest van Heumen met het project. Zo hoopt ze met name huiseigenaren te wijzen op de voorzorgsmaatregelen die zij zelf kunnen nemen om het wonen te vergemakkelijken. Oosterpoort hoopt dat ook haar huurders hun voordeel doen met het project, want zelfredzame inwoners kunnen langer deelnemen aan het wijkgebeuren en dat komt iedereen ten goede.

Iedereen doet mee

In een vitale leefgemeenschap doet iedereen mee. Dat kan alleen als er ook plaats is voor iedereen. Steeds meer ouderen en mensen met een beperking willen graag midden in de maatschappij (blijven) wonen. Oosterpoort komt daar graag aan tegemoet door voor passende woningen te zorgen. In 2010 zijn we begonnen met de bouw van appartementen voor doofblinde mensen in Beek en Fokuswoningen in Groesbeek. Een goede samenwerking met alle partners is daarbij essentieel. Gemeente, zorgprofessionals en bewoners zijn onmisbare gesprekspartners.

6



Samenwerking met Kalorama

In Beek geeft Oosterpoort het oude pand De Vluchtheuvel een nieuwe bestemming. We bouwen er twaalf appartementen, waarvan er vier tot zes zijn bestemd voor doofblinde bewoners van Kalorama.

Zorgmanager Marieke Verseveldt van Kalorama is enthousiast over het project. 'We zijn al jaren bezig met nieuwbouwplannen voor ons Centrum voor Doofblinden', vertelt ze. 'Op dit moment kunnen we onze cliënten alleen wonen in groepen aanbieden en dat past niet bij iedereen. Dus willen we graag ook andere woonvormen ontwikkelen met een oplopende mate van zelfstandigheid. De nieuwe appartementen grenzen aan het terrein van Kalorama. De bewoners zijn in principe helemaal zelfstandig, maar als ze hulp nodig hebben, kunnen ze die komen halen of komt er een medewerker naar hen toe.'

Projectadviseur Stefan Arts van Oosterpoort vindt het leuk dat er een mix van bewoners in het appartementencomplex komt. Naast de mensen met een visuele en auditieve beperking wonen er straks veel jonge mensen. 'De appartementen hoeven we niet aan te passen,' vertelt Stefan, 'omdat we al voor levensloopbestendige en rolstoeltoegankelijke woningen hadden gekozen. Wat we wel doen, is buiten een pad met gidslijn aanleggen, zodat de doofblinde bewoners zelfstandig hun weg kunnen vinden naar het hoofgebouw van Kalorama. Ook in de gangen van het appartementencomplex komen hulpmiddelen.'



Fokuswoningen

Het heeft dertien jaar geduurd, maar in 2010 is Oosterpoort in Groesbeek begonnen met de bouw van zeventien Fokuswoningen. Dat zijn woningen voor mensen met een ernstige lichamelijke beperking die zijn aangewezen op een rolstoelwoning. Daarnaast hebben ze een indicatie voor minimaal vijf uur ADL-assistentie per week: niet in te plannen hulp bij alledaagse levensverrichtingen. Fokus biedt die assistentie.

Eén van de toekomstige bewoners van de Fokuswoningen is Gerrie Eijkhout. Door zijn spierziekte heeft hij hulp nodig bij terugkerende zaken als aankleden en schoenen aandoen. Hij is eigenaar van een bureau voor marktonderzoek en heeft jarenlang gelobbyd voor de komst van de woningen als lid van het Platform WVG/BTB Groesbeek. Dat is een vrijwilligersorganisatie die zich inzet voor mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking. 'Vanaf het begin waren de gemeente en Oosterpoort enthousiast,' vertelt Gerrie, 'maar allerlei subsidieregels hebben roet

in het eten gegooid. Doordat we pas kandidaten gingen zoeken toen we een locatie hadden, ging de subsidie eerst niet door en was het project bijna van de baan. Toen zijn we helemaal opnieuw begonnen: we verzamelden eerst achtien intentieverklaringen, kregen uiteindelijk een subsidietoezegging en pas op dat moment kon de corporatie een nieuwe locatie kiezen.'

