

Maatschappelijke visitatie Jutphaas Wonen

Definitief

Opdrachtgever: Jutphaas Wonen

ECORYS Nederland BV

Christine Oude Veldhuis
Sander Voogt

Rotterdam, 16 juli 2007

ECORYS Nederland BV
Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
W www.ecorys.nl
K.v.K. nr. 24316726

ECORYS Vastgoed
T 010 453 85 19
F 010 453 85 88

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
1 Stichting Jutphaas Wonen	10
1.1 Profiel	10
1.2 Bezit	10
1.3 Organisatie	10
1.4 Intern toezicht - Raad van Commissarissen	11
2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)	13
2.1 Missie en ambities	13
2.2 Doelstellingen periode 2003-2006	14
2.3 Prestaties	16
2.3.1 Betrokken, vernieuwend en mensgericht	16
2.3.2 Klantgerichte organisatie	17
2.3.3 Voorraadstrategie	18
2.3.4 Financieel gezond	19
2.3.5 Toekomst	19
2.4 Beoordeling van prestaties	20
3 Presteren naar Opgaven in het werkgebied (PnO)	21
3.1 Bestuurlijke Regio Utrecht	21
3.2 Opgaven in de gemeente Nieuwegein	23
3.3 Aanvullende afspraken	26
3.3.1 Huurbeleid	26
3.3.2 Wonen, Zorg en Welzijn	27
3.4 Beoordeling van prestaties	28
4 Presteren volgens Stakeholders (PnS)	30
4.1 Inleiding	30
4.2 Stakeholdersbijeenkomst 8 maart 2007	31
4.2.1 Het stakeholdersoordeel over presteren naar eigen ambities en doelstellingen	31
4.2.2 Het stakeholdersoordeel over presteren naar opgaven	32
4.2.3 Boodschap	32
4.3 Stakeholders over het nieuwe strategisch voorraadbeleid	33
4.4 Aanvullende interviews	33
4.5 Het oordeel van de stakeholders	34
5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie (PnV/E)	35

5.1 Inleiding	35
5.2 De transparantiemethodiek toegepast	35
5.3 Inventarisatie en beoordeling door het CFV	36
5.4 Financiële sturing door Jutphaas Wonen	39
5.5 Duurzaamheid - Financiële meerjarenraming 2006-2016	39
5.6 Efficiëntie	40
5.7 Beoordeling van prestaties	41
Deel II: beoordeling	42
6 Prestatiespinnenwebben	43
6.1 Het totaalbeeld	43
6.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): 8	44
6.3 Presteren naar Opgaven (PnO): 7,5	45
6.4 Presteren volgens Stakeholders: 7,5	46
6.5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: 7,5	46
Deel III: Kwantitatieve scorekaart	47
Bijlagen	53
Bijlage 1: overzicht bestudeerde documentatie	54
Bijlage 2: overzicht stakeholders betrokken bij de maatschappelijke visitatie	56

Voorwoord

Een nieuw visitatiestelsel

Een aantal corporaties, verenigd in Het Woonnetwerk, heeft in 2005 het initiatief genomen om te komen tot de ontwikkeling van een nieuw stelsel voor maatschappelijke visitatie. Het initiatief sluit aan op de actuele discussies over toezicht, verantwoording en governance waarover zich onder meer de commissies Sas en Winter hebben uitgesproken. In de AedesCode die in januari 2007 is vastgesteld, is de verplichting opgenomen voor corporaties die aangesloten zijn bij Aedes om zich eens per vier jaar te onderwerpen aan een audit die een gestructureerd oordeel oplevert over de maatschappelijke prestaties.

Het Woonnetwerk heeft de SEV gevraagd om de ontwikkeling van een nieuw visitatiestelsel te willen ondersteunen, waarbij als accenten werden geformuleerd:

- Een onafhankelijk vormgegeven instrument; geen instrument van de branche of van de overheid.
- Toetsing van buiten naar binnen; welke vragen wil 'de omgeving' beantwoord zien?
- Primair een horizontale verantwoording, niet zozeer een leerinstrument.
- Meer toetsen op resultaat dan op proces.

