

Visitatierapport

Stichting Jongeren Huisvesting Twente

2014 – 2017

**Samen start
je sterker**





Visitatierapport

Stichting Jongeren Huisvesting Twente

2014 - 2017



Bennekom, 5 december 2018

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

www.raeflex.nl

secretariaat@raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer A.T.A. Koopmanschap AC | voorzitter

De heer J. Zandvliet MSc. | commissielid en secretaris

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet in 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee zien wij vanuit Raeflex dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Vanuit Raeflex willen we corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghouders en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek die wij sinds 2014 gebruiken mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Onze visitatierapporten zijn toekomstgericht en helder geschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren Stichting Jongeren Huisvesting Twente met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Stichting Jongeren Huisvesting Twente zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

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

Directie Raeflex

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie Stichting Jongeren Huisvesting Twente	9
B Scorekaart Stichting Jongeren Huisvesting Twente	13
C Scorekaart in beeld Stichting Jongeren Huisvesting Twente	15
D Samenvatting Stichting Jongeren Huisvesting Twente	17
E Reactie Stichting Jongeren Huisvesting Twente	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	21
1 Visitatie bij Stichting Jongeren Huisvesting Twente	23
1.1 Schets Stichting Jongeren Huisvesting Twente	23
1.2 Werkgebied Stichting Jongeren Huisvesting Twente	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	26
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	27
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	29
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	30
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	30
3 Presteren volgens Belanghebbenden	31
3.1 De belanghebbenden van Stichting Jongeren Huisvesting Twente	31
3.2 Beoordeling belanghebbenden	32
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	33
3.4 Conclusies en motivatie	33
4 Presteren naar Vermogen	37
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	37
4.2 Conclusies en motivatie	37
5 Governance	41
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	41
5.2 Conclusies en motivatie	42
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	47
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	49
Bijlage 2 Curricula vitae	51
Bijlage 3 Bronnenlijst	55
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	57
Bijlage 5 Prestatietabel	59
Bijlage 6 Meetschaal	65
Bijlage 7 Position paper	67

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Terugblik op visitatie 2011-2014

Bij de vorige visitatie scoorde de Stichting Jongeren Huisvesting Twente (hierna te noemen de SJHT) in 2015 gemiddeld een 7,2. De commissie typeerde de SJHT als een studentenhuisvester met deskundigheid en expertise gericht op de doelgroep.

Een gezonde corporatie, die in de visitatieperiode steeds professioneler was geworden en in control was. Een corporatie met medewerkers met een aanstekelijk enthousiasme en drang tot verbetering. De corporatie heeft de volgende belangrijkste ontwikkelpunten overgehouden uit de visitatie:

- De financiële kaders doorontwikkelen om de investeringsruimte nauwkeuriger te bepalen en beter keuzes te kunnen maken.
- Investeren in de kennis en vaardigheden van de projectbeheerders¹.
- Meer doen om bijzondere doelgroepen te huisvesten.

De huidige visitatiecommissie constateert, terugkijkend op de vorige visitatie, dat de SJHT de verbeterpunten van de vorige visitatiecommissie voortvarend heeft opgepakt. De corporatie beschikt over actuele financiële kaders en gebruikt die bij haar keuzes. Uit de gesprekken en de periodieke rapportages blijkt dat deze keuzes door de organisatie goed worden voorbereid. De projectbeheerders krijgen de gelegenheid zich te ontwikkelen en zijn steviger als formeel overlegorgaan (huurderscommissie) verankerd bij de SJHT. De corporatie heeft ondanks haar atypische bezit (verspreid, oudere panden, geen grote complexen) bijzondere doelgroepen naar rato van bezitsaandeel en naar tevredenheid van de gemeente Enschede gehuisvest.

Het position paper dat door de corporatie is geschreven voor de visitatie 2014-2017, is behulpzaam geweest in het voeren van de visitatiegesprekken. In het position paper zijn de ambities voor de komende jaren helder geformuleerd.

Resultaten visitatie 2014-2017

Kleine Twentse jongerenhuisvester heeft zaken uitstekend voor elkaar

De corporatie is actief als jongerenhuisvester in de gemeenten Enschede en Hengelo. Met name in het centrum van Enschede en de zone tussen de universiteit en het centrum van Enschede wordt de SJHT erkend en herkend als verhuurder en beheerder van betaalbare woningen voor jongeren. De SJHT heeft een stevige positie in het veelkleurige palet van (grotere) corporaties in de gemeente Enschede. De SJHT staat bij haar belanghouders bekend als een betrouwbare partner die weet wat er bij de jongeren leeft, met een dienstverlening op een goed niveau. De corporatie heeft de werkprocessen afgestemd op de jongerendoelgroep en de daaraan gekoppelde hoge mutatiegraad. De wijze waarop de SJHT de primaire doelgroep huisvest en het beheer doet, wordt door de externen als goed tot uitstekend beoordeeld.

¹ Projectbeheerders zijn huurders die het aanspreekpunt voor de SJHT zijn in een complex.

Zij geven de corporatie complexgericht advies en werken complexgericht samen met de leefbaarheidsmedewerker en andere medewerkers van de SJHT. Daarnaast vormen de projectbeheerders samen de huurderscommissie, als huurdersorganisatie sinds de nieuwe Woningwet formeel verankerd in de statuten van de SJHT.

Goede relatie en samenwerking met belanghouders

Zowel de projectbeheerders, de gemeente Enschede en de collega-corporaties Domijn en De Veste zijn zonder uitzondering zeer tevreden over de prestaties van en de relatie met de SJHT. De corporatie onderhoudt goede contacten met de partners die voor de corporatie het meest relevant zijn. Het is zichtbaar dat de corporatie hier specifiek op gefocust is. De lijnen tussen de SJHT en de stakeholders zijn kort, men kent elkaar en er wordt indien nodig snel geschakeld. De corporatie is een partner waar je op kunt rekenen. Dit geldt zowel voor de samenwerking

op bestuurlijk niveau als voor de samenwerking in de uitvoering. De SJHT maakt prestatieafspraken met de collega-corporaties, huurdersorganisaties en de gemeente Enschede. De collega-corporaties ervaren beperkte invloed op het beleid van de SJHT. De SJHT luistert naar signalen uit de omgeving maar bepaalt wat hen betreft daarna de eigen weg. De collega-corporaties doen de uitnodiging om beleidsmatig en/of op uitvoeringsniveau de samenwerking te intensiveren.

Goede, duurzame en betaalbare woningen

Op de maatschappelijke prestatievelden laat de SJHT zien dat zij in staat is op een hoog niveau te presteren. De huurwoningen van de SJHT zijn zeer betaalbaar met een gemiddelde huurprijs van euro 288,- en een streefhuurpercentage van 65 procent van maximaal redelijk. Kiezen voor betaalbaarheid doet de SJHT bewust. De woningvoorraad staat er kwalitatief goed bij doordat de woningen in de visitatieperiode goed zijn onderhouden. De woningen zijn relatief duurzaam; de SJHT is met name naar het eind van de visitatieperiode gericht met de verduurzaming aan de slag gegaan.

PDCA-cyclus is rond gemaakt

De commissie constateert dat bij de SJHT alle onderdelen van de PDCA-cyclus op goede wijze in de organisatie zijn geborgd. De koersnotitie en het beleidsplan hebben gedurende de visitatieperiode actuele kaders gevormd. De corporatie doorloopt de gehele PDCA cyclus, stuurt tijdig bij en de kwartaalrapportages zijn van een kwalitatief hoog niveau. Het is voor de commissie en voor de belanghebbenden zichtbaar dat de corporatie oog heeft voor haar omgeving en de ontwikkelingen in de sector en aan de hand daarvan beleidsmatig bijstuurt. De stukken zijn geen papieren tijgers maar zijn door de directeur-bestuurder en het managementteam geïnternaliseerd.

Roomspot een grote stap vooruit

In de visitatieperiode heeft de SJHT met Woningstichting De Veste en in samenspraak met de gemeente Enschede, Saxion en de Universiteit Twente een nieuwe online portal voor de woonruimteverdeling ontwikkeld. Deze portal, Roomspot, is sinds februari 2018 officieel in gebruik. De portal heeft de zichtbaarheid van het specifieke aanbod voor jongeren in de gemeente Enschede sterk verbeterd.

Snelle en wendbare organisatie

De SJHT toont in de visitatieperiode aan dat de schaal en de wijze van inrichting een snelle en wendbare organisatie als resultaat hebben. De corporatie combineert lage bedrijfslasten met intensief sociaal beheer, frequente herijking van de strategie en frequent rapporteren over de voortgang. De relatief grote belasting van deelname aan externe overleggen en netwerken gaat in de praktijk niet ten koste van de resultaten voor de klant.

Afgewogen financieel gezond

De corporatie is financieel gezond. De visitatiecommissie constateert dat de corporatie gedegen en doorleefd financieel beleid heeft. De corporatie heeft in de visitatieperiode conform opgaven geïnvesteerd en heeft tegen het einde van de visitatieperiode versneld in de planvorming van een groot project (Lasonderdriehoek). Dit plan is een resultante van zorgvuldige besluitvorming en samenwerking met partners. De commissie ziet dat de corporatie de schaarse kansen pakt om te investeren in het werkgebied.

Bestuurder organiseert tegenspraak

De directeur-bestuurder heeft een lange staat van dienst bij de SJHT. In de visitatiegesprekken is het voor de commissie duidelijk geworden dat in het managementteam op strategisch en tactisch niveau discussie gevoerd wordt. Leren, discussiëren en verbeteren is onderdeel van het DNA van de SJHT. Door de buitenwereld naar binnen te halen stellen de SJHT en de directeur-bestuurder zich open op voor verandering. De directeur-bestuurder organiseert bewust tegenspraak. Ook tijdens de RvC vergaderingen wordt de ruimte gevoeld om te sparren door de RvC en de directeur-bestuurder.

Intern toezicht op orde, verantwoording sterk

De RvC van de SJHT geeft invulling aan haar rollen als toezichthouder, klankbord en werkgever. De raad is divers samengesteld, werkt actief aan zijn samenstelling en voert jaarlijks een zelfevaluatie uit. De SJHT gaat actief om met de Governancecode. De verantwoordingsstukken worden regelmatig geactualiseerd. Het management team voelt zich er verantwoordelijk voor dat de governance op orde is. De SJHT verantwoordt met aandacht.

Sterke punten

- + Intrinsiek gemotiveerd voor jongere doelgroep, in de verhuur en het beheer verbindend en vernieuwend.
- + Hoge kwaliteit verwerking mutaties.
- + Zeer betaalbaar aanbod.
- + Vernieuwing in woonruimteverdeling door nieuwe portal Roomspot.
- + Korte lijnen met stakeholders die leiden tot praktische resultaten voor jongeren.
- + Veel waardering bij belanghouders.
- + Financieel zeer gezond, ruimte om te investeren.
- + Sterke invulling van de PDCA cyclus.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft de SJHT de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Strategievorming: Maak een bewuste afweging voor het bezit in de gemeente Hengelo (blijven beheren, uitbreiden of verkopen) en zet deze strategie om in daden. Belangrijk hierbij is dat de RvC meer eigenstandig een beeld over de (langetermijn)strategie vormt.
- Samenwerking met projectbeheerders: Probeer de projectbeheerders te faciliteren in hun verdere groei naar strategische sparringpartner. Betrek hen desgewenst aan de voorkant bij de prestatieafspraken en strategische beleidsthema's, om de invloed van jongeren verder te vergroten.
- Intern toezicht: Neem in de publieke documentatie over de RvC nadrukkelijker mee welke commissarissen op voordracht van de huurders zijn benoemd. Overweeg daarnaast meer te variëren in de wijze van zelfevaluatie.

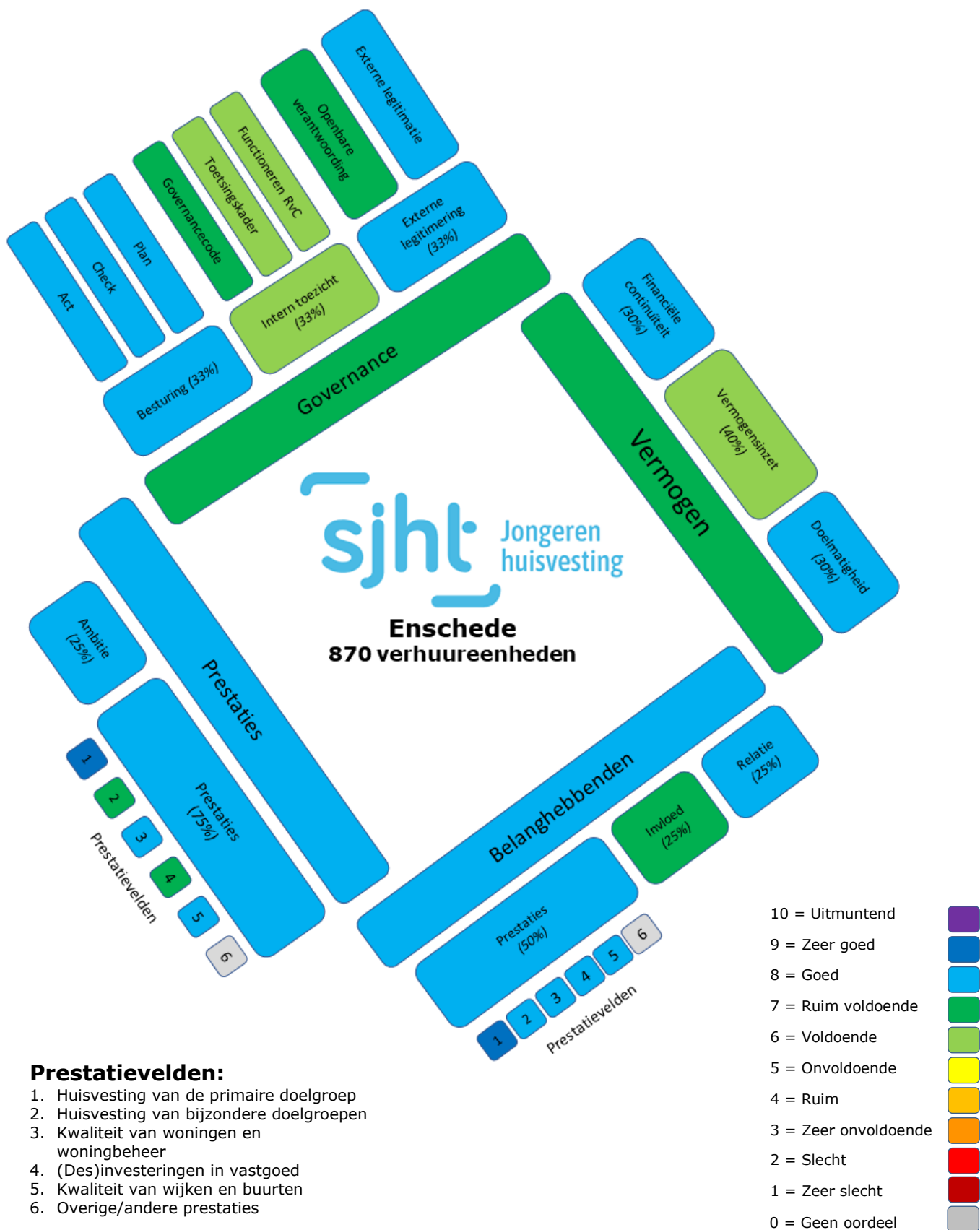
Dit kan zowel om mogelijk de bestuurder een volwaardigere rol te geven als om meer scherpte te ontwikkelen in de dialoog over hoe de RvC haar rol als sparringpartner invult en de balans houdt tussen afstand en betrokkenheid. Houd de continuïteit in de RvC door het faseren van (her)benoemingen in het oog. Overweeg in de verslaglegging van de RvC verslagen nadrukkelijker vast te leggen wat de afwegingen van de RvC zijn om tot een besluit te komen.