'Wij stellen vanuit Fokus voorwaarden aan een locatie', legt Maud Verheij, projectleider van Fokus, uit. 'Het is niet de bedoeling dat de woningen allemaal bij

elkaar liggen. We vragen om een goede verspreiding over de wijk, genoeg winkels in de buurt en het centrum op maximaal één kilometer afstand. Deze criteria dragen eraan bij dat onze cliënten echt de kans krijgen om zelfstandig aan de maatschappij deel te nemen.' Oosterpoort staat daar helemaal achter en kon de woningen inpassen in het nieuwbouwproject Drulse Beek.

Bewust omgaan met energie: investeren in later

Energiebesparing staat al jaren op de agenda van woningcorporaties.

Oosterpoort gaf in 2010 een nieuwe impuls aan haar energiebeleid. We hebben een aanpak ontwikkeld om de bestaande woningvoorraad waar mogelijk op energielabel C te brengen. Doelen zijn niet alleen reductie van CO₂ en het verbruik van fossiele brandstoffen, maar ook woonlastenverlaging en verbetering van het wooncomfort.

Op uitvoerend niveau is Oosterpoort dit jaar vooral bezig geweest met energieprojecten in nieuwbouw. Zo zijn op de Cranenburgsestraat woningen opgeleverd die zijn uitgerust met zonnecollectoren en een grote zonneboiler. De boiler verwarmt het kraanwater en het water voor de vloerverwarming. De energieprestatiecoëfficiënt (EPC) van de woningen is 0,7. Dat is 12% lager dan het wettelijke maximum van 2010: 0,8.

Het EPC maximum is voor 2011 verlaagd naar 0,6. Waar mogelijk proberen wij

hieronder te blijven, bijvoorbeeld bij de nieuwbouwprojecten in De Broekkant in Malden en Stekkenberg-West in Groesbeek (twee keer een EPC van ongeveer 0,45). Ook maatschappelijk vastgoed bouwen we zo energiezuinig mogelijk. Zo experimenteert Oosterpoort bij de brede school in Malden met warmtewisselaars die de warmte uit de ventilatielucht halen voor hergebruik.

Een verbeterproject dat we dit jaar hebben uitgevoerd is de renovatie van de

Erf-verantwoordelijk

Een prettige leefomgeving achterlaten voor onze kinderen en de kinderen van onze kinderen. Daar wil Oosterpoort zich aan committeren. Daarom stellen we ons 'erf-verantwoordelijk' op. We kiezen voor milieubewust bouwen en werken, en willen een betrouwbare partner zijn voor onze huurders en de organisaties waarmee we samenwerken. Gezamenlijk kijken we hoe we een leefomgeving vitaal kunnen houden: met aanpassingen, voorzieningen en activiteiten. Zodat het er over twintig jaar ook nog goed wonen is.

Mesdagweg in Groesbeek. 65 woningen hebben dubbel glas gekregen in kunststof kozijnen met politiekeurmerk voor het zware hang- en sluitwerk. Ook alleen dubbel glas levert al een flinke energiebesparing op: bewoners vertelden de beheerder dat de verwarming sinds de renovatie een graadje lager staat.

Isoleren van bestaande woningvoorraad

Oosterpoort gaat de komende jaren haar oudere woningen isoleren. We implementeren energiemaatregelen zo effectief en efficiënt mogelijk. We willen namelijk niet alleen de 20% CO₂-reductie halen die we met onze belangenorganisatie Aedes hebben afgesproken, maar ook de stijgende woonlasten van onze huurders afremmen. Oosterpoort heeft een energiecoördinator aangesteld die het hele project coördineert: Annegrèd Laurant.