Medio 2006 was het visitatiestelsel op hoofdlijnen ontwikkeld¹ en is een pilot van start gegaan, waarvoor zich ca 15 corporaties en 5 visiterende bureaus hebben aangemeld. De uitvoerende bureaus zijn door de Auditraad geaccrediteerd voor de deelname aan de pilot. De corporaties hebben op basis van bureaupresentaties en offertetrajecten de keuze gemaakt voor het uitvoerende bureau dat ze de maatschappelijke visitatie wilden laten uitvoeren.

Hoofdlijnen van het stelsel voor maatschappelijke visitatie

Het doel van de maatschappelijke visitatie is als volgt verwoord:

Het geven van een (gestructureerde) beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de stakeholders daarin een expliciete rol, zodat de maatschappelijke visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de stakeholders. Daarmee wordt bereikt dat de visitatie informatie en verantwoording verstrekt aan de stakeholders over het presteren van de corporatie².

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

¹ Vastgelegd in: Deel 1: Contouren van het nieuwe visitatiestelsel: producten van de visitatie. Deel II: Onderleggers van de visitatieonderdelen. Bijgesteld in referentiekader 2.0. Deze maatschappelijke visitatie is uitgevoerd op basis van de 1.0-versie van het referentiekader; waar mogelijk en zinvol wordt geanticipeerd op referentiekader versie 2.0 d.d. april 2007

² Idem

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

De kwantitatieve beoordeling van de prestaties wordt samengevat in prestatiespinnenwebben en een kwantitatieve scorekaart. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een toelichtende rapportage en een recensie die een samenvattende en overkoepelende beoordeling bevat.

Maatschappelijke Visitatie Jutphaas Wonen – de aanpak van ECORYS

Jutphaas Wonen heeft ECORYS in december 2006 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie in het kader van de SEV-pilot. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode februari – mei 2007. Het visitatieteam bestond uit Christine Oude Veldhuis en Sander Voogt. De aanpak van ECORYS kende de volgende stappen:

1. Deskresearch:
op basis van beschikbare documenten is in maart 2006 een inventarisatie gemaakt van gegevens die relevant zijn in het kader van de maatschappelijke visitatie.
2. Startbijeenkomst:
Op 19 maart 2007 heeft onder leiding van ECORYS een Startbijeenkomst plaatsgevonden met de directeur-bestuurder, het management team en een delegatie van de Raad van Commissarissen. Daarbij heeft ECORYS een korte toelichting gegeven op de doelstellingen en de aanpak van de maatschappelijke visitatie. De bevindingen van de deskresearch en de eerste resultaten van de stakeholdersbijeenkomst van 8 maart 2007 zijn besproken. Tevens zijn afspraken gemaakt over de vervolgstappen.
3. Interviews intern³:
In de maand april hebben interviews plaatsgevonden met de directeur-bestuurder, twee commissarissen en de leden van het management team. Doelstelling van deze interviews was om de bevindingen uit de deskresearch aan te vullen en in te kleuren.
4. Bijeenkomst en interviews met stakeholders⁴:
Jutphaas Wonen had bij de aanvang van de maatschappelijke visitatie al een bijeenkomst gepland met stakeholders in het kader van de formulering van het nieuwe strategisch voorraadbeleid. In overleg met Jutphaas Wonen is aangesloten op deze bijeenkomst ten behoeve van de maatschappelijke visitatie. Op deze wijze is voorkomen dat de stakeholders twee keer kort na elkaar zouden worden benaderd. In aanvulling op de bijeenkomst zijn vervolgens enkele telefonische interviews gehouden met stakeholders die niet aanwezig waren op 8 maart.
5. Interne bijeenkomsten visitatieteam ECORYS:
In de maanden april en mei heeft intern overleg plaatsgevonden van het visitatieteam van ECORYS. Daarbij zijn de bevindingen ten behoeve van de rapportage en de beoordeling van de prestaties besproken.