- Participatie en legitimatie; De SJHT werkt veelal praktisch samen met de projectbeheerders en de gemeente Enschede, heeft dit uitstekend georganiseerd en legitimeert zich ook als zodanig. De uitdaging voor de komende jaren is om met name de collega-corporaties meer duidelijkheid te geven over wat ze van de SJHT kunnen verwachten.

B Scorekaart Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities 7,9									
Prestaties in het licht van de opgaven	9,0	7,0	8,0	7,0	8,0		7,8	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden 7,7									
Prestaties	8,6	8,0	7,9	7,8	8,2		8,1	50%	
Relatie en communicatie							7,9	25%	
Invloed op beleid							6,8	25%	
Presteren naar Vermogen 7,2									
Financiële continuïteit							8,0	30%	
Doelmatigheid							8,0	30%	
Vermogensinzet							6,0	40%	
Governance 7,3									
Besturing	Plan						8,0	8,0	33%
	Check						8,0		
	Act						8,0		
Intern toezicht	Functioneren RvC						6,3	6,4	33%
	Toetsingskader						6,0		
	Toepassing Governancecode						7,0		
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						8,0	7,5	33%
	Openbare verantwoording						7,0		
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

C Scorekaart in beeld Stichting Jongeren Huisvesting Twente



D Samenvatting in beeld Stichting Jongeren Huisvesting Twente

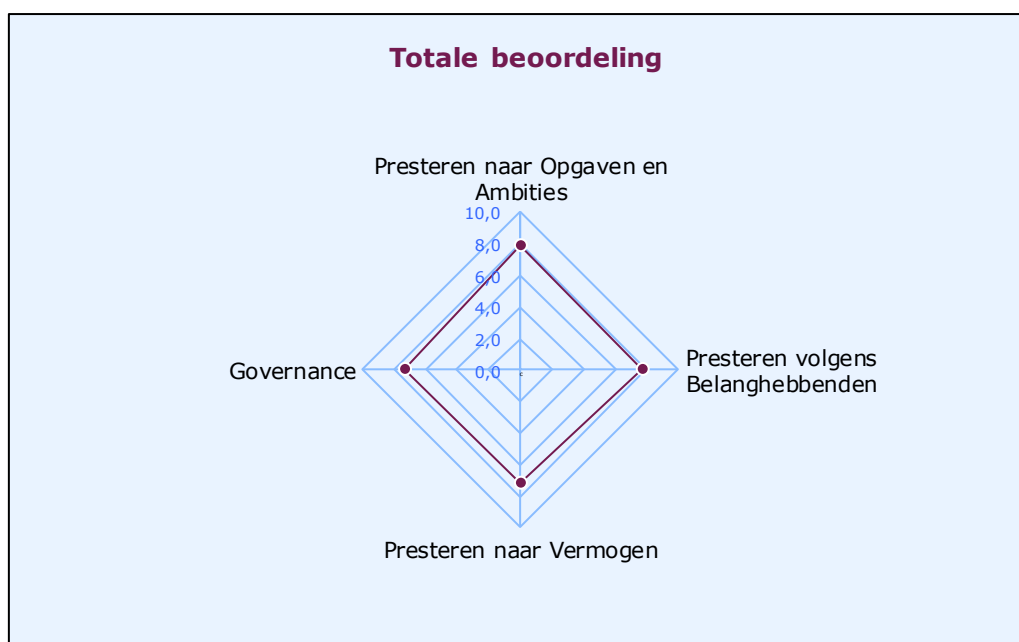
Visitatie Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) voor kleine corporaties en vond plaats tussen september 2018 en januari 2019.

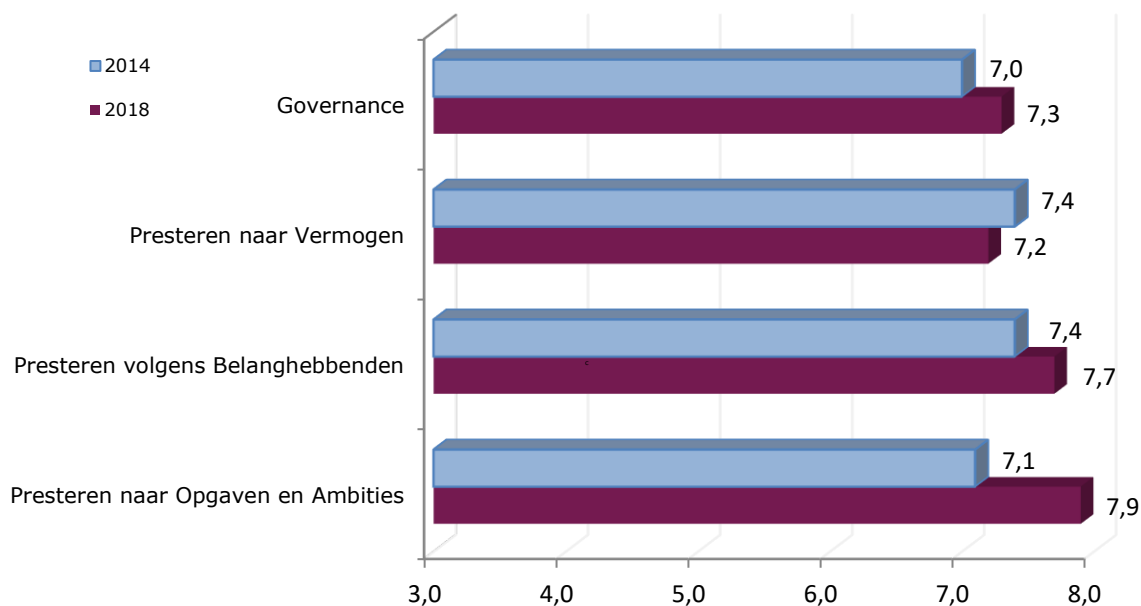
Korte schets Stichting Jongeren Huisvesting Twente

De SJHT is opgericht in 1968. De corporatie bezit 870 wooneenheden en beheert daarnaast 172 wooneenheden. De corporatie werkt in twee gemeenten: Enschede (929 wooneenheden) en Hengelo (113 wooneenheden). Bij de SJHT werken 10 medewerkers, 8,9 fte. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

Beoordelingen Stichting Jongeren Huisvesting Twente



Totale beoordeling	
Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,9
Presteren volgens Belanghebbenden	7,7
Presteren naar Vermogen	7,2
Governance	7,3



Samenvatting in beeld Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Prestaties naar Opgaven en Ambities

1. Prestaties huisvesting **primaire doelgroep** zijn zeer goed. Erg lage huren en nieuwe portal voor jongeren.
2. Naar behoefte en afspraken bijgedragen aan huisvesting **bijzondere doelgroepen**.
3. Woningkwaliteit goed, innovatief en gericht in **verduurzaming** bezit, goede conditie bezit. Dienstverlening op orde.
4. Conform opgaven **geïnvesteed in vastgoed**, Lasonderdriehoek nieuwe ontwikkeling.
5. Actief en creatief sociaal beheer ten behoeve van de **kwaliteit van wijken en buurten**.

Prestaties volgens belanghebbenden

1. Belanghebbenden waarderen de **maatschappelijke prestaties** op de vijf prestatievelden met **goed**.
2. Beoordeling **samenwerking** goed, **invloed** op beleid wordt met name bij collega-corporaties beperkt gevoeld.

De belanghebbenden geven Stichting Jongeren Huisvesting Twente de volgende verbeter suggesties mee:

- Vorm een visie op de toekomst.
- Zorg dat verzoeken van alle huurders met dezelfde aandacht worden behandeld.



870 wooneenheden

Prestaties naar Vermogen

1. **Financiële continuïteit** is geborgd, goed intern risicobeheersingssysteem. Financiële kaders door managementteam doorleefd.
2. Lage bedrijfslasten, **sobere en doelmatige bedrijfsvoering** in vergelijking met andere kleine corporaties.
3. SJHT heeft naar **vermogen** gepresteerd voor de primaire doelgroep.

Governance

1. **Plan-Do-Check-Act-cyclus** zit sterk in elkaar. Visie is uitgewerkt, jaarlijks vertaald naar doelen, per kwartaal gerapporteerd over resultaten.
2. Raad van commissarissen is divers samengesteld. Corporatie verantwoordt actief in lijn met de **Governancecode**.
3. **Betrekken belanghebbenden** actief. Openbare verantwoording overzichtelijk gepresenteerd.

E Reactie Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Reactie Stichting Jongeren Huisvesting Twente op het visitatierapport

Inleiding

In de tweede helft van 2018 heeft Raeflex met een visitatie het maatschappelijk presteren van de SJHT in beeld gebracht. Na een periode waarbij de focus lag op het compliant zijn aan de woningwet en de verbeterpunten uit de vorige visitatie, zag de SJHT de visitatie met vertrouwen tegemoet.

De ervaring met Raeflex was bijzonder goed. Voor het doen van deskresearch hanteert Raeflex een digitale portal waar wij op eenvoudige manier de opgevraagde documenten konden uploaden. Van de beschikbaar gestelde communicatietips en voorbeeldschema's voor visitatiegesprekken heeft de SJHT dankbaar gebruik gemaakt. De gesprekken met voorzitter Bert Koopmanschap en secretaris Joeri Zandvliet hebben wij als zeer prettig ervaren. Al met al heeft Raeflex ons goed begeleid in het gehele proces.

Voor de aanpak van de visitatie was het onze wens om deze niet alleen te richten op deskresearch en het afvinken van de formele verplichting. SJHT was daarom blij met het voorstel van Raeflex om een rondleiding langs het woningbezit te maken en contact te willen maken met verschillende stakeholders, waaronder huurders. Ook het verdiepend doorpraten over onderwerpen zoals de invulling van de rol van projectbeheerderscommissie en de strategische keuzes voor de toekomst is een meerwaarde gebleken.

De resultaten

De visitatiecommissie heeft geconstateerd dat de verbeterpunten uit de vorige visitatie voortvarend zijn opgepakt en meldt "kleine Twentse jongerenhuisvester heeft zaken uitstekend voor elkaar".

We zijn blij met de gemiddelde eindcijfers van de vier prestatievelden. Trots zijn we op de onderdelen waar we een acht of hoger scoren, zoals kwaliteit van de woningen, het woningbeheer, de ambitie in relatie tot de opgaven, doelmatigheid, vertaling doelen, besturing en externe legitimatie. In de afgelopen vier jaar hebben wij op deze onderdelen dan ook hoog ingezet. Verbeteren waar kan, behouden wat goed is.

De SJHT vindt het heel belangrijk te investeren in een goede relatie met stakeholders en heeft daar de afgelopen jaren bewust aandacht en tijd aan besteed. Het is dan ook fijn te horen dat stakeholders zeer tevreden zijn over de prestaties van en de relatie met de SJHT. De wijze waarop de SJHT de primaire doelgroep huisvest en het beheer doet, wordt door externen als goed tot uitmuntend beoordeeld. SJHT wordt gezien als een betrouwbare partner, zowel op bestuurlijk als uitvoerend niveau.

Financieel is SJHT een gezonde woningcorporatie. Onze vastgestelde financiële kaders borgen dit. Alle ratio's voldoen ruim aan de normen. Daarnaast is de SJHT sober en doelmatig. Over elke uitgave wordt dubbel en dwars nagedacht.

De beoordeling van de vermogensinzet is een zes. En dat snappen wij. Dit visitatierapport gaat over de periode 2014-2017. SJHT heeft in die periode niet gebouwd en de duurzaamheidsinvesteringen worden niet apart vermeld, maar meegenomen in het groot onderhoud. Ons vermogen is ingezet om jongeren met een beperkt inkomen huisvesting te kunnen bieden tegen betaalbare huren. Wel waren wij in de afgelopen jaren bezig met het ontwikkelen van nieuwbouw voor de doelgroep. In 2019 start dan ook daadwerkelijk de bouw van een mooi jongerencomplex in de stad Enschede. Het vermogen dat wordt ingezet voor verduurzaming van de voorraad zullen wij expliciet noemen.

Belangrijk in de afgelopen vier jaar was het borgen van de PDCA cyclus in de organisatie. De visitatiecommissie bevestigt met hun oordeel dat dit goed is gelukt. Onze kaders zijn duidelijk, de ambities, doelen en bijbehorende risico's worden meetbaar in kaart gebracht en onze kwartaalrapportages zijn van een kwalitatief hoog niveau. We krijgen zelfs een negen voor de vertaling van onze visie in doelen en activiteiten op een wijze dat deze te monitoren zijn. Twee achten scoren we op Check en Act.

Verbetersuggesties waar we ons op gaan richten

Wij kunnen ons vinden in de verbetersuggesties die de visitatiecommissie ons doet. We hebben intern de zaken goed voor elkaar, maar nu moeten we actief bezig met strategievorming voor de lange termijn.

Onze projectbeheerderscommissie is een waardevol overlegorgaan die wij nog veel meer kunnen betrekken bij beleidsthema's. Mede door dit visitatierapport wordt steeds duidelijker hoe wij de projectbeheerders meer en meer een sparringpartner kunnen laten worden. Een start maken wij samen met de commissie door eind 2018 een overleg te organiseren om beleidsthema's voor 2019 te bepalen en de overlegmomenten af te stemmen op de jaarlijkse cyclus van de prestatieafspraken.

Uit het visitatierapport haalt de SJHT een algemeen advies, namelijk het meer laten zien van wat je doet. Noem de duurzaamheidsinvesteringen maar buiten de onderhoudsbegroting, laat maar zien dat projectbeheerders een commissaris voordraagt voor de Raad van Commissarissen. Ook de RvC mag meer laten zien welke afwegingen er tot een besluit leiden en welke rol zij als sparringpartner invult. Misschien is het algemeen advies wel iets minder bescheiden te zijn?

Tot slot

Het visitatierapport bevestigt dat er in de afgelopen visitatieperiode goede resultaten zijn behaald. Dit is alleen mogelijk geweest door goede samenwerking en door samen keihard te werken. Onze nieuwe kreet "Samen start je sterker" is niet voor niets. Bijzonder vinden wij de samenwerking met de projectbeheerders die zich vrijwillig inzetten, de kundige inzet van de Raad van Commissarissen en de transparante relatie met de stakeholders. Daarnaast hebben alle medewerkers een enorme drive om 'het goed te doen' en een drang tot verbetering. De SJHT zet zich op deze manier al 50 jaar in voor onze doelgroep. Met dezelfde geestdrift en passie voor het vak gaan wij door en blijven wij ons hard maken voor de jongeren.

