

De reactie van SJHT op de maatschappelijke visitatie door ECORYS

“SJHT presteert goed over de volle breedte van haar werkterrein.”

Inleiding

ECORYS heeft in opdracht van Stichting Jongeren Huisvesting Twente begin 2010 een maatschappelijke visitatie uitgevoerd. In deze reactie beschrijft de SJHT hoe de visitatie is ervaren en welke acties zullen volgen naar aanleiding van de visitatie.

Het visitatietraject

Na een selectieproces van twee visitatiebureaus heeft de SJHT weloverwogen gekozen voor ECORYS. Een duidelijke presentatie van de organisatie waarin de visitatieaanpak goed wordt weergegeven is een van de belangrijkste redenen waarom de keus op ECORYS is gevallen. Bovendien kiest ECORYS voor een uitgebreide deskresearch waardoor het verzamelen van alle informatie weliswaar enige tijd kostte, maar tegelijkertijd bespaarde doordat er niet wordt gewerkt met zelfevaluatie.

Het doel van de visitatie is het geven van een (gestructureerde) beoordeling over de maatschappelijke prestaties van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de stakeholders daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht heeft in het presteren volgens de maatstaven van de stakeholders. Daarmee wordt bereikt dat de visitatie informatie en verantwoording verstrekt over het presteren van de corporatie.

De visitatie brengt het maatschappelijk rendement in beeld door de prestaties van de corporatie te beschrijven en deze af te zetten tegen:

- De eigen ambities en doelstellingen
- De opgaven in het werkgebied
- De normen van de stakeholders
- De financiële mogelijkheden en de efficiëntie waarmee dit gebeurt

In aanvulling hierop wordt een beoordeling gegeven van de governance, met aandacht voor goed bestuur, maatschappelijke verantwoording en de beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden. Ook de inbedding van het maatschappelijk presteren in de beleidscyclus weegt – met het oog op de duurzaamheid van de prestaties – mee in de beoordeling.

ECORYS is gestart met het verzamelen van verschillende documenten in 2009 (desk research). Vervolgens is een overleg gehouden met stakeholders, waaronder woningcorporaties (Domijn, Ons Huis), gemeenten (gemeente Hengelo, gemeente Enschede), onderwijs- en zorginstellingen (Saxion, Logos, DMO) en huurders van de SJHT. Stakeholders die niet bij het overleg aanwezig konden zijn, zijn telefonisch benaderd. Aan de hand van de verkregen gegevens is ECORYS gestart met de beoordeling van onze organisatie. Het eindrapport bestaat uit een beoordelingsrapport en een samenvatting in de vorm van een recensie. Het definitieve rapport is in juni 2010 opgeleverd.

Het rapport en de beoordeling

ECORYS heeft een cijfermatige beoordeling met onderbouwing gegeven op basis van de vier bovengenoemde punten met aanvullend een beoordeling over de governance. Hieronder zal worden ingegaan op de verschillende punten in de beoordeling. Allereerst zal de algemene conclusie van ECORYS worden weergegeven, waarna de SJHT een inhoudelijk reactie geeft.

Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen (PnA/D): 7,8.

De SJHT heeft haar beleid duidelijk omschreven in het beleidsplan 2007-2011 en monitort de voortgang van haar ambities en doelstellingen. Het beleidsplan laat duidelijk de intentie zien prestaties meetbaar en transparant te maken. De SJHT werkt aan een systematiek waarbij op de lopende bedrijfspraktijk gemonitord wordt op het behalen van beleidsdoelstellingen.

Het beleid (en de ambities en doelstellingen) is geheel gericht op de doelgroep studenten en jongeren. De monitoring van de marktomvang in dit segment is goed op orde. De resultaten van onderzoeken

naar de marktomvang worden verwerkt in het te voeren beleid en waar nodig wordt het beleid op basis hiervan bijgesteld. Als voorbeeld wordt het bijstellen van de behoefte aan nieuwbouw genoemd.