³ Voor een volledig overzicht zie bijlage 2

⁴ Voor een volledig overzicht zie bijlage 3. Daar is tevens bijgevoegd een beschrijving van de wijze waarop de interviews zijn gehouden

6. Rapportage:

Aansluitend is de conceptrapportage maatschappelijke visitatie geformuleerd. Deze is op maandag 21 mei 2007 besproken met de directeur-bestuurder, de Raad van Commissarissen en het management team van Jutphaas Wonen. De rapportage is na verwerking van de opmerkingen definitief gemaakt.

ECORYS is in deze maatschappelijke visitatie het uitvoerende bureau, dat in opdracht van Jutphaas Wonen een volwaardig rapport maatschappelijke visitatie oplevert en tevens in de pilotlijn bijdraagt aan de toetsing en verdere ontwikkeling van het referentiekader van de SEV. Onze aanpak was erop gericht om de essentiële vragen van de maatschappelijke visitatie, zoals weergegeven in het referentiekader van de SEV, beantwoord te krijgen. Wij hebben ons daarbij zo goed mogelijk gehouden aan de door de SEV meegegeven richtlijnen.

ECORYS vindt het in het kader van de maatschappelijke visitatie van belang om inzicht te geven in de wijze waarop de toezichthoudende rol wordt ingevuld door de Raad van Commissarissen. Het referentiekader van de SEV voorzag daar ten tijde van de deze maatschappelijke visitatie nog niet in⁵. De Raad van Commissarissen van Jutphaas Wonen is op de volgende wijze betrokken bij deze maatschappelijke visitatie:

- Een delegatie van de Commissarissen heeft de startbijeenkomst op 19 maart 2007 bijgewoond.
- Op 16 en 17 april 2007 hebben interviews plaatsgevonden met twee Commissarissen.
- Een delegatie van de Commissarissen was aanwezig bij de bespreking van de conceptrapportage op 21 mei 2007.

In aanvulling hierop hebben wij ervoor gekozen om in hoofdstuk 1 een paragraaf op te nemen over de Raad van Commissarissen en de invulling van de toezichthoudende rol.

Graag lichten wij toe welke aanpak wij hanteren bij het beoordelen van maatschappelijke prestaties van de corporatie:

- ECORYS maakt zoveel mogelijk gebruik van feiten en cijfers, normeringen en oordelen van anderen. Deze vormen steeds de basis van de beoordeling. Wij beschouwen een periode van 5 à 6 jaren en kijken daarbij – indien mogelijk - enkele jaren terug en enkele jaren vooruit.
- Wij bekijken tevens de beleidsstructuur waarbinnen de prestaties zijn (worden) geleverd. De beleidsstructuur geeft een indruk van de borging en de duurzaamheid van de prestaties en kan van invloed zijn op de beoordeling.
- Tevens bekijken wij de context waarin de prestaties zijn (worden) gerealiseerd. De context kan bijvoorbeeld verklaringen opleveren voor het achterblijven van prestaties. Deze verklaringen worden als tekstuele aanvulling op de beoordeling geformuleerd.
- Wij hebben ervoor gekozen om de prestatiespinnenwebben te voorzien van tekstblokken die het oordeel in de spinnenwebben inkleuren. Op deze wijze ontstaat naar onze mening een evenwichtig beeld tussen kwantitatief oordeel en context/argumentatie.

⁵ Naar verwachting levert de pilot daarvoor nadere richtlijnen op die in de uiteindelijke methodiek zullen worden verwerkt.

Leeswijzer

Deel I van de rapportage bevat het toelichtende rapport. Het bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Stichting Jutphaas Wonen
2. Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)
3. Presteren naar opgaven (PnO)
4. Presteren volgens Stakeholders (PnS)
5. Presteren naar Vermogen en Efficiëntie (PnV/E).

Deel II bevat de prestatiespinnenwebben met tekstblokken.

Deel III geeft de kwantitatieve scorekaart.