Ruud Mittendorff

Directeur bestuurder

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Reden voor visitatie

In september 2018 heeft de Stichting Jongeren Huisvesting Twente (SJHT) opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor de SJHT de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren om op basis van een onafhankelijke blik verder te kunnen leren en verbeteren.

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen september 2018 en januari 2019. Op grond van de methodiek valt de SJHT in de categorie woningcorporaties tot 1.000 woningen. De SJHT heeft een position paper opgesteld, wat voor corporaties tot 1.000 woningen niet verplicht is.

Het visitatieproces

Op basis van alle door de SJHT verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Stichting Jongeren Huisvesting Twente. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 1 november 2018. Daarnaast heeft de commissie één telefonisch interview gehouden op 10 november. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Stichting Jongeren Huisvesting Twente, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2014-2017.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer B. Koopmanschap AC (voorzitter) en de heer J.K. Zandvliet MSc (algemeen commissielid en secretaris). Mevrouw I. Huisman MSc is in het kader van het inwerken als secretaris bij de visitatiegesprekken aanwezig geweest. In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Stichting Jongeren Huisvesting Twente is opgericht in 1968. De corporatie bezit 870 wooneenheden en beheert daarnaast 172 wooneenheden. De SJHT werkt in twee gemeenten: Enschede (757 wooneenheden en 172 beheerde wooneenheden) en Hengelo (113 wooneenheden). De focus ligt in het visitatierapport op de gemeente Enschede, omdat de SJHT hier het meeste bezit heeft en in Hengelo uitsluitend consolideert. De gemeenten Hengelo en Enschede samen tellen 239.201 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de gemeenten Enschede en Hengelo, de projectbeheerders en de collega-corporaties Woningstichting Domijn en Woningstichting De Veste.

In dit werkgebied zijn ook Woningstichting Ons Huis, Almelose Woningstichting Beter Wonen, Welbions, Woningstichting de Woonplaats, Stichting Woonzorg Nederland en Stichting Mooiland actief. Zij beheren samen circa 34.000 wooneenheden. Bij Stichting Jongeren Huisvesting Twente werken 10 medewerkers; in totaal 8,9 fte. De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden namens de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben. Tijdens de visitatieperiode hebben zich geen bijzonderheden voorgedaan.

1.2 Werkgebied Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Stichting Jongeren Huisvesting Twente is werkzaam in de gemeenten Enschede en Hengelo in de provincie Overijssel. Deze Twentse stedelijke omgeving wordt gekenmerkt door de technische universiteit en het textielverleden. De woningmarkt in dit gebied kenmerkt zich door een relatief groot aandeel sociale huurwoningen (37,2 procent in de gemeente Enschede), passend bij de studentenpopulatie en het relatief hoge aandeel inwoners dat in de bijstand zit. De SJHT is werkzaam in een krimpregio.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgaven in het werkgebied van de SJHT zijn in de periode 2014-2017 voornamelijk vastgelegd in prestatieafspraken, gemeentelijke woonvisies en woningmarktonderzoeken. De belangrijkste gemeentelijke opgaven zijn vastgelegd in de woonvisie van en prestatieafspraken met de gemeente Enschede en in de woonvisie van de gemeente Hengelo.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De jongere doelgroep van 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen verhuist regelmatig en heeft behoefte aan digitale dienstverlening. Veranderingen in de wet -en regelgeving zoals het sociaal leenstelsel voor studenten en de maatregelen ten opzichte van huurtoeslag zetten extra druk op de betaalbaarheid van het wonen voor de jongeren. De SJHT is werkzaam in een krimpregio. Dat geldt in mindere mate voor de jongere doelgroep. De voorspelling is dat het aantal Nederlandse studenten en jongeren afneemt. Het aantal internationale studenten neemt naar verwachting toe. In de prestatieafspraken is vastgelegd dat er behoefte is aan een kwalitatieve toevoeging van eenheden voor jongeren. Deze toevoeging heeft als doel om de woonkwaliteit en de locatie Enschede als betaalbare studentenstad te kunnen versterken.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De SJHT wordt conform prestatieafspraken gevraagd naar rato van het aandeel woningen vergunninghouders te huisvesten. Daarnaast ligt er ook onder jongeren met een zorg- en/of begeleidingsbehoefte een huisvestingsopgave.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De gemeente Enschede ziet voor alle Enschede corporaties een opgave in het verduurzamen van de woningvoorraad. Eerste stap is voldoen aan het Landelijk Energieconvenant. De lange termijndoelstelling is CO2 neutraal in 2050. De corporaties werken samen in een werkgroep en stellen een roadmap richting CO2-neutraal in 2050 op. Vereisten voor nieuwbouw is conform prestatieafspraken om aan minimaal één van de volgende normen te voldoen: EPC 0, BENG, energieneutraal of nul op de meter.

Landelijk Energieconvenant

In het [Convenant Energiebesparing Huursector](#) van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald.

Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken zijn dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO2-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de [Woonagenda 2017-2021](#) met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het [Energieakkoord](#)². Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO2-neutraal woningbezit te hebben.

Kwaliteit van wijken en buurten

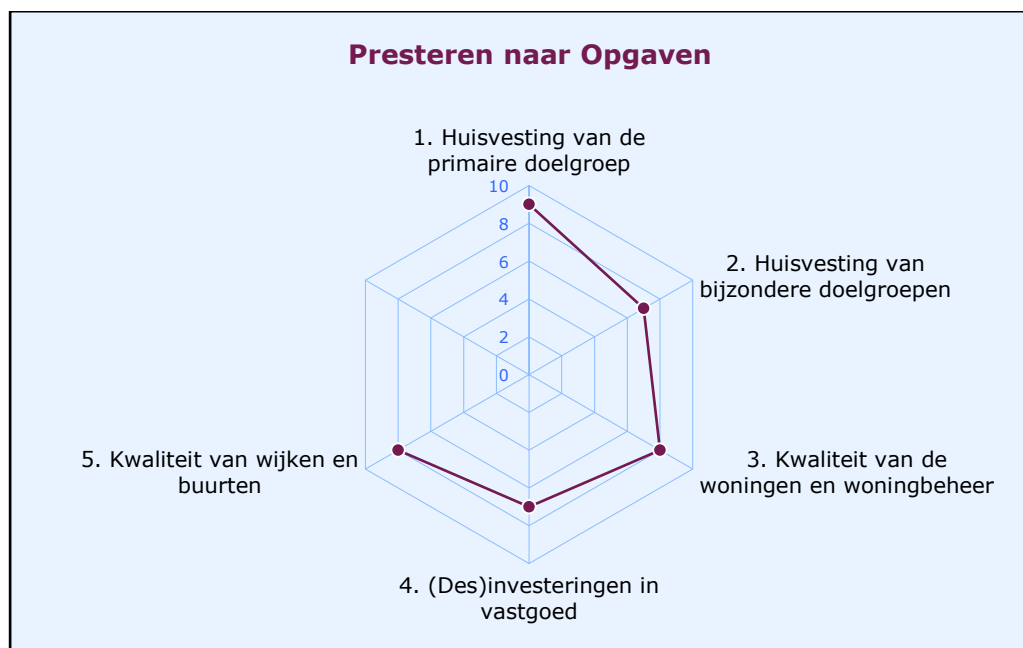
In de diverse stukken wordt blijvende aandacht gevraagd voor de kwaliteit van wijken en buurten. De SJHT heeft ten opzichte van de andere Enschedese corporaties uitgebreide en gerichte prestatieafspraken met de gemeente en de projectbeheerders gemaakt. De SJHT hecht grote waarde aan een schone, veilige woonomgeving voor de huurders.

De SJHT zet in op:

- een veilige woonomgeving door complexmatig technische maatregelen te treffen;
- de sociale veiligheid in en om een gebouw door goede verlichting;
- een schone omgeving en regelmatige aanwezigheid van de SJHT in de gebouwen;
- inzet van een leefbaarheidsmedewerker en vrijwillige inzet van projectbeheerders.

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

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



² Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,8	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	9,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	8,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0		
6. Overige/andere prestaties	n.v.t.		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,8. SJHT presteert ruim voldoende tot zeer goed op de verschillende prestatievelden.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 9,0.

Het huisvesten van de primaire doelgroep betreft de onderwerpen woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid. SJHT heeft zeer goed gepresteerd op deze thema's.

Gedurende de visitatieperiode is het aantal sociale huurwoningen van de woningstichting gelijk gebleven. Dit is in lijn met de in de visitatieperiode gesignaleerde opgave door SJHT en haar belanghebbenden. De corporatie heeft bij het verhogen van de huren rekening gehouden met de betaalbaarheid voor de studenten doelgroep. De feitelijke huur als percentage van de maximaal redelijke huur ligt met 65,3 procent ruim onder het landelijk gemiddelde. De corporatie hanteert een streefhuurpercentage van 65 procent; een bewuste keuze voor betaalbaarheid, daar waar vrijwel alle corporaties in Nederland 80 procent en hoger hanteren. Bij de toewijzing van woningen geeft de corporatie in de gehele visitatieperiode uitvoering aan vigerende wet- en regelgeving (100 procent passend toewijzen en 100 procent van de voorraad toewijzen aan de primaire doelgroep). De wachttijden voor een kamer zijn beperkt (1,1 maand in 2017). De SJHT heeft door de toenemende behoefte aan digitale dienstverlening onder jongeren in 2015 met de werkgroep Studentenhuisvesting de eerste stappen ondernomen om te komen tot een digitale portal voor jongere woningzoekenden. Tot deze werkgroep behoren de SJHT, De Veste, Saxion, de Universiteit Twente en de gemeente Enschede. In februari 2018 is deze portal – Roomspot – in gebruik genomen. Door deze innovatie worden de jongeren doelmatiger bediend. De ontwikkeling van dit product met de SJHT en De Veste als voornaamste trekkers vindt de commissie voor een kleine corporatie bijzonder. De SJHT heeft met haar partners in de visitatieperiode periodiek onderzoek naar de woningbehoefte van jongeren laten doen. Hieruit kwam naar voren dat er in Enschede en Hengelo een behoefte is aan betaalbare huisvesting voor jongeren, niet alleen onder studenten. Op basis daarvan heeft de SJHT haar strategie aangepast en haar doelgroep naar alle jongeren verbreed; van alleen jongeren met recht op huurtoeslag naar jongeren met een inkomen tot euro 36.798 (prijspeil 2018). Hiermee zijn de zelfstandige wooneenheden bewuster voor jongeren in de markt gezet. Dit biedt hen meer mogelijkheden om een wooncarrière door te maken. De commissie was erg onder de indruk van de proactieve wijze waarop de SJHT ontwikkelingen van buiten naar binnen haalt en deze vertaalt naar goede huisvesting voor de primaire doelgroep.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Bij het onderdeel 'huisvesting van bijzondere doelgroepen' beoordeelt de commissie de prestaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn (combinatie huisvesting en dienstverlening) ten behoeve van ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften, personen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

SJHT huisvest ondanks de focus op jongerenhuisvesting en het atypische woningbezit vergunninghouders naar rato van het bezitsaandeel in de gemeenten Enschede en Hengelo. De SJHT bezit een beperkt aandeel toegankelijke woningen, waarmee ze ook aan de sporadische huisvestingsvraag van jongeren met een fysieke beperking kunnen voldoen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

De kwaliteit van de woningen en woningbeheer omvat de woningkwaliteit, kwaliteit van dienstverlening en energie en duurzaamheid.

SJHT investeert consequent in het onderhoud en de verbetering van haar woningen. De corporatie weet haar instandhoudingskosten op een betaalbaar niveau te houden en scoort gemiddeld (score A) in de Aedes-benchmark 2017 op het gebied van onderhoud en verbetering.

In de Aedes-benchmark 2017 scoort de corporatie in de bovenste categorie (A) op duurzaamheid. De corporatie heeft met een gemiddelde Energie Index van 1,54 (label C) duurzamer bezit dan landelijk gemiddeld (Energie Index van 1,73). De corporatie begroot verduurzaming en onderhoud gezamenlijk, specifieke investeringen in verduurzaming zijn daardoor in de verslaglegging beperkt zichtbaar. Door het plaatsen van zonnepanelen, investeringen in isolatie, dubbel glas en plaatsing van duurzamere cv-ketels is het bezit verduurzaamd. Dit wordt zoveel mogelijk gedaan in combinatie met planmatig onderhoud. Hiermee hebben veel complexen energie-labelsprongen gemaakt. De corporatie maakt per complex bewuste afwegingen over wanneer ingrepen te doen. Elk complex wordt passend bij de schaal van de corporatie praktisch benaderd. De commissie is erg positief over de bewuste wijze waarop de SJHT omgaat met de verduurzaming en verbetering van het (atypische) woningbezit.

De dienstverlening van de SJHT is op orde. In de Aedes-benchmark lag de totaalscore huurdersoordeel in de periode 2015-2017 tussen de 7,4 en 7,7. Dit staat gelijk aan de categorie B of C. Op het gebied van vertrokken huurders scoort de SJHT structureel het hoogst.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0. Bij de beoordeling van (des)investeren in vastgoed staan de prestaties op de thema's nieuwbouw, sloop/samenvoeging, renovatie/groot onderhoud, maatschappelijk vastgoed en verkoop centraal.

De visitatiecommissie constateert dat SJHT conform vraag en aanbod heeft geïnvesteerd in het vastgoed. De SJHT heeft jaarlijks circa euro 600.000,- in het bestaande bezit geïnvesteerd. De SJHT is zich gaan focussen op investeren in het centrum van Enschede en de as naar de universiteit. Hier zoekt de SJHT naar kansen, passend bij de eigen financiële polsstok.

In de visitatieperiode heeft de SJHT plannen gemaakt voor nieuwbouwproject Lasonderdriehoek, dit project zal in 2019 opgeleverd worden. De SJHT zoekt naar samenwerking en huurt eenheden van derden. De corporatie heeft met het oog op het beschikbaar houden van de sociale huurvoorraad voor jongeren in de visitatieperiode geen woningen verkocht. De corporatie kiest er tot op heden voor de sociale huurvoorraad in de gemeente Hengelo in lijn met de vraag van de jongere doelgroep te blijven beheren.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Bij de beoordeling van de kwaliteit van wijken en buurten neemt de commissie de prestaties ten aanzien van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak van overlast in ogenschouw.