Annegrèd krijgt het druk de komende jaren: goede raamovereenkomsten sluiten met uitvoerende partijen, een strakke planning vasthouden en wijken benaderen om buurtsgewijs energiepakketten aan te bieden. 'Tot nu toe isoleerde Oosterpoort vooral woningen bij mutaties en als individuele bewoners een geriefsaanvraag indienden', vertelt Annegrèd. 'Met de buurtacties hopen we grotere stappen te maken. We bieden bewoners een 'schil'-isolatie van hun woning aan: dubbelglas, gevel-, dak- en vloerisolatie. Met zo'n 'warm jasje' kunnen we de woning naar minimaal energielabel C tillen. Tijdens een buurtactie krijgen huishoudens korting op de pakketprijs. Daardoor zal de huurverhoging

rond de € 25,- per maand liggen. Dat bedrag is in ieder geval lager dan wat de bewoners aan energiekosten besparen. Ze gaan er dus niet alleen qua wooncomfort op vooruit, maar ook financieel.'

Energiebewust

Hoeveel een huishouden bespaart, ligt natuurlijk aan de gezinssamenstelling en het huidige verbruik. Een gezin met kleine kinderen verstookt meer gas en kan dus ook meer besparen dan tweeverdieners die de hele dag van huis zijn. Dit is ook heel afhankelijk van het stookgedrag van de bewoners. We willen onze huurders bewust maken van hun eigen mogelijkheden om energie te besparen. Dat doen we bijvoorbeeld met de



rubriek De groene huurder in ons bewonersblad Perspectief. Iedere aflevering geeft een huurder energiebesparende tips en vult een energietest in.

Heumen bespaart

Oosterpoort sluit ook aan bij lokale initiatieven zoals Heumen bespaart. Bij deze energiecampagne van de gemeente Heumen kunnen inwoners een gratis energiescan aan huis aanvragen. Ze krijgen dan een energieadviseur op bezoek. Oosterpoort heeft 200 scans ingekocht voor haar huurders. Mensen die zo'n energieadvies krijgen, besparen gemiddeld € 160,- per jaar op hun energierekening.

Aardwarmte in Nederasselt

Bij nieuwbouwprojecten kiest Oosterpoort in principe voor duurzame warmteopwekking tenzij het aantoonbaar niet mogelijk of rendabel is. Dat betekent dat wij voor elk nieuwbouwproject expliciet de mogelijkheden onderzoeken. We willen woningen bouwen die minder afhankelijk zijn van aardgas en kiezen daarom voor warmtesystemen op bijvoorbeeld aard- of zonnewarmte. Bij het nieuwbouwproject in de Coehoornhof in Nederasselt hebben we 29 woningen aangesloten op een collectief warmtesysteem voor aardwarmte.

‘Alle woningen hebben op twee verdiepingen vloerverwarming die is aangesloten op een collectieve warmtepompinstallatie’, vertelt projectmanager Marcel Ruizendaal. ‘Zo’n installatie pompt grote hoeveelheden grondwater door een bodemwarmtewisselaar. Die onttrekt warmte aan de bodem en warmt het verwarmingswater op via een warmtepomp. Het energieverbruik is daardoor aanzienlijk lager dan bij traditionele systemen met een cv-installatie. Een bijkomend voordeel is dat bewoners het

systeem in de zomer kunnen gebruiken om hun huis te koelen.’

De oplevering van de Coehoornhof is door het faillissement van een aannemer net over de jaarwisseling getild. Nieuwe bewoner Esmee Groeneveld woont vanaf februari 2011 op nummer 25. Ze heeft wel iets met een duurzaam huis en staat positief tegen de ongewone verwarming van haar woning. Ze vindt het fijn dat er geen radiatoren zijn en ervaart de temperatuur in huis als

plezierig. Op aanraden van de installateur laat ze de thermostaat in de huiskamer dag en nacht op negentien graden staan. Met vloerverwarming duurt het namelijk vrij lang voordat een huis is opgewarmd en je bespaart weinig door de verwarming 's nachts lager te zetten. ‘Boven experimenteren we nog een beetje’, vertelt Esmee. ‘De slaapkamer mag lekker koel en de badkamer en werkkamer juist behaaglijk. Dus het is nu zoeken naar de optimale temperatuur daar.’