Bijlage 1 geeft het overzicht van de bestudeerde documentatie.

Bijlage 2 geeft een overzicht van de personen die wij het kader van de maatschappelijke visitatie hebben gesproken en geïnterviewd.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van ECORYS hebben de procesgang gedurende de maatschappelijke visitatie en de samenwerking daarin met Jutphaas Wonen ervaren als constructief, open en prettig. Wij danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Deel I Toelichtende rapportage

1 Stichting Jutphaas Wonen

1.1 Profiel

Jutphaas Wonen behoort met een woningbestand van circa 1.800 eenheden tot de kleinere corporaties. In de systematiek van het Centraal Fonds Volkshuisvesting maakt Jutphaas Wonen deel uit van de referentiegroep Rf05: daartoe behoren 97 corporaties met een gemiddeld profiel. Jutphaas Wonen beschikt over een toelating voor de gehele regio Utrecht. Het woningbezit bevindt zich in Nieuwegein.

Jutphaas Wonen is in 2003 verzelfstandigd uit de ontvlechting van het vastgoedfonds Lieven de Key. Dat noodzaakte tot onder meer een statutenwijziging, het aantreden van een nieuwe Raad van Commissarissen, een aanpassing van de organisatie en een herbezinning op de eigen rol en toekomst. In 2003 is een beleidscyclus van start gegaan die in 2007 wordt afgerond. Jutphaas Wonen bezint zich nu op de doelstellingen en strategie voor de komende jaren.

1.2 Bezit

Meer dan 60% van het woningbezit van Jutphaas Wonen is gebouwd in de jaren zeventig en een kleine 20% dateert uit de jaren tachtig. Het aandeel eengezinswoningen is relatief groot (40%), evenals het aandeel hoogbouw (bijna 30%). Bijna 80% van het bezit betreft betaalbare woningen (tussen € 325,91 en € 499,92 per maand). Er is sprake van een relatief eenzijdig bezit, dat zijn oorsprong kent in de groeikerntaak die Nieuwegein geruime tijd heeft gehad. De woningen zijn overwegend gesitueerd in wijken met een gemiddelde structuur, maar in de helft van deze wijken is sprake van een negatieve dynamiek.

Tabel 1: situering van het bezit naar type/karakteristiek van de wijk

% van het bezit	Negatieve dynamiek	Positieve dynamiek	Totaal
Zwakke structuur	0%	0%	0%
Gemiddelde structuur	49%	42%	91%
Sterke structuur	0%	9%	9%
	49%	51%	100%

Bron: Corporatie in perspectief, Jutphaas Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting, 2006

1.3 Organisatie

Jutphaas Wonen had per december 2005 20 medewerkers in dienst, die gezamenlijk 14,89 fte invullen. De organisatie bestaat uit de directeur-bestuurder, de afdeling Wonen, de

afdeling Financiën en Organisatie en enkele stafmedewerkers op het gebied van vastgoed en productontwikkeling. De facilitaire ondersteuning wordt ingevuld door een management assistent en een stafmedewerker HRM.

Bij de verzelfstanding was de beperkte omvang van het bezit en de organisatie een aandachtspunt. Dat maakt kwetsbaar in personele capaciteit en expertise. Het is voor een kleine organisatie bovendien lastig om de actuele discussies en de relevante ontwikkelingen in de sector bij te houden. De actieve deelname aan een aantal (bovenlokale) netwerken helpt om voldoende geïnformeerd te blijven. Jutphaas Wonen is deelnemer in het Woonnetwerk (ca 10 innovatieve corporaties uit het gehele land), het Regionaal Overleg van Woningcorporaties in de regio Utrecht (RWU), een netwerk van kleine Utrechtse corporaties en het Staverdens Genootschap.