De SJHT overtreft de opgaven ten aanzien van leefbaarheid. SJHT opereert conform de concrete prestatieafspraken met de gemeente Enschede. Ondanks de beperkte schaal van de corporatie is er een medewerker in dienst die zich specifiek met dit thema bezig houdt (en vanaf 2017 ook als onderdeel van het leefbaarheidsbudget in de begroting is opgenomen). De SJHT kiest er bewust voor fors in leefbaarheid te investeren en zich binnen de mogelijkheden van de nieuwe Woningwet in te zetten voor het op peil houden van een schone en veilige woonomgeving. Dit doet de SJHT bewust om huurders te stimuleren de woonomgeving goed te onderhouden. Voorbeelden van het intensieve fysieke en sociale beheer dat de SJHT doet: aanpakken van overlastproblematiek, schoonmaak- en fietsenacties en fysiek beheer om bijvoorbeeld de (brand)veiligheid in een complex te bevorderen. De aanpak met projectbeheerders als schakel tussen SJHT en de jongeren is passend bij de doelgroep en vernieuwend.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

De SJHT heeft in 2012 een beleidsplan 2012-2016 gemaakt. Daarin stond de volgende missie centraal: *"De SJHT staat voor het creëren en in stand houden van een transparante markt voor jongerenhuisvesting in Enschede. Zij richt zich op het bieden van betaalbare, kwalitatief goede huisvesting voor een- en tweepersoonshuishoudens in de steden Enschede en Hengelo, specifiek op (studerende) jongeren en aanverwante doelgroepen van 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen. Hierbij streeft de SJHT naar een optimale benutting van haar expertise door samenwerking met andere woningcorporaties en/of organisaties"*.

In 2017 heeft SJHT de koersnotitie 2017-2021 vastgesteld. De missie in deze koersnotitie: *"Jongeren tussen de 18 en 30 jaar een goede start te geven in hun wooncarrière door het beschikbaar stellen van betaalbare en kwalitatief goede huisvesting"*.

Hierin heeft de SJHT de volgende vier beleidskeuzes gemaakt:

- Verbreding doelgroep: jongeren met maar vanaf 2017 ook zonder recht op huurtoeslag bedienen.
- Nieuwbouw: Toevoegen woningen in de gemeente Enschede voor jongeren, conform woningmarktonderzoek en vraag gemeente Enschede.
- Portal voor woningzoekenden: ontwerp en in gebruik name portal, ten behoeve van zichtbaarheid en naamsbekendheid SJHT onder jongeren.
- Digitalisering: digitalisering van interne werkprocessen, een klantenportaal en een vernieuwde website.

Deze keuzes zijn vertaald naar concrete doelen. Jaarlijks worden plannen gemaakt, acties uitgezet en worden de vorderingen SMART bijgehouden.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat haar ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. De corporatie heeft gedurende de visitatieperiode een actueel beleidsplan (2012-2016) en koersnotitie (2017-2021). Ambities worden jaarlijks verder uitgewerkt, SMART gemonitord en sluiten aan bij de opgaven in het werkgebied zoals vastgelegd in woonvisies en prestatieafspraken. De commissie beoordeelt de ambities in relatie tot de opgaven met een 8.

De commissie ziet daarbij pluspunten in:

- + Doordat de corporatie korte lijnen heeft met de gemeente Enschede, de collega-corporaties en kennisplatform Kences, kent de SJHT de lokale maatschappelijke agenda, specifiek voor de jongerendoelgroep, en stelt het zich in op het realiseren van deze opgaven. De corporatie sluit sterk aan op relevante signalen uit de omgeving.
- + De corporatie hanteert haar beleid actief. De ambities staan onder andere centraal in de kwartaalrapportages en de overleggen van het management team. De bedoeling van de strategie wordt consequent doorvertaald naar complexmatige afwegingen en de operatie.
- + De ambities en doelstellingen zijn passend bij nieuwe ontwikkelingen in de markt en worden frequent geactualiseerd.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,9. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities			
		Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,8	75%
Ambities in relatie tot de opgaven		8,0	25%
Gemiddelde score		7,9	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van SJHT. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden waarmee gesprekken plaatsvonden zijn enkele projectbeheerders, de gemeente Enschede en de collega-corporaties Woningstichting Domijn en Woningstichting De Veste.

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal zeven gesprekken geïnterviewd over de prestaties van SJHT. Daarnaast heeft de voorzitter van de commissie met één partij nog een telefonisch gesprek gevoerd. De interne partijen die zijn gesproken, de directeur-bestuurder, het MT en de RvC, hebben geen cijfermatig oordeel gegeven over de corporatie.

3.1 De belanghebbenden van Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Projectbeheerders

De woningstichting voert overleg met de projectbeheerders (huurderscommissie). Projectbeheerders zijn huurders van de SJHT die een adres of groep adressen, waaronder het adres waar de projectbeheerder woont, beheren. De projectbeheerders zijn het eerste aanspreekpunt voor bewoners. De projectbeheerder vertegenwoordigt bewoners van het complex (en verzorgt zelfstandig de oplevering van woningen). Met hen heeft de corporatie onder andere overleg over het huurbeleid, de prestatieafspraken en andere thema's gericht op het huurdersbelang.

Gemeente Enschede

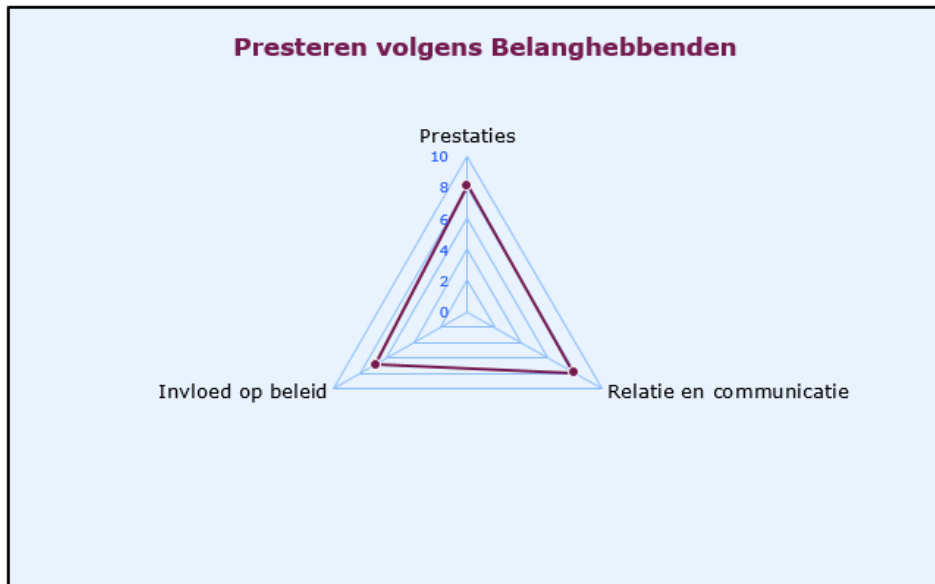
SJHT is voornamelijk actief in de gemeente Enschede. Daarnaast heeft zij ook beperkt bezit in de gemeente Hengelo. Corporatie en gemeenten werken actief met elkaar samen. De corporatie heeft regelmatig overleg met de gemeenten, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau. Daarbij wordt onder meer gesproken over de woonvisie, de ontwikkeling van het gewenste woningbestand en de ontwikkeling van de specifieke doelgroep. Met de gemeente Enschede is daarnaast regelmatig structureel overleg over prestatieafspraken. De commissie heeft in een gesprek gesproken met de beleidsadviseur wonen en telefonisch met de beleidsadviseur ruimtelijke ontwikkeling. Het visitatiegesprek is ambtelijk en met de wethouder voorbereid. De wethouder is na de gemeenteraadsverkiezingen 2018 aangetreden en kon zich niet vrijmaken voor het gesprek. De oordelen namens de gemeente zijn verantwoord onder het onderdeel 'gemeente'.

Collega-corporaties

De SJHT werkt samen met vier andere woningcorporaties, te weten: De Veste, Domijn, Ons Huis en De Woonplaats. De samenwerking vindt onder andere plaats op het gebied van monitoring van vraag en aanbod, betaalbaarheid voor de doelgroep, beheer van studentenwoningen en duurzaamheid. Met de Veste heeft de SJHT daarnaast samengewerkt in het opzetten van de woonruimteverdeling portal voor jongeren Roomspot.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de directeur-bestuurder a.i. van De Veste en de manager Wonen van Domijn. De commissie heeft hen bevraagd over de samenwerking met de SJHT en het beeld dat de belanghouders van de corporatie hebben.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		8,1	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	8,6		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,9		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,8		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,2		
6. Overige/andere prestaties			
Relatie en communicatie		7,9	25%
Invloed op beleid		6,8	25%
Gemiddelde score		7,7	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente(n)	Collega-corporaties	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,8	8,0	10,0	8,6
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	n.v.t.	8,0	n.v.t.	8,0
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,8	8,0	8,0	7,9
4. (Des)investeringen in vastgoed	n.v.t.	8,0	7,5	7,8
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,5	8,0	8,0	8,2
6. Overige/andere prestaties	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	7,5	8,0	8,3	7,9
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	7,0	8,0	5,5	6,8

3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

De meeste belanghebbenden zijn tevreden over het presteren en de contacten met de SJHT. De verbeterpunten van belanghebbenden zijn in hun ogen meer aandachtspunten dan specifieke verbeterpunten.

Een aantal belanghebbenden adviseert de SJHT om meer aandacht te besteden en de toekomstige positie van de corporatie. Hierbij zien zij het zowel als een mogelijkheid van de SJHT om zelfstandig te blijven als om te fuseren. De belanghebbenden geven aan dat de SJHT sterke kanten bezit. Wanneer zij besluit om zelfstandig te blijven, kan de SJHT datgeen waar zij goed in is wat betreft de collega-corporaties uitbouwen en versterken. Domijn stelt bijvoorbeeld haar beleidsmatige specialisten ter beschikking en zou graag zien dat de SJHT werkzaamheden in het beheer van de studentenwoningen van Domijn oppakt.

De projectbeheerders geven de SJHT de tip om proactiever op zoek te gaan naar onderhouds- en verduurzamingsopgaven in de complexen. Zij zien in dat dit wel extra werk oplevert voor de corporatie, maar de kwaliteit van de voorraad ten goede zou komen. De projectbeheerders geven aan dat een projectbeheerder in de praktijk bij een klacht of vraag sneller geholpen wordt dan een andere huurder. Positief vinden ze dat dit aantoont dat de lijnen tussen de projectbeheerders en de SJHT erg kort zijn, aandachtspunt is om ook de andere huurders snel te helpen.

3.4 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort de SJHT een 7,7 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Met name op de prestaties scoort de woningstichting bij alle belangenhouders hoog. Op de huisvesting van bijzondere doelgroepen hebben de projectbeheerders en de collega-corporaties geen totaalbeeld. Zij hebben dit onderdeel daarom geen cijfer gegeven.

a. Maatschappelijke prestaties

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

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,6.

De projectbeheerders waarderen de prestatie op dit prestatieveld ruim voldoende tot goed. De huurders geven aan dat de SJHT een stuk zichtbaarder is geworden door Roomspot. De zichtbaarheid kan echter nog beter voor toekomstige huurders, zodat zij zich eerder kunnen inschrijven. De betaalbaarheid en beschikbaarheid van de woningen zijn de projectbeheerders erg tevreden over.

Ook in vergelijking met andere corporaties doet de SJHT het op dit punt goed. De gemeente Enschede waardeert de prestaties op dit prestatieveld met een goed. SJHT is veruit de goedkoopste verhuurder in de gemeente. De gemeente is er verder blij mee dat de doelgroep is verbreed naar jongeren met hogere inkomens (tot euro 36.798, prijspeil 2018) en dat juist voor dat segment ook wat duurdere huisvesting beschikbaar is. Daarmee sluit de SJHT aan op het gemeentelijke beleid om talent en startups aan Enschede te proberen te binden.

De collega-corporaties waarderen dit onderdeel met uitmuntend. Zij geven aan dat de SJHT sterk is meegegaan in de digitalisering en de vraag van internationale studenten. Daarnaast vinden de collega-corporaties dat de jongeren respectvol en op effectieve creatieve manieren worden bediend. De SJHT blijft zich vernieuwen en op basis van best practices elders slim verder verbeteren.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,0.

Zowel de projectbeheerders als de collega-corporaties hebben aangegeven dat ze bij dit prestatieveld onvoldoende beeld hebben om een cijfer te geven. De gemeente Enschede vindt de prestaties op dit onderdeel goed. De gemeente waardeert het dat de SJHT vergunninghouders huisvest ondanks de specifieke focus van de corporatie op jongeren. De toegankelijkheid van een deel van de complexen voor jongeren met fysieke beperkingen is voor de gemeente ook positief. De SJHT vult haar onderdeel van de opgave voor bijzondere doelgroepen naar wens van de gemeente in.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,9.

De projectbeheerders waarderen de prestaties als ruim voldoende tot goed. Ze vinden de woningen van goede kwaliteit: veel woningen hebben dubbel glas, er is weinig tocht en vocht en op een aantal complexen zijn zonnepanelen geplaatst. Reparaties worden tijdig uitgevoerd.

De gemeente waardeert de prestatie van de SJHT op dit prestatieveld als goed. De gemeente ziet dat de corporatie zich actief inzet op het gebied van duurzaamheid. De gemeente vindt het prijzenswaardig dat de SJHT ondanks het atypische woningbezit zo vooruitstrevend aan de verduurzaming werkt. De SJHT is partner in de Routekaart richting verduurzaming van de gemeente en corporaties.

De collega-corporaties waarderen het prestatieveld als goed. De SJHT is sterk op het gebied van woningbeheer; Woningstichting Domijn geeft aan dat de SJHT een voorbeeld stelt van uitstekend beheer van woningen voor jongeren. De SJHT heeft richting het eind van de visitatieperiode een goede start gemaakt met het verbeteren van de kwaliteit en duurzaamheid van de voorraad. De SJHT heeft hier aandacht voor en is er innovatief in. Woningstichting Domijn vindt het ook positief dat de SJHT zich oriënteert op nieuwe woonconcepten voor de doelgroep, zoals Tiny Houses.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,8.

De projectbeheerders gaven aan onvoldoende beeld te hebben om op dit prestatieveld een cijfer te geven.

De gemeente Enschede waardeert de prestatie van de SJHT op dit prestatieveld als goed. De SJHT gaat bij investeringen niet over één nacht ijs. Er wordt goed onderzocht en onderbouwd hoeveel er geïnvesteerd mag worden en wat de opbrengsten daarvan dienen te zijn. Vervolgens investeert de SJHT in de praktijk toch fors en naar vermogen.

De collega-corporaties beoordelen dit prestatieveld als ruim voldoende tot goed. De SJHT handelt wat hen betreft conform opgaven. De SJHT opereert wat hen betreft naar draagkracht in een gemeente met een uitdagend speelveld: veel andere woningcorporaties en een gemeente Enschede met overzicht en daadkracht. De woningvoorraad is constant gebleven. De collega-corporaties waarderen dat de SJHT kansen wil en kan benutten als ze deze ziet. De SJHT is scherp op goede product-markt combinaties voor de doelgroep en is hier actief in.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,8.

De projectbeheerders zien de bijdrage van de SJHT aan de kwaliteit van wijken en buurten als goed tot zeer goed. De SJHT heeft aandacht voor wijk- en buurtbeheer en werkt hier actief aan. De wijkbeheerders zien dat de SJHT nauwe contacten onderhoudt met haar samenwerkingspartners, bijvoorbeeld de wijkagent. De SJHT heeft aandacht voor lastige huurders en behandelt hen met passende daadkracht.