Vastgoed: meer dan stenen

Oosterpoort heeft in 2010 125 woningen opgeleverd. Daarnaast zijn er veel nieuwbouwprojecten in ontwikkeling.

Zo leveren we in 2011 meer dan 200 woningen op en twee grote projecten met maatschappelijk vastgoed: het medisch centrum in Groesbeek en de brede school in Malden (zie ook achterpagina).

Vastgoed gaat allang niet meer alleen om de stenen. Ieder project begint met beslissingen over wijkopbouw, energie-verbruik en klantbelangen. Dat blijkt wel uit het project Stekkenberg-West. Daar verrijst de komende jaren een compleet vernieuwde wijk.

Grondwerk begonnen

Stekkenberg-West is een megaproject: Oosterpoort sloop in zes fasen 239 huurwoningen en daar komen 192 huurwoningen en 48 koopwoningen voor in de plaats. De voorbereidingen begonnen in 2006. Om bewoners vanaf de start goed te informeren en hen bij het project te betrekken is er een informatie-centrum in de wijk geopend, geeft Oosterpoort een speciale nieuwsbrief uit en werken we intensief samen met het bewonersplatform en de projectcommissie. Begin 2010 organiseerden we een drukbezochte bewonersavond (140 gasten) met een informatiemarkt waar de gemeente, het architectenbureau, de thuiszorg, Stichting Welzijn Groesbeek en het maatschappelijk werk vragen beantwoordden. In de zomer begon de sloop van fase 1 en 2 en namen bewoners afscheid van de eerste 65 huizen met een sloopfeest. In het najaar is de gemeente begonnen met het grondwerk en zijn de leidingen voor een bijzonder

verwarmingssysteem aangelegd. Medio 2011 start de aannemer en de eerste woningen zijn eind 2012 klaar.

Excellent gebied

Het Ministerie van Wonen, Werken en Integratie heeft Stekkenberg-West in april 2010 aangewezen als excellent, bijzonder energiezuinig gebied. Deze gebieden krijgen een subsidie voor de extra proces- en begeleidingskosten die zeer energiezuinig bouwen nog met zich meebrengt. Voor de regeling was veel animo: meer dan vijftig projecten zijn ingediend en uiteindelijk heeft de minister twaalf gebieden uitgekozen. Stekkenberg-West is één van die twaalf projecten, omdat Oosterpoort de hele nieuwe wijk wil aansluiten op een centraal verwarmingssysteem dat werkt met warmte-koude opslag (WKO). Daarmee bereiken we een gemiddelde EPC van 0,4, wat erg laag is. (zie ook pagina 8). We gaan de bewoners uitgebreid informeren over het nieuwe verwarmingssysteem. Niet alleen met informatieavonden, maar bijvoorbeeld ook met een workshop koken zonder gas. Daarnaast hebben we met plaatselijke leveranciers gesproken en die gaan onze huurders kortingen bieden op kookplaten en pannen voor keramisch en inductie koken.

Veel terugkeer

Ongeveer zeventig procent van de oude huurders wil terugkeren naar de wijk. Daarom is het nu de tijd om samen met hen na te denken over hoe hun wijk en woning eruit moet komen zien. Qua voorzieningen, maar ook qua sfeer. We investeren in betrokkenheid bij elkaar en openheid voor nieuwe huurders. Een stukje van 'hoe het was' raken onze huurders kwijt. We hopen hen hiervoor ruimschoots te compenseren met mooie, goed verwarmde huizen met lage energiekosten. Wij bieden hen ook veel keuzevrijheid in de woning: open of dichte trap, open of dichte keuken, keuken aan de voor- of achterkant, enzovoort.