1.4 Intern toezicht - Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen van Jutphaas Wonen bestaat uit vijf personen. Twee commissarissen zijn op voordracht van de Huurdersvereniging Jutphaas benoemd. De commissarissen staan met naam, functie en nevenactiviteiten vermeld in het jaarverslag. Tevens zijn de vergaderdata en de genomen besluiten vermeld. De Raad van Commissarissen houdt jaarlijks evaluaties van het eigen functioneren (in november 2005, september 2006).

De commissarissen zijn allen in 2003 benoemd ten tijde van de verzelfstandiging van Jutphaas Wonen. In de afgelopen jaren was het vooral van belang om Jutphaas Wonen door de eerste jaren van zelfstandigheid heen te loodsen. Daarbij hadden versterking van de financiële positie en het opzetten van een goed treasurybeleid prioriteit. Er is aandacht besteed aan een stevige financiële afdeling, de inschakeling van een accountant, afspraken met een extern bureau op het gebied van treasury en het aanbrengen van transparantie in het beleid.

Overigens hebben de commissarissen het gevoel dat de eigen financiële expertise op onderdelen versterkt zou moeten worden, vooral waar het investeringsbeslissingen (aankopen van grond en vastgoed) betreft. De commissarissen voelen zich onzeker door het ontbreken van kennis van referenties en normen die in de sector gebruikelijk zijn, wat remmend werkt op de besluitvorming. Jaarplannen zijn tot nu toe voor de Raad van Commissarissen het belangrijkste kader waartegen investeringsbeslissingen worden afgewogen. De Commissarissen willen toe naar het formuleren van heldere financiële kaders waarbinnen de bestuurder kan bewegen.

De Raad van Commissarissen komt in principe vijf keer per jaar bijeen, maar in de afgelopen periode was sprake van een hogere vergaderfrequentie, onder meer als gevolg van externe ontwikkelingen⁶. Deze externe ontwikkelingen, in combinatie met de beschikbare expertise en tijd van de commissarissen hebben ertoe geleid dat de Raad tot nu toe vooral volgend is geweest. Men is nog niet toegekomen aan een meer agendastellende rol. In april 2007 is daaraan invulling gegeven in een heidesessie met

⁶ Jutphaas Wonen heeft te maken (gehad) met enkele rechtszaken, onder meer tegen oud-bestuurders. Zie Jaarverslag 2005, blz. 64.

commissarissen en bestuurder ten behoeve van de beleidsdiscussie over het strategisch voorraadbeleid. De sterkere betrokkenheid bij de nieuwe beleidscyclus komt naar verwachting de werkrelatie tussen bestuurder en commissarissen ten goede.

Het prestatieoordeel van het ministerie van VROM van 30 november 2006 geeft aan dat de kwaliteit van de verantwoording door de Raad van Commissarissen van Jutphaas Wonen relatief laag scoort. De Raad voldoet niet aan de normen van good governance. De commissarissen trekken zich dit oordeel aan, maar zien in de summiere weergave van de eigen activiteiten in het jaarverslag de belangrijkste oorzaak. In het jaarverslag over 2006 geeft de Raad van Commissarissen een uitgebreider verslag.

2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D)

2.1 Missie en ambities

Jutphaas Wonen stelt zich op als een vastgoedondernemer die door een focus op specifieke groepen toegevoegde waarde weet te creëren. Waarde en waardeontwikkeling van het bezit zijn van belang en de klant heeft daarin een centrale rol. Jutphaas Wonen wil deze klant aan zich binden met een onderscheidend en voor de klanten herkenbaar bezit. In de missie van Jutphaas Wonen is dit als volgt omschreven:

Jutphaas Wonen streeft naar positieve maatschappelijke en/of financiële waardeontwikkeling van haar vastgoed⁷.

Jutphaas Wonen heeft de eigen ambities niet expliciet geformuleerd. De in documenten regelmatige terugkerende teksten geven wel aan waar de corporatie voor wil staan. Jutphaas Wonen wil als woningcorporatie een belangrijke rol spelen in de maatschappelijke ontwikkeling van de stad en de bewoners en vernieuwend zijn en blijven in de volkshuisvesting. Mensen en menswaardigheid zijn voor de corporatie kernbegrippen. Dit blijkt onder meer uit de titels van de achtereenvolgende jaarverslagen: Jaarverslag 2003: mensen maken wonen waardevol
Jaarverslag 2004: investeren in mens en woonomgeving
Jaarverslag 2005: de stad en de mens.