De gemeente Enschede waardeert de prestaties van de corporatie op dit prestatieveld als goed. Aan leefbaarheid wordt er fysiek veel gedaan, waaronder schuttingen plaatsen en fietsenstallingen aanleggen. Dat gebeurt altijd in overleg met de buurt. Daardoor komt de SJHT met goede oplossingen op maat. De corporatie komt de prestatieafspraken na.

De collega-corporaties zijn tevreden over de inzet van de corporatie op dit prestatieveld en beoordelen de prestaties als goed. SJHT beschikt over het lef om goed te beheren. Ze durven grenzen op te zoeken, ten gunste van de kwaliteit van wijken en buurten. Denk hierbij aan een directe wijze van aanspreken van jonge huurders bij overlast gevend gedrag.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,9.

De projectbeheerders beoordelen de relatie en wijze van communicatie met de corporatie als ruim voldoende tot goed. Er is snel direct contact wanneer dit nodig is. De persoonlijke relatie tussen de projectbeheerders en de SJHT is goed.

De gemeente Enschede ervaart de relatie en wijze van communicatie met de SJHT als goed. Er zijn korte lijnen en er is sprake van laagdrempelig contact met de directeur-bestuurder. Daarnaast heeft de SJHT een waardevolle inbreng in de werkgroep woningbouwprogrammering.

De corporatie is constructief betrokken en van toegevoegde waarde geweest bij de processen om te komen tot de prestatieafspraken en de woonvisie.

De collega-corporaties beoordelen de relatie en communicatie met de corporatie als goed tot zeer goed. De Veste is erg positief over de wijze waarop ze met goede studentenhuisvesting in Enschede als gemeenschappelijk belang met de SJHT samen heeft kunnen werken. Dat was eerst zoeken, met aan het eind van de visitatieperiode Roomspot als prachtig resultaat. Ook Saxion, de universiteit Twente en de gemeente Enschede waren op waardevolle wijze bij de ontwikkeling van Roomspot betrokken. Domijn geeft aan dat de samenwerking met de directeur-bestuurder en de medewerkers van de SJHT erg prettig is. De samenwerking is praktisch. Domijn doet de uitnodiging aan de SJHT om meer gebruik te maken van specifieke inhoudelijke deskundigheid bij Domijn. De SJHT is voor de collega-corporaties een integere en transparante samenwerkingspartner, er zijn bij de SJHT geen verborgen agenda's.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 6,8.

De projectbeheerders waarderen de mate van invloed op het beleid van de corporatie als ruim voldoende tot goed. Er wordt aangegeven dat ze op kleine dingen, zoals de wijze waarop de SJHT communiceert met de huurders, veel invloed hebben.

De projectbeheerders geven aan dat ze op beleids- en complexniveau themagericht meer betrokken zouden willen worden.

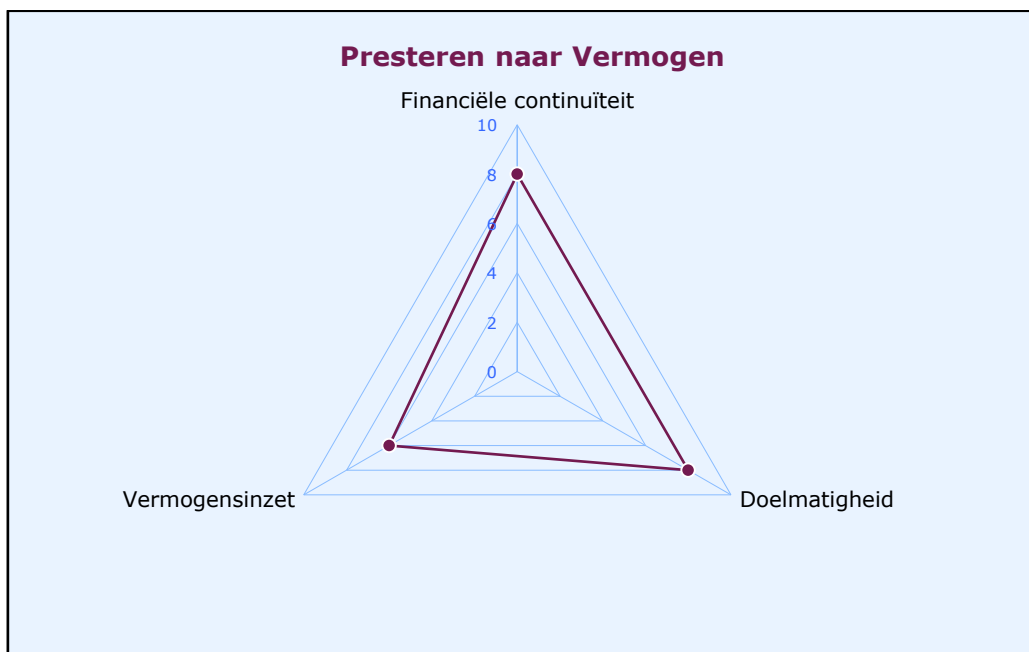
De gemeente Enschede waardeert dit onderdeel als goed. De SJHT is open en toegankelijk. Zij spelen goed in op de doelgroep en stemmen hier het beleid op af. De SJHT slaagt erin de balans te vinden tussen luisteren naar de gemeente en eigen afwegingen maken.

De collega-corporaties waarderen de invloed die ze hebben op het beleid van de SJHT als onvoldoende tot voldoende. Ze ervaren beperkte invloed op de SJHT. De Veste geeft aan dat beide corporaties actief zijn in verschillende zones in de stad; de Veste is tevens actief in andere gemeenten. De Veste ziet potentie om elkaar beleidsmatig meer te gaan vinden. Domijn ziet dat de SJHT waarde hecht aan de eigen beleids- en handelingsvrijheid. Ook Domijn gelooft in meer samenwerking en kennisuitwisseling op basis van wederkerigheid.

4 Presteren naar Vermogen

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

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		8,0	30%
Doelmatigheid		8,0	30%
Vermogensinzet		6,0	40%
Gemiddelde score		7,2	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt.

De SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De commissie constateert dat de financiële continuïteit van de corporatie is geborgd. Alle ratio's voldoen ruim aan de externe normen. De SJHT is zich bewust van de actuele risico's en monitort haar risico's periodiek in een kwartaalnotitie. De Aw concludeert in haar oordeelsbrief in 2017 dat de SJHT voldoende aandacht geeft aan de mogelijk relevante risico's voor de SJHT.

De commissie ziet de volgende pluspunten:

- + Er worden verschillende risico's (onder andere woningmarktrisico's, portefeullerisico's financiële risico's, organisatorische risico's en project risico's) onderscheiden die jaarlijks en per kwartaal op basis van actuele stukken worden geduid en besproken.
- + De SJHT geeft zichtbaar opvolging aan de bevindingen van de visitatiecommissie, het WSW en de accountant in de managementletter.
- + De SJHT heeft in 2017 haar financiële kaders geactualiseerd en is daarbij uitgegaan van normen die aansluiten op haar bezit. Conform deze methodiek levert het managementteam kwalitatief goede voorstellen aan de RvC aan.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met vergelijkbare corporaties.

Op het onderdeel bedrijfslasten scoort de SJHT score B in de Aedes Benchmark in 2017. In onderstaande tabel worden een aantal parameters in het kader van doelmatigheid vergeleken met het landelijk gemiddelde. Deze tabel geeft een enigszins vertekend beeld, omdat de 177 eenheden die de SJHT beheert niet worden meegenomen in de berekening van de kerngegevens. De bedrijfslasten van de SJHT waren in 2014 al euro 830, zeer sober in landelijk perspectief en zeker naar grootteklasse³. De personeelslasten liggen hoger dan landelijk gemiddeld. De commissie heeft geconstateerd dat bewust en gericht personeel wordt ingezet voor het actueel houden van de governance, het verwerken van de mutaties en strategische en tactische beleidskwaliteit.

Kerngegevens	Corporatie	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe (2017)	832	790
Toename netto bedrijfslasten (2014-2017)	0,0%	-14,6%
Aantal vhe per fte (2014)	100	106
Personeelslasten per vhe geharmoniseerd (2015)	571	357

Bron: Aedes Benchmark en/of Corporatie in Perspectief 2015

De commissie ziet de volgende pluspunten:

- + De bedrijfslasten hebben gedurende de visitatieperiode structureel lager gelegen dan voor de referentiegroep (en tot 2017 lager dan het landelijk gemiddelde).

³ De bedrijfslasten van XS-corporaties (tot 1.000 verhuureenheden) lagen in 2014 gemiddeld op €1.065 per vhe. Vanaf de Aedes Benchmark 2016 wordt niet meer naar grootteklasse naar de bedrijfslasten gekeken.

- + De SJHT opereert zichtbaar sober en doelmatig. De SJHT is actief bezig geweest met het verantwoorden en visie ontwikkelen op sober en doelmatig zijn. De SJHT houdt de kosten van externe inhuur bijvoorbeeld bewust laag en heeft bewust de keuze gemaakt een leefbaarheidsmedewerker aan de formatie toe te voegen. De SJHT sluit goed aan bij de doelgroep.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

De SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden en motiveren. De SJHT heeft het vermogen in de visitatieperiode ingezet voor jongeren met een beperkt inkomen en met een duidelijk beeld over de gewenste maatschappelijke effecten⁴. Over de voortgang van het behalen van deze maatschappelijke effecten wordt gerapporteerd in het jaarverslag.

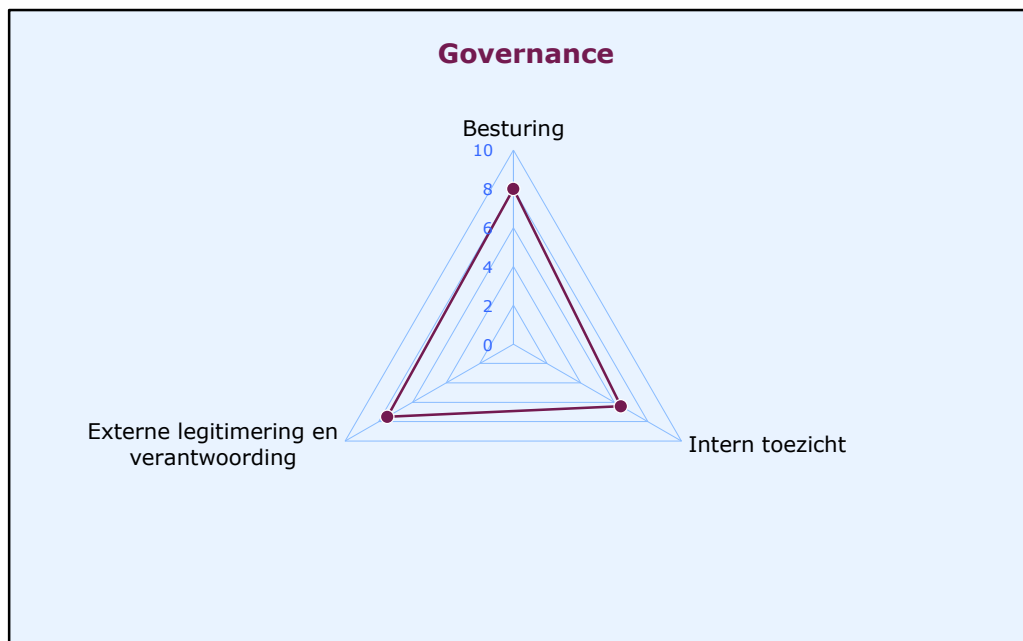
De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

⁴ Door het nieuwbouwproject aan de Lasondersingel pleegt de SJHT vanaf 2019 de maximale financiële inzet. De planvorming van dit project is grotendeels in de visitatieperiode doorlopen.

5 Governance

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

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			8,0
- Plan		8,0	
Visie	7		
Vertaling doelen	9		
- Check		8,0	
- Act		8,0	
Intern toezicht			6,4
- Functioneren RvC		6,3	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	7		
<i>Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord</i>	6		
<i>Zelfreflectie</i>	6		
- Toetsingskader		6,0	
- Toepassing Governancecode		7,0	
Externe legitimering en verantwoording			7,5
- Externe legitimatie		8,0	
- Openbare verantwoording		7,0	
Gemiddelde score			7,3

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Dit subonderdeel bestaat uit twee meetpunten: visie en vertaling doelen.

- **Visie**

SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de woningcorporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Deze visie is in het eerste deel van de visitatieperiode vastgelegd in het beleidsplan 2012-2016. Voor de periode 2017-2021 heeft SJHT een (meer flexibele) koersnota geformuleerd, welke naar aanleiding van interne en externe ontwikkelingen kan worden bijgesteld.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 en ziet daarbij als pluspunten:

- + De visie is in lijn met de wensen van belanghebbenden. De corporatie heeft duidelijk inzicht in de eigen sterke en zwakke punten.
- + De visie is periodiek herijkt en tussentijds actueel gehouden door het opstellen van jaarplannen waarin ambities en doelen zijn bijgesteld en aangescherpt op basis van relevante interne- of externe ontwikkelingen.

- **Vertaling doelen**

SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 9,0 en ziet daarbij als pluspunten:

- + De speerpunten uit het beleidsplan/de koersnota en de jaarplannen vormen duidelijk herkenbaar de 'kapstok' bij het opstellen en uitwerken van onderliggende stukken.
- + De jaarplannen, kwartaalrapportages en jaarverslagen sluiten op elkaar aan. Op overzichtelijke wijze zijn strategische en tactische doelen te herleiden naar operationele activiteiten.
- + De volkshuisvestelijke doelen zijn vertaald naar financiële impact. Voorstellen worden structureel beoordeeld op basis van de volkshuisvestelijke en financiële doelstellingen.

De SJHT werkt systematisch aan de uitvoering van haar visie in het beleidsplan en de koersnota door middel van jaarplannen waarin concrete activiteiten zijn opgenomen. De corporatie borgt hiermee bovendien de actualiteit van doelen en activiteiten en het geeft ruimte om tussentijds bij te sturen. Naast jaarplannen is het beleidsplan/de koersnota doorvertaald naar diverse beleidsstukken. De commissie constateert dat de SJHT de doorvertaling van haar ambities zorgvuldig aanpakt. Dit blijkt onder andere uit de goede kwaliteit van de stukken waarin de doelen en de activiteiten zijn uitgewerkt, de onderlinge aansluiting van verschillende stukken op elkaar en de actualiteit.

Met name de wijze waarop de SJHT opgave op de dynamische Enschedese jongerenhuisvesting markt naar binnen haalt en vertaalt naar doelen, de operatie en financiële randvoorwaarden is voor een organisatie van deze omvang bewonderenswaardig.

Check

De SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem, waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 en ziet daarbij als pluspunten:

- + Rapportages geven een uitgebreid en compleet beeld van de samenhang tussen de financiële en de volkshuisvestelijke prestaties.
- + De financiële risico's en plannen worden zeer frequent (per kwartaal) gemonitord.
- + Het monitorings- en rapportagesysteem sluit naadloos aan op de koersnota en daaruit afgeleide strategische en tactische doelen.

De SJHT werkt met kwartaalrapportages om de voortgang van haar prestaties te monitoren. Deze rapportages geven een compleet beeld van hoe de organisatie er voor staat, zowel op het gebied van de volkshuisvestelijke ambities, de interne bedrijfsvoering als het belanghoudermanagement.