Cijfers

In 2010 heeft Oosterpoort op diverse locaties woningen opgeleverd:

- Cranenburgsestraat te Groesbeek: 23 huurwoningen en 5 koopwoningen
- Hulsbeek fase 2 te Groesbeek: 36 huurwoningen
- Lindehof fase 2 te Beek: 10 huurwoningen en 7 koopwoningen
- Thilman Werenbertszstraat te Ubbergen: 12 huurwoningen
- De Geest te Beek: 15 huurwoningen
- 't Hoogh te Groesbeek, 13 koopwoningen en 4 huurwoningen

Woningvoorraad	2010	2009
Aantal woningen	4.814	4.831
Overig vastgoed (garages, maatschappelijk vastgoed e.d.)	110	111
Bestaande huurwoningen verkocht	16	17
Huurwoningen gesloopt	104	0
Huurwoningen opgeleverd	100	70
Koopwoningen opgeleverd	25	9
Aantal verhuringen	340	304
Mutatiegraad	7,9%	7,3%



Financiën: hoe blijven we onze ambities waarmaken

De financiële positie van Oosterpoort staat sinds 2009 onder druk door de economische crisis en door overheidsmaatregelen als de vennootschapsbelasting en Vogelaarheffing. We hebben daarom gezocht naar mogelijkheden om onze uitgaven te beperken en onze inkomsten te verhogen.

Oosterpoort heeft waar mogelijk bouwprojecten extra gefaseerd. Ook hebben we besloten meer woningen te verkopen en onze woningen uit het duurere segment commercieel te gaan verhuren. Dit heeft geleid tot een meerjarenbegroting voor 2011-2020 die degelijk in elkaar zit en waar onze toezichthouder, het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV), tevreden mee is. In onze meerjarenbegroting staan echter geen nieuwe ambities verwoord en die hebben we wel. Want de samenleving staat voor genoeg nieuwe uitdagingen waar Oosterpoort een bijdrage aan wil leveren. Denk aan de ouder wordende samenleving en de noodzaak woningen energiezuiniger te maken.

Financiën Oosterpoort in 2010

De solvabiliteit (verhouding tussen eigen vermogen en vreemd vermogen) was in 2010 26%. Ruim voldoende voor een A-status van onze financieel toezichthouder, het CFV. Onze solvabiliteitsprognoses laten echter wel een daling zien tot dicht bij de 20% grens in 2015 en dat betekent dat we de vinger aan de pols moeten houden.

De liquiditeit (oftewel hoeveel geld we in kas hebben) is een kengetal dat het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) gebruikt om te kijken of onze kasgeldstromen op orde zijn. Dat is een voorwaarde voor het WSW om borg te

staan voor nieuwe leningen. De liquiditeit was in 2010 voldoende voor zo'n borging door het WSW. Het fonds vraagt zich echter wel af of we de komende jaren voldoende woningen kunnen verkopen en is daarom voorzichtig met het afgeven van een meerjarige borging.

De winst-en-verliesrekening van 2010 resulteerde in een positief jaarresultaat van: € 779.000,-. Voor de komende vijf jaar verwacht Oosterpoort echter negatieve bedrijfsresultaten. Dit komt vooral door investeringen in onrendabele toppen van nieuwbouwwoningen. Onze bedrijfsreserve maakt het mogelijk om die jaren negatieve bedrijfsresultaten op te vangen, maar in 2015 is de grens wel bereikt.

Hoe gaan we verder in 2011?

In 2010 zijn onze financiën dus op orde, maar aangezien we onze nieuwe plannen nog niet in onze meerjarenprognoses hebben opgenomen, hebben we extra financiële armslag nodig. Die willen we creëren door de volgende acties:

- Bij mutaties verhogen we de huurprijs van 61% naar 67% van maximaal redelijk (het landelijk gemiddelde).
- Woningen met een huur boven € 550,- verhuren we commercieel. HV Makelaardij is per 1 november 2010 de nieuwe beheerder van 174 woningen. Bij mutatie zal de makelaar de huurprijs ophogen naar maximaal redelijk.
- We willen zestig huurwoningen per jaar verkopen (zie ook pagina 6).
- We gaan meer samenwerken op het gebied van wonen, welzijn en zorg (zie ook pagina 2). Samen kunnen we efficiënter werken en meer bereiken.
- We onderzoeken welke mogelijkheden we hebben om onze uitgaven te beperken bij bouwprojecten, herstructurering, kwaliteitsverbetering en onderhoud.