Reactie SJHT over PnA/D

De SJHT ziet mogelijkheden om in het volgend beleidsplan de koppeling naar de meerjarenbegroting te verbeteren en een uitwerking van het beleidsplan in jaarlijks beschreven, meetbare doelen te realiseren. Dit proces zal dit jaar ingezet worden. Tevens zal er meer aandacht worden gegeven aan de maatregelen voor energiebesparing, bijvoorbeeld door middel van het nieuwe communicatiebeleid.

Presteren naar Opgaven (PnO): 7,6.

De SJHT presteert goed wanneer gekeken wordt naar de opgaven in het werkgebied. De corporatie kent de opgaven in de gemeente Enschede goed en heeft de opgaven samen met de gemeente vastgelegd in lokale afspraken. Met de overige partijen (gemeente Hengelo en overige maatschappelijke partners) worden de afspraken ad-hoc ingevuld.

Op alle gemaakte afspraken laat de SJHT goede prestaties zien. De monitoring op de prestatieafspraken vindt jaarlijks plaats in het jaarverslag. De voortgang van de afspraken toont aan, dat op alle terreinen prestaties geleverd worden.

Reactie SJHT over PnO

De SJHT heeft de intentie om naast goed samen te werken met gemeente, intensief samen te gaan werken met andere woningcorporaties in Enschede. Door de krachten te bundelen wil de SJHT een herkenbare en kwalitatief goede huisvestingsmarkt voor onze doelgroep gaan realiseren. Daarnaast zal de SJHT de markt en ons woningbestand blijven monitoren.

Presteren volgens Stakeholders (PnS): 7,8.

De SJHT kent de stakeholders in het werkgebied en heeft formeel en informeel contact met hen. Er zijn prestatieafspraken met de gemeente Enschede gemaakt en met de overige stakeholders wordt op aanvraag gehandeld. De SJHT hecht sterk aan de tevredenheid van haar huurders en onderzoekt dit jaarlijks in een huurderstevredenheidsonderzoek.

De stakeholders van de SJHT hebben de prestaties beoordeeld als goed. Er is een redelijk consistent beeld van de verschillende stakeholders. Het algemene beeld dat naar voren komt is dat de SJHT een kleine doch slagvaardige corporatie is met oog en hart voor haar doelgroep.

Reactie SJHT over PnS

De SJHT vindt het belangrijk om zichzelf maatschappelijk te verantwoorden. Dit doen wij op een open en transparante manier. Wij publiceren alle informatie op onze website, tenzij het publiceren van deze informatie tot nadelen kan leiden voor onze bedrijfsvoering. In dat geval verantwoorden wij ons achteraf in bijvoorbeeld het jaarverslag.

De kwaliteit van deze maatschappelijke verantwoording is een doorlopend proces waar de SJHT continu mee bezig is. Het is zeker onze intentie om de manier van verantwoorden de komende tijd uit te breiden, zodat onze stakeholders inzicht en inspraak hebben op onze maatschappelijke positie. Hiervoor gaat de SJHT bekijken welke aanvullende informatie op de website geplaatst kan worden. Het specifieke karakter van de SJHT zal in het nieuwe communicatiebeleid duidelijk naar voren worden gebracht.

Presteren naar Vermogen en Efficiëntie (PnV/E): 6,8

De SJHT heeft haar financiële beleid verwoord in haar meerjarenbegroting, waarin de verschillende investeringsbeslissingen uitgewerkt zijn naar financiële consequenties. In de beoordeelde periode (2006-2009) heeft de SJJT buiten beheer en onderhoud betrekkelijk weinig investeringen gedaan. Het feit dat binnen die periode het met vreemd vermogen gefinancierde bezit gering is, is mede een gevolg. Binnen de ruimte die in die periode in bedrijfseconomische zin is ontstaan, is de SJHT behoedzaam maar effectief en ook efficiënt opgetreden. Het speelveld (jongeren- en studentenhuisvesting) waarop de SJHT haar werkzaamheden verricht in Enschede, is weliswaar klein, maar vormt in de stad een onmiskenbare rol. Een rol die door de collega-corporaties minder pregnant wordt ingevuld daar waar het bijvoorbeeld gaat om het bieden van individuele ondersteuning aan haar doelgroepen. De dynamiek in bezit en vermogen waren tot op heden betrekking gering. Daarbij werden wel goede prestaties geleverd in het beheer en onderhoud.