Act

SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0 en ziet daarbij als pluspunten:

- + De onderbouwing van de gemaakte keuzes in projecten, door grondige analyse van kosten, baten en risico's (onder andere planvorming project Lasonderdriehoek).
- + De actieve wijze van sturing. SJHT stuurt tijdig bij en gaat actief aan de slag met nieuwe activiteiten of bijgestelde doelen. Hierbij wordt rekening gehouden met de wensen en doelen van belanghebbenden, in lijn met de ontwikkelingen op de woningmarkt. Roomspot is een hiervan een goed voorbeeld.

Door gesprekken met samenwerkingspartners en grondige analyse, besteedt de SJHT aandacht aan een zo sobere en doelmatige doorlooptijd als mogelijk. De organisatie heeft aangetoond bij te sturen bij afwijkingen.

Intern toezicht

De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 6,4. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

Functioneren RvC

Bij het functioneren van de RvC beoordeelt de commissie drie onderdelen. Het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

- **Samenstelling van de RvC**

SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de profielschets van de raad past bij de aard en activiteiten van de corporatie, de raad nieuwe leden buiten de eigen kring werft en aandacht besteedt aan de deskundigheid van zijn leden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0 met als pluspunten:

- + De RvC beschikt over een complete en onderbouwde profielschets.
- + De raad is divers samengesteld en heeft passend bij de doelgroep een ex-projectbeheerder als toezichthouder binnen het team.

De raad van commissarissen bestaat op dit moment uit vijf leden, waarvan twee leden op voordracht van de huurders zitting hebben in de raad. In de visitatieperiode hebben vier nieuwe benoemingen plaatsgevonden en zijn vier leden afgetreden. De RvC is zich ervan bewust dat in 2020 vier toezichthouders aftreden. Om dit te voorkomen willen zij het rooster van aftreden aanpassen.

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

De SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de raad zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0. De RvC is zich bewust van de lange zittingsduur van de bestuurder en het risico van vaste looppatronen dat deze lange zittingsduur met zich mee kan brengen. De RvC heeft een apart vooroverleg voor de RvC vergaderingen. De RvC vult haar werkgeversrol in relatie tot de bestuurder voldoende open en professioneel.

- **Zelfreflectie**

De SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de raad haar functioneren eenmaal per jaar evalueert, buiten aanwezigheid van de bestuurder. De raad van commissarissen legt de uitkomsten hiervan vast. In 2016 is de zelfevaluatie onder externe begeleiding uitgevoerd. De RvC heeft de afgelopen vier jaar continu dezelfde methodiek van evalueren gehanteerd. De directeur-bestuurder krijgt voor het evaluatiegesprek de gelegenheid input te geven en ontvangt na de evaluatie ter kennisname het verslag.

Toetsingskader

De SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert. Belangrijke onderdelen van het toetsingskader zijn het beleidsplan/ de koersnota, het financiële toetsingskader, de prestatieafspraken, het huurbeleid en de begroting. Deze stukken worden door de werkorganisatie regelmatig geactualiseerd. De RvC toetst bij investeringsbeslissingen en beleidsstukken hoe door de directeur-bestuurder naar het vigerende kader wordt gerefereerd. In haar jaarverslag legt de raad hierover bondig verantwoording af.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Toepassing Governancecode

SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie de Governancecode toepast. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunt:

- + De actieve wijze waarop de corporatie omgaat met de Governancecode.
- + De verantwoordingsstukken worden regelmatig geactualiseerd en voorstellen aan de RvC worden door het management team zorgvuldig voorbereid. Verantwoorden doet de SJHT met aandacht.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5.

Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

Externe legitimatie

De SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De passende wijze waarop de woningcorporatie aan het overleg met de huurderscommissie (projectbeheerders) invulling geeft. De behoeften en belangen van de jongerendoelgroep worden aantoonbaar meegenomen.
- + De corporatie betreft de belanghebbenden actief en werkt gestructureerd samen voor een optimale efficiëntie.
- + De corporatie legt consequent vast hoe en wanneer de dialoog met belanghebbenden plaatsvindt.

De SJHT heeft de afgelopen jaren laten zien haar belanghebbenden actief te betrekken, ondanks de beperkte schaal van de corporatie en het brede krachtenveld waarin de corporatie actief is. Samen met de corporaties en gemeenten in de regio worden prestatieafspraken gemaakt. Daarnaast werkt de SJHT samen met andere corporaties om haar processen te optimaliseren en efficiënter te maken. Een voorbeeld hiervan is het opzetten van Roomspot; het woonruimteverdeelsysteem waarop verschillende verhuurders het beschikbare woningaanbod voor jongeren adverteren.

Openbare verantwoording

SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet als pluspunt:

- + De mate van verantwoording van de SJHT kan worden gekenmerkt als zeer transparant. De stukken zijn goed leesbaar voor de verschillende belanghebbenden en de SJHT richt zich duidelijk op de doelgroep.

De openbare verantwoording vindt plaats in het jaarverslag.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex B.V.
Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. (0318) 746 600
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Stichting Jongeren Huisvesting Twente te Enschede.
Jaar visitatie : 2018

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Raeflex heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Stichting Jongeren Huisvesting Twente te Enschede hebben.

Bennekom | 13 september 2018 | de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Stichting Jongeren Huisvesting Twente te Enschede verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom,

6 oktober 2018 | de heer A.T.A. Koopmanschap | voorzitter
24 oktober 2018 | de heer J. Zandvliet MSc | secretaris

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter A.T.A. Koopmanschap AC (Bert)

Mijn achtergrond is breed en bestaat uit (politiek) bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting. Zo ben ik sinds 2011 wethouder bij de gemeente Bunnik, met volkshuisvesting in mijn portefeuille. Daarvoor ben ik lid geweest van de Provinciale Staten van Utrecht. Ook ben ik bestuurslid van de FNV-bond voor ZZP'ers. Ik werk als zelfstandig organisatiecoach. Ik houd me als organisatiecoach onder meer bezig met interim-opdrachten als concerncontroller. Daarvoor heb ik diverse opleidingen op het gebied van bedrijfskunde en controle gevolgd. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht. Mijn kennis over de volkshuisvesting heb ik opgedaan in mijn politieke werk en in mijn werk bij het voormalig gemeentelijk woningbedrijf in Utrecht.

Visitaties

Mijn kennis van de volkshuisvesting, mijn ervaring als controller en coach, in combinatie met mijn brede bestuurlijke visie op de volkshuisvesting, kan ik als visitator goed inzetten. Ik zie mezelf als generalist met een aantal aandachtspunten. Kwaliteit (processen), Organisatie, Leiderschap/Toezicht, Financiën en Personeel. Ik merk dat corporaties steeds vaker werken in netwerken. Als concerncontroller bij het Bestuur Regio Utrecht en afdelingscontroller bij de Provincie Utrecht had ik te maken met grote projecten met meerdere belanghouders, ministeries, provincies, gemeenten, bedrijven en burgers. Ik heb toen veel gehad aan de theorie en praktijk die onder andere door Rijkswaterstaat is ontwikkeld over de Fysica van Samenwerking. Feitelijk waren dat de eerste ontwikkelingen van netwerkorganisaties. Bij mijn opleiding als INK-auditor ging het specifiek over netwerkorganisaties en het auditen daarop. In mijn functie als wethouder van een kleine gemeente in de Randstad en meer specifiek als AB-lid van de gezamenlijke Milieudienst (huidige Omgevingsdienst) en lid van een aantal portefeuillehouder-soverleggen was de enige manier om in de Utrechtse regio (Verkeer en Vervoer, Volkshuisvesting en Milieu) resultaten te behalen om te participeren in netwerken. Ik ben me de afgelopen decennia blijven interesseren voor de literatuur op het gebied van participatie en netwerkorganisaties. Zoals o.a. Corporate Governance, Alliantiebesturing, Ondernemen in Netwerken, Regievoeren zonder macht, Innovatie 3.0 en WEcomy. Voor Raeflex heb ik diverse visitaties uitgevoerd sinds 2002 in de rol van voorzitter en algemeen commissielid. Bij visitaties let ik op de samenhang tussen de doelen die een corporatie nastreeft en hoe die terug klinken in de gesprekken met belanghebbenden. Wat levert een corporatie aan maatschappelijke prestaties, hoe zijn die tot stand gekomen en hoe verhouden die zich tot wat er lokaal of regionaal nodig is? Visitaties helpen om die samenhang in beeld te brengen en op die manier verantwoording af te leggen aan de omgeving. Corporaties hebben vervolgens de mogelijkheid om daaruit lering te trekken en stappen te zetten richting de toekomst. Corporaties kunnen het meest van visitaties profiteren als ze zich van te voren afvragen hoe zij een visitatietraject kunnen inzetten in hun eigen beleids- en of organisatieontwikkeling.

- Kennis van het lokale en provinciale openbaar bestuur
- Uitgebreide ervaring als bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties
- Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening
- Kennis van business control en auditing

Uitgevoerde visitaties

2004	Woningbouwvereniging Volksbelang , Raamsdonksveer; De Wieren , Sneek
2005	Wooncom , Emmen; Union , Oud-Beijerland
2006	Christelijke Woonstichting , 's-Gravendeel; Bevo Woningbeheer , Gorinchem; Woningstichting Rivierengebied , Benede-
Leeuwen	2007 Harmonisch Leven , Lelystad
2008	Sint Joseph , Almelo; Casade Woondiensten , Waalwijk
2009	De Marken , Schalkhaar; Goed Wonen , Gemert
2010	Stek , Lisse; Beter Wonen , Ammerstol; Woningstichting Hellendoorn ; VechtHorst , Nieuwleusen
2011	Kennemerhave , IJmuiden; Zaandamse Volkshuisvesting ; Warmunda, Warmond
2012	Accolade , Heerenveen
2013	Bernardus Wonen , Oudenbosch
2014	de Sleutels , Leiden; Woningbeheer Betuwe , Lienden; Rhenense Woningstichting ; Woningstichting Bergh , 's-Heerenberg
2015	De Huismeesters , Groningen; Volkshuisvesting Arnhem ; Woningstichting Nieuwkoop ; Beter Wonen , Ammerstol; l'escaut woonservice , Vlissingen; Woningstichting
Heteren	
2016	Woningstichting Gouderak ; R.K. wbv. Zeist ; De Kern , Hedel; Woningstichting Naarden
2017	De Veste , Ommen
2018	De Vooruitgang , Volendam; Woonstede , Ede; Stichting Woondiensten Enkhuizen
(Welwonen)	
2019	SJHT , Enschede

Specifieke deskundigheid

Kort CV

Opleiding

1985-heden Div. hbo en post-hbo opleidingen op het gebied van bedrijfskunde, controller, procesmanagement, mediation, auditing, volkshuisvesting en besturen non-profit opleidingen

- Cultureel Werk

Carrière

2001-heden Werkzaam bij Organisatiecoaching.nl als interim concerncontroller; coach; adviseur; INK-auditor; gastdocent 1992-2001 Div. projectleiders en (interim) controller functies, o.a. als projectleider Stadswachten, opzetten financieel administratiesysteem woonwagenvakken, controller Dienst Water en Milieu en concerncontroller bij een gemeente 1985-1992 Werkzaam bij Dienst Woningbeheer Utrecht, o.a. als business unit manager Ouderenhuisvesting

Nevenfuncties

2016-heden Zitting in landelijke Toezichtraad van GroenLinks
2011-2014 Wethouder gemeente Bunnik, Portefeuilles: Volkshuisvesting, V&V, Sport, Toekomstvisie, Milieu en EZ
2011-2013 Bestuurslid Boeddhistische Unie Nederland
2009-2013 Lid raad van beheer FNV-Bond voor zelfstandigen
2008-2011 Penningmeester Meander Omnium instelling voor Zorg en Welzijn
2005-2007 Statenlid Provinciale Staten Utrecht

<http://nl.linkedin.com/pub/bert-koopmanschap/b/452/475>



Secretaris J. Zandvliet (Joeri) MSc.

Na mijn studie Sociale Geografie ben ik als adviseur aan de slag gegaan bij Atrivé, een organisatieadviesbureau gespecialiseerd in maatschappelijke vraagstukken op het domein wonen. In die functie kom ik bij corporaties variërend van kleine tot groot in diverse woningmarktgebieden. Ik geniet ervan breed actief te zijn en inhoud en proces te vervlechten, met als belangrijkste gemeenschappelijke delers strategie en governance. Opdrachten waaraan ik werk zijn onder andere: het begeleiden en opstellen van prestatieafspraken, zelfevaluaties van raden van toezicht, het begeleiden en opstellen van ondernemingsplannen en inhoudelijk/procesmatig begeleiden van huurdersorganisaties.

Visitaties

Als secretaris neem ik door mijn adviseurswerk vooral kennis mee op de prestatievelden presteren naar opgaven en ambities, presteren volgens belanghebbenden en governance. Door mijn werkervaring, gericht op het verbinden van deze prestatievelden, kan ik een bijdrage leveren aan de oordeelsvorming van de commissie. Ik zet me er vervolgens graag voor in om de analyse van de commissie in een goed leesbaar visitatierapport te vertalen. Visitaties hebben voor mij een meerwaarde als leer- en verbeterinstrument. Door vier jaar terug te kijken kunnen corporaties los komen van de huidige verantwoordingswaan van de dag. Tijdens de visitatie vergelijken we op een gevalideerde wijze de prestaties met de opgaven. Met de visitatie wil de commissie aangeven of er mogelijkheden zijn om te leren om tot (nog) betere resultaten te komen. Bovendien leggen corporaties met visitatieverantwoording af aan hun belanghebbenden. Als secretaris wil ik corporaties helpen om het visitatieproces zo soepel mogelijk te laten verlopen; een goede samenwerking met de projectleider van de corporatie hoort daarbij.

Specifieke deskundigheid

- Inhoud en proces prestatieafspraken
- Zelfevaluatie van raden van toezicht
- Gewend om punctueel en in teamverband te werken
- Snel van diagnose naar analyse komen

Uitgevoerde visitaties

2018 **Oosterpoort**, Groesbeek;
Woningstichting Woensdrecht, Hoogerheide; **SJHT**, Enschede

Kort CV

Opleiding

- BSc Sociale Geografie, Utrecht
- MSc Stadsgeografie, Utrecht
- MSc Urban Economic Development, UCL Londen

Carrière

2014-heden adviseur bij Atrivé.