2011: oogstjaar

In 2010 hebben we veel nieuwe initiatieven in de steigers gezet. Het was een zaai-jaar. In 2011 krijgen deze initiatieven concreet vorm. Daarnaast leveren we enkele grote maatschappelijke projecten op. We gaan oogsten.

Afdeling wijken

In 2011 gaan we van start met een nieuwe afdeling Wijken. Doel is: meer contact met bewoners en met onze maatschappelijke partners. Oosterpoort verwacht veel van de nieuwe afdeling. We willen samen met partners en bewoners aan de slag. Oosterpoort faciliteert en ondersteunt, maar laat de initiatieven graag zoveel mogelijk over aan de bewoners. Betrokken bewoners zijn de beste garantie voor een wijk waar het goed toeven is. Dan wordt leefbaarheid vanzelfsprekend. En zo moet het ook zijn.

Honderd woningen extra geïsoleerd

Hebben we in 2010 vooral veel tijd gestoken in een goed plan van aanpak om onze oudere woningen te isoleren, in 2011 willen we meters maken: we bieden 150 huishoudens een pakketkorting op

een schilisolatie aan en hopen die isolatie bij minstens honderd woningen uit te voeren. Daarnaast verwachten we bijmutaties en via comfortaanvragen van huurders nog eens vijftig woningen te isoleren.

Onder één dak

Het zijn projecten die wel een decennium bestrijken: de ontwikkeling en bouw van maatschappelijk vastgoed. In 2011 kunnen we eindelijk gaan oogsten: dan leveren we zowel het medisch centrum in Groesbeek als de brede school in Malden op. De gebruikers kijken ernaar uit:

‘Het grote voordeel van het medisch centrum is dat de mensen uit Groesbeek alle zorg onder één dak vinden. Tien zorgaanbieders komen er in het pand en cliënten lopen straks bijvoorbeeld van de

huisarts zo door naar apotheek, prikpost of fysiotherapie. De nieuwe locatie ligt mooi centraal in Groesbeek, voor iedereen dichtbij. Dat is belangrijk, want heel Groesbeek zal er wel een keer komen.’
Wouter van der Geest, apotheker.

‘In de nieuwe brede school kunnen we op termijn kinderopvang bieden van zeven uur ’s ochtends tot zeven uur ’s avonds. Eén locatie voor school, opvang en speeltoekee heeft veel voordelen: Het geeft rust, want medewerkers en kinderen hoeven niet meer op en neer te rijden. Doordat we ruimtes delen, hebben we per gebruiker meer mogelijkheden tot onze beschikking zoals een apart handenarbeidlokaal, speellokalen en computerhoeken. De overdracht tussen leerkrachten en pedagogische medewerkers van de kinderopvang verbetert en dat is erg belangrijk voor de kinderen. Die zijn onze eerste prioriteit.’ Yvonne van der Rest, vestigingsmanager KION. (Yvonne vormt samen met haar collega Thera Voshaar en basisschooldirecteuren Jos Schoenmakers van De Komeet en Harrie Clemens van De Tovercirkel het ontwerpteam voor de brede school.)

12



Colofon

Uitgave:
© Oosterpoort, juni 2011
Postbus 31
6560 AA Groesbeek

U vindt het volledige jaarverslag 2010 op onze site: www.oosterpoortwoon.nl

Samenstelling Oosterpoort,
Text in Context
Tekst Text in Context, Berg en Dal
Eindredactie mj-tekstatelier, Katwijk (N.Br.)
Vormgeving Einder Communicatie,
Nijmegen
Drukwerk Drukmotief, Apeldoorn