De ambitie van de SJHT om als lokale speler, ook in omvang van bezit, een iets nadrukkelijker rol te gaan spelen, maken beslissingen noodzakelijk o.a. omtrent nieuwbouw. De SJHT geeft, ook in haar meerjarenramingen, de indruk dat deze beslissingen behoedzaam en met een open blik op de marktontwikkelingen, worden voorbereid en onderbouwd. Deze factor maakt de meerjarenramingen op dit onderdeel realistisch.

Reactie SJHT over PnV/E

In 2009 en 2010 heeft de SJHT verschillende investeringsbeslissingen genomen, waarbij het beschikbare vermogen wordt ingezet voor de doelgroep. De intentie is om ook de komende jaren de markt als een belangrijke factor bij investeringsbeslissingen in ogenschouw te nemen. Wanneer uitbreiding door nieuwbouw noodzakelijk is, dan zal de SJHT aanwezig beschikbaar vermogen hiervoor aanwenden.

Daarnaast zal de SJHT de manier van waarderen van het woningbestand gaan evalueren en zich meer richten op strategisch voorraadbeleid. Hiernaast zal de beschikbare financieringsruimte jaarlijks in beeld worden gebracht om te bekijken in hoeverre het geformuleerde programma haalbaar zal zijn.

Governance: 7.6

De governance is bij de SJHT goed op orde. De kwaliteit van bestuur en intern toezicht zijn vastgelegd en geborgd in documenten, die via de website toegankelijk zijn. De Governance Code is geïmplementeerd en wordt goed nageleefd, waarbij de afwijkingen ten opzichte van de Code benoemd zijn. De Raad van Toezicht voert op een weloverwogen en gedegen wijze het interne toezicht uit. De bijzondere samenstelling met junior- en seniorleden geeft het belang van de doelgroep aan voor de SJHT.

Reactie SJHT over Governance

De SJHT blijft het implementeren van de Governance Code binnen de organisatie als een van de belangrijkste speerpunten zien. Dit is een doorlopend proces waaraan continu gewerkt wordt. Specifieke verbeterpunten zijn dat wij op de website bekendheid willen geven aan het gevoerde beleid en een structureel overleg met stakeholders (bijvoorbeeld jaarlijks) willen gaan onderzoeken.

Conclusie visitatietraject

SJHT presteert goed over de volle breedte van haar werkterrein. Dit is de conclusie van ECORYS die bovenaan de samenvatting van het visitatierapport staat vermeld. De SJHT is tevreden over het resultaat van deze visitatie, maar merkt op dat het rapport kritisch zal worden doorgenomen op verbeterpunten. Op basis van deze punten zal de SJHT waar mogelijk verbeteringen door gaan voeren in de organisatie. Tevens is het visitatierapport een uitgangspunt voor nieuw beleid.

Het visitatierapport is samen met de samenvatting op de website geplaatst. Deze recensie zal na goedkeuring tevens op de website worden geplaatst.

Tot slot

De SJHT wil ECORYS bedanken voor de prettige en professionele samenwerking tijdens dit visitatietraject. De SJHT ziet de visitatie niet alleen als een belangrijk verantwoordingsinstrument, maar ook als een verbeterinstrument dat wij zeker zullen gaan gebruiken om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

Enschede, 19 oktober 2010

R.M. Mittendorff
directeur