<https://www.linkedin.com/in/joerizandvliet/>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten 2014-2015-2016-2017
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Beleidsplan 2012-2016 • Koersnotitie 2017-2021 • Jaarplannen, begrotingen en planning • Management team verslagen • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Huurbeleid: huurbeleidsplannen en huurharmonisatiebeleid • Toewijzingsbeleid • Leefbaarheid beleid • Communicatieplan • Aggressieprotocol • Inkoop- en aanbestedingsbeleid • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • Verkoopbeleid • Woonvisies gemeente Enschede en gemeente Hengelo • Prestatieafspraken met gemeente Enschede en gemeente Hengelo • Resultaten Aedes Benchmark en Corporatie in Perspectief
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Verslagen stakeholdersgesprekken • Verslagen ledenbijeenkomsten • Verslagen projectbeheerdersvergaderingen • Woontevredenheidsonderzoeken • Resultaten exit enquêtes • Prestatieafspraken en verslagen bestuurlijk overleg • Hennepconvenant • Verslagen bijeenkomsten WoON Twente
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Investeringsstatuut • Fraude risicoanalyse • Financieel reglement • Financiële kaders • dPi's en dVi's • Risicorapportages • Besluitenregisters • Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslagen • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Verslagen brainstormsessies met RvC • Agenda's en verslagen RvC vergaderingen • Besluitenlijsten en actielijsten RvC • Jaarplanningen governance • Verslagen governance inspecties • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Position paper • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Profielschets RvC

	<ul style="list-style-type: none">• Statuten• Reglement Auditcommissie• Reglement Remuneratiecommissie• Reglement RvC• Delegatiestatuu• Prestaties (doelstellingen) 2017-2021• Verslagen zelfevaluaties• Integriteitscode• Toepassing Governancecode checklist• Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: www.visitaties.nl)
--	--

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

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

Collega-corporaties (aparte gesprekken)

- De heer R. van der Meulen, directeur-bestuurder a.i. Woningstichting De Veste
- De heer L. Fransen, manager wonen Domijn

Directeur-bestuurder

- De heer R. Mittendorff

Gemeente Enschede

- Mevrouw M. Peterinck, beleidsmedewerker Wonen

Managementteam

- Mevrouw P. Adriaansens
- Mevrouw C. Kamphuis
- De heer P. Visscher

Projectbeheerders

- Mevrouw M. Brand
- De heer J. Gerth

Raad van Commissarissen

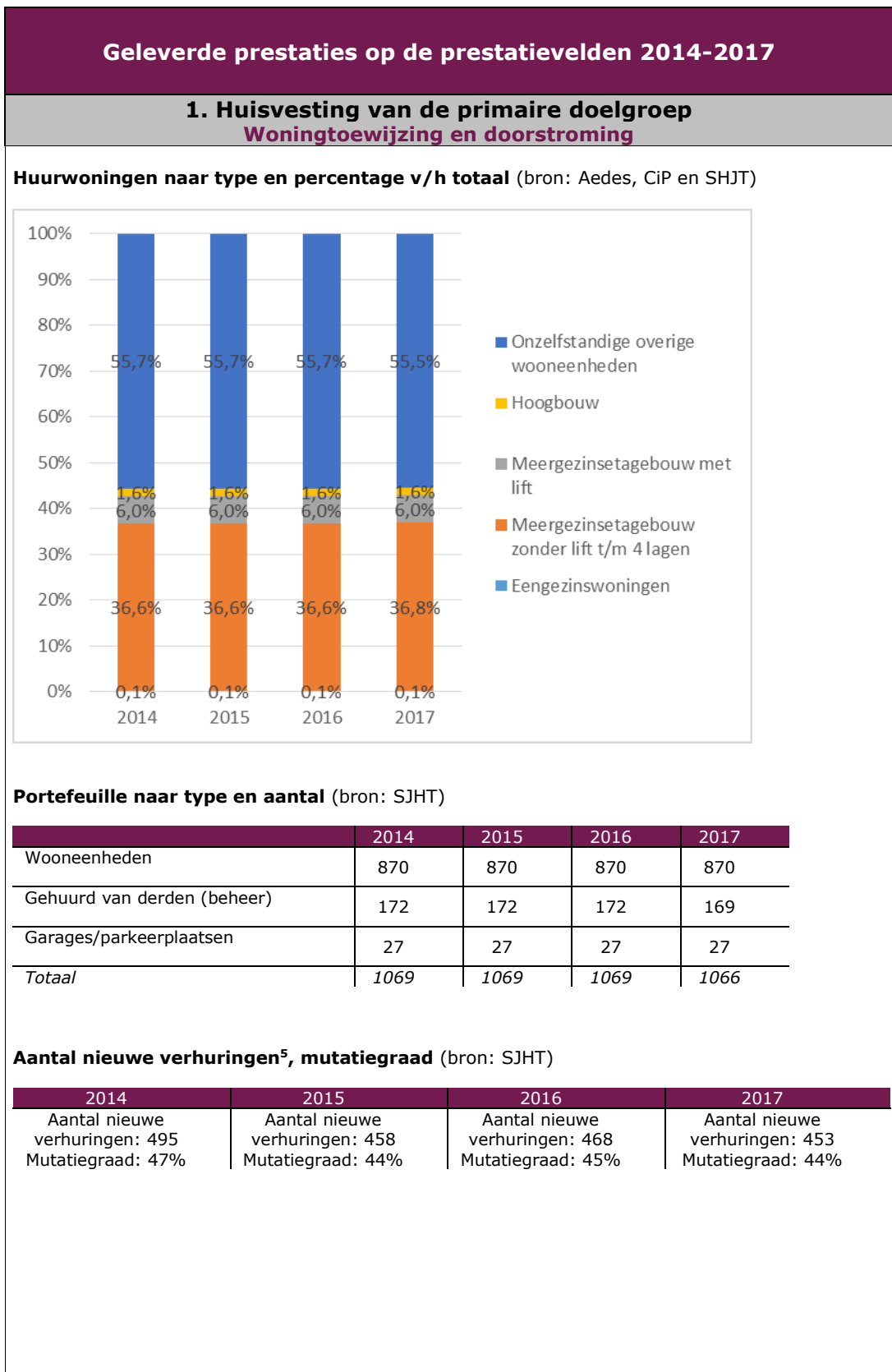
- De heer A. Offereins
- Mevrouw H. Smits

Telefonische interviews

Gemeente Enschede

- De heer T. Brughuis, beleidsadviseur Ruimtelijk Beleid

Bijlage 5 Prestatietabel



⁵ Het aantal nieuwe verhuringen is de som van mutaties en opgeleverde nieuwbouw woningen.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

Ingeschreven woningzoekenden (bron: SJHT)

Jaar	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4	Totaal
2013	243	228	379	167	1.017
2014	212	230	348	174	964
2015	176	253	338	175	942
2016	205	239	295	179	918
2017	253	331	443	197	1.224

Passend toewijzen (bron: SJHT)

	2016	2017
Aandeel woningen passend toegewezen aan primaire doelgroep	100%	100%

Toewijzing sociale doelgroep (bron: SJHT en Aedes, CiP)

	Toegewezen aan sociale doelgroep	Inkomensgrens	Toelichting
2014	100%	< € 34.678	Huurwoningen met een prijs boven de liberalisatiegrens verhuurd aan mensen met een inkomen boven €34.678,-.
2015	100%	< € 34.911	Huurwoningen met een prijs boven de liberalisatiegrens verhuurd aan mensen met een inkomen boven €34.911,-.
2016	100%	< € 35.739	Verhuur van minimaal 80% aan mensen met een jaarinkomen van maximaal € 35.739. Verhuur van maximaal 10% aan inkomens tot € 39.874. Verhuur overige 10% voor huishoudens met een inkomen > € 39.874.
2017	100%	< € 36.165	Verhuur van minimaal 80% aan mensen met een jaarinkomen van maximaal € 36.165. Verhuur van maximaal 10% aan inkomens tot € 40.349. Verhuur overige 10% voor huishoudens met een inkomen > € 40.349.

In 2017 was de inschrijftijd voor kamers gemiddeld 1,1 maand, voor appartementen 11,9 maanden.

Huisvesting vergunninghouders (bron: SJHT)

2014	2015	2016	2017
3	4	10	3

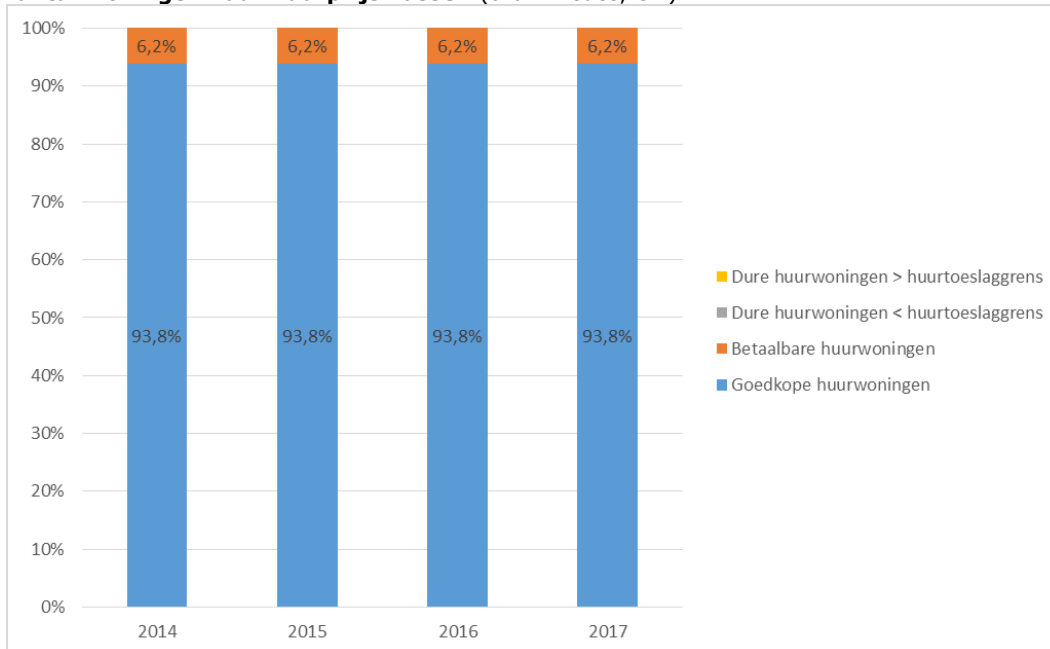
SJHT heeft in de gemeente Enschede en de gemeente Hengelo naar rato bijgedragen aan de huisvesting van vergunninghouders.

In 2017 heeft SJHT het woonruimteverdeelsysteem voor zelfstandige woonruimte veranderd van vraagmodel naar aanbodmodel. Het woningaanbod is vanaf februari 2018 te vinden op de portal Roomspot. Woningzoekenden moeten hier zelf op reageren. Bij studio's en tweekamerappartementen wordt de volgorde van kandidaten bepaald op basis van inschrijfduur. Voor de kamerbemiddeling wordt het coöptatiesysteem gebruikt.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

1. Huisvesting van de primaire doelgroep Betaalbaarheid

Aantal woningen naar huurprijsklassen (bron: Aedes, CiP)



Gemiddelde netto huurprijs (bron: SJHT, Aedes, CiP)

2014	2015	2016	2017
€ 268	€ 279	€ 284	€ 288

Huurverhoging (bron: SJHT, Aedes, CiP)

	%	Toelichting
2014	3,84%	2,5% (conform inflatie 2013) en 1,5% extra inkomensafhankelijk voor de meeste eenheden
2015	2,21%	1% (conform inflatie 2014) en 1,5% extra inkomensafhankelijk voor de meeste eenheden
2016	0,85%	Inflatie, behoudens 2,1% bij gunstige verhouding prijs-kwaliteit
2017	1,41%	1,8% voor onzelfstandige woonruimten, 1% voor zelfstandige eenheden (3,9% bij nog te harmoniseren woningen).

Huurachterstand zittende huurders (bron: SJHT)

	2014	2015	2016	2017
% van de huromzet	0,68%	0,59%	0,51%	0,54%

Aantal ontruiming (bron: SJHT)

2014	2015	2016	2017
2	1	2	2

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen Ouderenwoningen en zorgvastgoed

Aandeel nultredenwoningen (bron: Aedes, CiP)

2014	2015	2016	2017
6%	6%	6%	6%

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Woningkwaliteit

Huur in relatie tot maximaal redelijke huur (DAEB-bezit) (bron: Aedes, CiP)

	Huur in % maximaal redelijke huurprijs
2014	64,8
2015	66,1
2016	64,4
2017	65,3

Onderhoudsuitgaven (bron: SJHT)

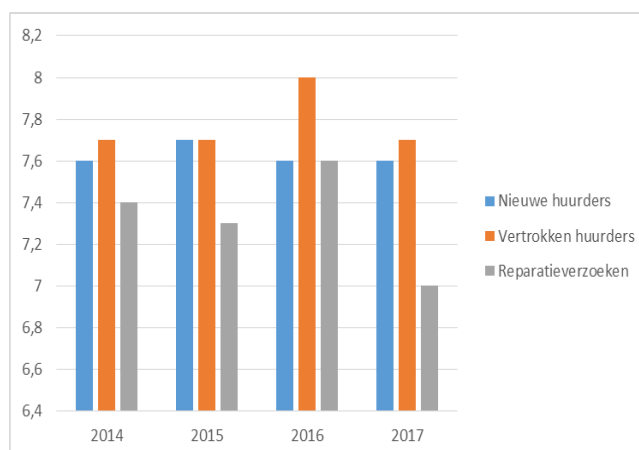
	2014	2015	2016	2017
Dagelijks onderhoud	€ 213.226	€ 202.509	€ 243.513	€ 249.116
Cyclisch onderhoud	€ 341.791	€ 408.053	€ 362.977	€ 425.910
Totaal	€555.017	€610.562	€606.409	€ 675.026

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Kwaliteit dienstverlening

Aedes benchmark (bron: Aedes, CiP en Aedes Benchmark)

	2015		2016		2017	
	Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie
Totaalscore huurdersoordeel	7,6	B	7,7	B	7,4	C

Klanttevredenheid (bron: SJHT en Aedes Benchmark)



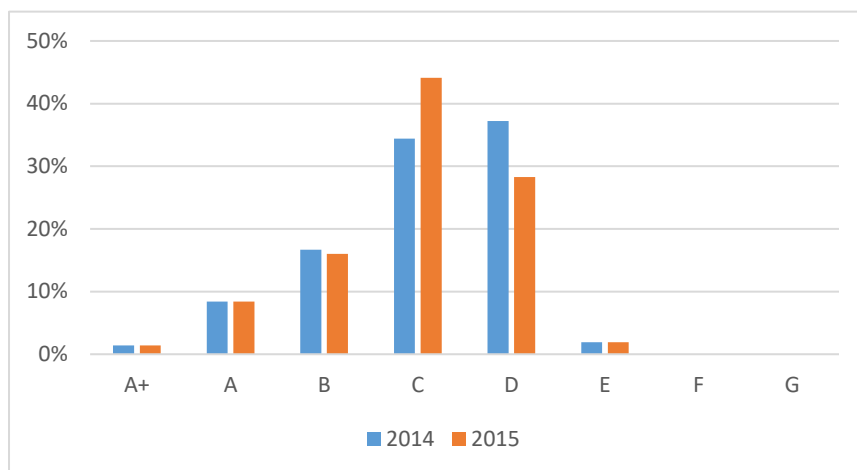
Klachten (bron: SJHT)

De klachtencommissie adviseert de directeur over de aan haar voorgelegde klachten. Klachten die rechtstreeks bij de directeur worden ingediend, kan de directeur ter behandeling aan de klachtencommissie voorleggen. Minimaal één van de leden van de klachtencommissie is lid van de raad van commissarissen. De klachtencommissie heeft in 2017, 2016, 2015 en 2014 geen klachten aangeboden gekregen.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Energie en duurzaamheid

Overzicht energielabels woongelegenheden, % t.o.v. totaal (bron: SJHT en Aedes, CiP)



In de Aedes Benchmark 2017 scoort SJHT de letter A en heeft een gemiddelde Energie Index van 1,54 (label C).

In 2018 ontwikkelt de SJHT een plan om te komen tot een CO₂-neutraal woningbestand in 2050.

SJHT streeft naar het behalen van gemiddeld energielabel B in 2021. Maatregelen vanuit de eerste stap van de Trias Energetica, zoals dak-, gevel- en vloerisolatie en dubbele beglazing zijn voor meer dan 97% van het woningbestand uitgevoerd. De meeste complexen beschikken over energiezuinige verwarmingstoestellen.

4. (Des)investeringen in vastgoed Nieuwbouw, sloop en verkoop

Overzicht nieuwbouw, sloop, verkoop (bron: SJHT, Aedes, CiP)

	Nieuwbouw	Sloop	Verkoop
2014	0 woningen	0 woningen	0 woningen
2015	0 woningen	0 woningen	0 woningen
2016	0 woningen	0 woningen	0 woningen
2017	0 woningen	0 woningen	0 woningen

Projecten (bron: SJHT)

SJHT heeft in 2017 het besluit genomen voor het nieuwbouwproject Lasonderdriehoek, wat 21 wooneenheden betreft. Dit project wordt naar verwachting begin 2019 opgeleverd.

4. (Des)investeringen in vastgoed Verbetering bestaand woningbezit, maatschappelijk vastgoed

De gedane werkzaamheden betroffen hoofdzakelijk:

- Vernieuwing badkamers, keukens en vloeren.
- Dakinspecties.
- Beschermlagen buiten.
- Timmerwerk, o.a. vervangen voordeuren en kozijnen.
- Vervanging CV-installaties.
- Metselwerk (voegwerk vernieuwen).

In de visitatieperiode zijn vooral op kleinere schaal verbeteringen van de onderhoudsstaat en de energiezuinigheid doorgevoerd.

De SJHT bezit geen maatschappelijk vastgoed.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014-2017

5. Kwaliteit van wijken en buurten Leefbaarheid

SJHT heeft in 2017 veel gezamenlijke woonkamers en gangen in groepen aangepakt. Dit verklaart de hogere uitgaven in 2017.

Uitgaven leefbaarheid (bron: SJHT)

	2014	2015	2016	2017
Kosten leefbaarheid	€ 4.298	€ 7.671	€ 9.429	€ 44.168

In 2017 bedroegen de uitgaven €89,15 per vhe.

Samenwerking met bewoners en partners (bron: SJHT)

De SJHT werkt als volgt met partners samen:

- De projectbeheerdersorganisatie is de vertegenwoordiging van de huurders. Deze geeft inzage in de wensen van de doelgroep. Hiermee voert de SJHT met regelmaat overleg, in 2017 zijn onder andere over de prestatieafspraken, het projectbeheerdersreglement en het huurbeleid besproken.
 - SJHT overlegt met collega-corporaties en onderwijsinstanties in het platform Enschedese woningcorporaties, in de verenging WoOn en in verschillende overlegstructuren van Kences (Landelijk Kenniscentrum studentenhuysvesting).
 - Met de onderwijsinstantie Saxion Hogeschool en Universiteit Twente is regelmatig overleg over de huisvesting en ontwikkeling van studentenaantallen.
 - Met gemeente Enschede is structureel overleg over de prestatieafspraken.
- Met beide gemeentes is de SJHT in dialoog over de woonvisie, de ontwikkeling van het gewenste woningbestand en de ontwikkeling van de specifieke doelgroep.

Jongerenhuysvesting kenmerkt zich door intensief sociaal beheer. SJHT zet zich binnen de mogelijkheden van de nieuwe Woningwet in voor het op peil houden van een schone en veilige woonomgeving. Een leefbaarheidsmedewerker vervult deze rol. Ook de projectbeheerders dragen vanuit hun rol als schakel tussen de SJHT en huurders bij aan het behoud van kwaliteit van de complexen. Hun sociale beheeractiviteiten variëren van actief contact met bewoners, aanpakken van overlastproblematiek tot toezicht op schoonmaakwerkzaamheden en tuinonderhoud. De SJHT doet ook schoonmaak- en fietsenacties en doet fysiek beheer om bijvoorbeeld de (brand)veiligheid in een complex te bevorderen.

Bijlage 6 Meetschaal

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

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

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

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10.

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op.

De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).

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

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

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

Bijlage 7 Position paper



Position Paper – Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Deze position paper maakt onderdeel uit van onze Visitatie 2018. Het geeft kort weer wie we zijn, waar we voor staan, waar we nu staan en welke taken wij zien voor in de nabije toekomst.

Wie zijn we?

Stichting Jongeren Huisvesting Twente is een compacte woningcorporatie met een specifieke doelgroep, namelijk éénpersoons en tweepersoonshuishoudens van 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen. Opgericht door studenten in 1968 en inmiddels uitgegroeid tot een solide woningcorporatie voor studenten en niet studerende jongeren met 1036 wooneenheden.

Bijzonder is dat wij sinds de oprichting werken met projectbeheerders. Dit zijn huurders die zich vrijwillig inzetten voor de SJHT op technisch en sociaal vlak. Zij zijn een onmisbare schakel tussen de SJHT en de huurders. Zij vormen samen de projectbeheerderscommissie en functioneren als huurdersvertegenwoordiging.

Onze missie

Wij hebben de missie jongeren tussen de 18 en 30 jaar een goede start te geven in hun wooncarrière door het beschikbaar stellen van betaalbare en kwalitatief goede huisvesting. Wij zijn er specifiek voor jongeren met een minimaal inkomen die afhankelijk zijn van de sociale woningvoorraad. Onze kerntaak is het leveren van goede huisvesting, maar wonen is meer dan dat alleen. Wij bieden een veilige en leefbare woonomgeving en hebben oog voor de woon- en leefomstandigheden van al onze huurders. Wij proberen een veilige basis te bieden waar de jonge huurder de kans krijgt zich te ontwikkelen tot een zelfstandige burger in de maatschappij.

Waar staan wij voor?

De SJHT draagt haar kernwaarden uit in zichtbaar gedrag. Dat betekent dat wij *betrokken* zijn bij onze huurders, dat wij *professioneel* en vakbekwaam zijn, dat wij ons *integer en respectvol* opstellen, dat wij *sober en doelmatig* handelen, dat wij ons richten op *samen*werking met huurders, gemeenten, onderwijsinstellingen, corporaties en andere belanghebbenden, dat wij *laagdrempelig* zijn en makkelijk te benaderen.

Waar gaan wij voor?

- Het beschikbaar hebben en houden van betaalbare en kwalitatief goede woningvoorraad voor 18- tot 30 jarigen met een minimaal inkomen.
- Positioneren als specialist door onderscheidende dienstverlening
- Samenwerken met lokale partijen
- Financieel gezonde positie handhaven

Waar staan wij nu?

Mede door de implementatie van de nieuwe woningwet is de actualisatie van statuten en reglementen binnen de SJHT in een stroomversnelling gekomen. Veel aandacht ging dan ook uit naar het compliant zijn aan de nieuwe woningwet. Graag delen we een aantal resultaten met u.

Overzichtelijke Governance

De SJHT schept een overzichtelijke governance door het hanteren van vernieuwde statuten en reglementen. We zijn compliant aan de nieuwe woningwet en daardoor nog meer 'in control'.

Financieringsbeleid is SMART

De SJHT beschrijft in het reglement Financieel Beleid en Beheer de verschillende uitgangspunten, de organisatie en monitoring en de betrokkenheid van het intern toezicht op het beheer. Het Treasury statuut vormt het toetsingskader voor activiteiten en besluiten in het kader van de treasuryfunctie.

Het investeringsstatuut vermeldt onder welke condities de SJHT (eigen of vreemd) vermogen vastlegt in kapitaalgoederen. In het document 'Financiële Kaders' zijn de financiële ratio's vastgesteld, die de SJHT minimaal noodzakelijk acht om de doelstellingen te kunnen realiseren.

Risicomanagement verdiept

Het risicomanagement is inhoudelijk verdiept. Het risicomanagement zoals het nu is ingericht stelt de SJHT in staat om prioriteiten toe te kennen aan onderkende risico's, voorbereid te zijn en gestructureerd acties te ondernemen.

Prestatieafspraken

SJHT maakt deel uit van de kerngroep Prestatieafspraken, die het bod op de woonvisie en de prestatieafspraken inhoud geven.

Welke koers varen wij?

In 2017 heeft de SJHT een beleidsperiode afgesloten en is er voor de nieuwe beleidsperiode 2017-2021 een koers uitgezet. De SJHT heeft zich voor deze vier jaar een aantal doelen gesteld. Sommigen zijn gerealiseerd, anderen zijn in wording. Graag delen we hieronder de behaalde resultaten.

Roomspot.nl

De doelstelling die onze grootste focus had, namelijk één gezamenlijke website voor de zoekende jongeren, is behaald. Roomspot is als centraal startpunt voor de zoekende jongeren op 6 februari 2018 een feit. Dit is het resultaat van een bijzondere en intensieve samenwerking met Saxion Hogeschool, Universiteit Twente, Woningstichting De Veste en de gemeente Enschede.

Verbreding doelgroep

De missie van de SJHT is het bieden van woonruimte aan jongeren tot 30 jaar met een minimaal inkomen ofwel een smalle beurs. De Europese regelgeving geeft wettelijke invulling aan de term 'minimaal inkomen'. Dit is een hoger inkomen dan dat de SJHT hanteerde. Daardoor kon een deel van de doelgroep geen beroep doen op het woningbestand van de SJHT. Dit is nooit de bedoeling geweest van deze regel. Derhalve hebben wij onze inkomenseisen gelijk getrokken met de Europese regelgeving. Concreet betekent dat ons woningbestand voor meer jongeren bereikbaar wordt.

Onderscheidende dienstverlening

Doordat wij voor woningzoekenden gebruik maken van de portal Roomspot.nl kan onze eigen website gebruikt worden voor het informeren en bedienen van de zittende huurder. Eind 2018 is de nieuwe website met het klantenportaal en reparatieverzoekenportaal klaar. De SJHT biedt zo haar zittende huurder een efficiënte en passende digitale omgeving waar zij meerdere zaken digitaal kunnen regelen.

Nieuwe huisstijl SJHT

Het 50 jarig bestaan is een mooi moment voor een update van de huisstijl. Al dertig jaar hanteren we hetzelfde logo, want SJHT is en blijft sober en doelmatig. Toch geeft onze doelgroep aan dat 'we daar nu toch echt iets mee moeten'. En dat doen we dan ook. Wel weer op een sobere en doelmatige manier. Eind 2018 gaan we future proof in een 'nieuwe jasje' verder.

Blik op de toekomst

In onze koersnotitie 'Focus op de kern' beschrijven wij de koers die wij willen varen voor de komende vier jaar. Daarin vertellen wij wat onze strategische uitgangspunten zijn. Deze uitgangspunten houden na vier jaar natuurlijk niet op te bestaan. Er zijn drie belangrijke onderwerpen die onze maatschappelijke inzet zullen blijven vragen, namelijk:

Verduurzaming van het woningbestand

Wij werken toe naar een CO2 neutraal woningbestand. De uitgangspunten zijn daarbij een verlaging van de energievraag/-kosten voor de huurder, een reductie van de CO2 en kwaliteitsverbetering door verhoging wooncomfort.

Beschikbaarheid

De doelgroep van de SJHT bestaat uit niet studerende jongeren en (internationale) studenten. Toename of afname van deze doelgroep is niet alleen afhankelijk van demografische ontwikkelingen. Het onderwijsaanbod, overheidsmaatregelen en de inspanning die onderwijsinstellingen doen om te internationaliseren is van grote invloed op de ontwikkeling van onze doelgroep. Enschede als kennisstad kan een aanzuigende werking hebben op jongeren om zich hier te vestigen. Monitoren van de ontwikkeling van de doelgroep en haar wensen is van

groot belang. Wij gaan uit van een doelgroep die in beginsel in aantal iets toeneemt, uiteindelijk stabiliseert, dan wel afneemt. Er is geen wens naar kwantitatieve toevoeging. Wel is er een wens naar kwalitatieve toevoeging. Er is nog steeds behoefte aan uitbreiding in de zelfstandige eenheden, waarbij woonkwaliteit, betaalbaarheid en locatie erg belangrijk zijn. De SJHT spant zich in om de woningvoorraad overeen te laten komen met de wensen van de doelgroep door beperkte toevoeging (21 appartementen in 2019 en 30 in 2020) van betaalbare en kwalitatief goede wooneenheden, zodat Enschede een aantrekkelijke stad kan zijn en blijven voor jongeren. De internationale studenten hebben een acute huisvestingsvraag, zodra zij in Nederland arriveren. De SJHT ziet het als een uitdaging ook voor deze doelgroep oplossingen te zoeken.

Betaalbaarheid

Uit het jaarlijkse onderzoek van het online platform Kamernet.nl komt Enschede van de 23 onderzochte studentensteden al jaren als goedkoopste uit de bus op gebied van huisvesting. Jongeren met een smalle beurs hebben belang bij betaalbare huren. In de prestatieafspraken nemen wij op dat wij ons inspannen om huurprijzen betaalbaar te houden voor de doelgroep en de positie van Enschede als een van de meest betaalbare studentensteden te behouden. De SJHT doet dit door bijvoorbeeld door de kale huur van minimaal 90% van de woningvoorraad onder de kwaliteitskortingsgrens te houden.

Tot slot

Samenwerking in alle facetten is een belangrijk instrument om te werken aan maatschappelijke vraagstukken. Wij zijn trots op het aandeel dat de SJHT levert in de lokaal verankerde overlegvormen met stakeholders in prestatieafspraken, de werkgroep duurzaamheidsontwikkelingen, het overleg Sociaal Domein, Managers Wonen overleg, statushoudersoverleg, de verschillende bestuurlijke overlegvormen. Daarnaast zijn wij deelnemer van Kences, het landelijk kenniscentrum studentenhuishuisvesting.

Voor de duurzaamheidsopgave zal een beroep doen op een goed geregelde samenwerking tussen lokale en landelijke partijen. Daarin zien wij niet alleen een rol weggelegd voor de woningcorporaties en gemeenten, maar ook voor energiemaatschappijen, overheid, onderwijsinstellingen en natuurlijk de huurders zelf. Samen zullen wij de handen in één moeten slaan om te komen tot een CO2 neutrale omgeving.

De SJHT kijkt uit naar de toekomst en de opgaves die er liggen. Doet u met ons mee? Wij staan open voor uw feedback en zijn benieuwd naar uw reactie als belanghouder. Wij leren graag!

Enschede, september 2018

R.M. Mittendorff, directeur bestuurder
Stichting Jongeren Huisvesting Twente.