Uit het voorwoord van de bestuurder in het Jaarverslag 2005:

Als betrokken verhuurder wordt de vreugde van nieuwe verhuringen verdrongen door sociaal maatschappelijke problematiek van een totaal andere orde. Automutilatie, zelfmoord, zware depressies, onaangepast gedrag, vereenzaming, individuele verloedering behoren tot het dagelijkse werkveld van de woonconsulent. Een sterke focus op deze keiharde maatschappelijke en individuele armoede, de ontheemdheid en het daarmee vaak gepaard gaande gebrek aan incasseringsvermogen is de opgave van de toekomst. Niet alleen in de persoonlijke klantrelatie, maar zeker ook in lobby naar de lokale samenleving en Den Haag. Dat is geen kwestie van kiezen voor 'empowerment', dit is een kwestie van kiezen voor menswaardigheid.

Wij beschouwen in deze maatschappelijke visitatie de betrokkenheid bij stad en bewoners, het vernieuwend willen zijn en de mensgerichtheid als de ambities van Jutphaas Wonen.

⁷ Bron: Mensen maken wonen waardevol, dynamisch voorraadbeleid 2003 tot en met 2007, Jutphaas Wonen, februari 2003

2.2 Doelstellingen periode 2003-2006

In 2003 is het strategisch voorraadbeleid geformuleerd voor de periode tot en met 2007. Daaraan voorafgaand hebben verschillende analyses plaatsgevonden, onder meer van consumentenvoorkeuren en van het eigen woningbezit. Uit de consumentanalyse heeft Jutphaas Wonen geconcludeerd dat klanten meer keuzevrijheid, meer verantwoordelijkheid en meer ruimte wensen voor andere activiteiten dan het wonen. Jutphaas Wonen richt zich op de mensen 'die wat met wonen hebben'⁸; zij worden gekenmerkt als kwaliteitzoekers en als mensen die bijzondere aandacht vragen bij de realisatie van hun woonwens. Daarbij ligt de prioriteit bij de lagere inkomensgroepen.

Het eigen bezit is beoordeeld op het risicoprofiel van het woonmilieu, de marktattractiviteit en de businessattractiviteit. Het bezit kent geen lage businessattractiviteit en slechts 5% bevindt zich in woonmilieus met een hoog risicoprofiel. Bijna de helft van het bezit kent echter een relatief lage marktattractiviteit.

Er zijn drie speerpunten van beleid gedefinieerd:

- klantgerichte organisatie;
- kwaliteitssprong in de voorraad door het bezit in bepaalde wijken een kwaliteitsimpuls te geven;
- financieel gezond.

Het klantgericht willen zijn is nader uitgewerkt in klantsturing in renovatie en onderhoud, in het samen met de klant investeren en in product- en conceptontwikkeling. Tevens laat Jutphaas Wonen sinds 2003 KWH-metingen uitvoeren om de kwaliteit van de eigen dienstverlening te monitoren. In 2004 werd het KWH-huurlabel behaald. In 2005 werd één van de labels niet gehaald, maar in 2006 voldeed Jutphaas Wonen weer volledig aan de eisen voor het KWH huurlabel.

De kwaliteitssprong in de voorraad is uitgewerkt in vijf strategische doelen:

1. Concentratie van bezit.
2. Differentiatie van bezit.
3. Ontwikkelen niche producten.
4. Sturen op behoud van het huidige volume.
5. Verlagen risicoprofiel van de portefeuille.

Deze voorraadstrategie is er mede op gericht om de organisatie financieel gezond te houden. De vijf strategische doelen kennen een nadere uitwerking die is opgenomen in de notitie Samenvatting strategieën en instrumenten dynamisch voorraadbeleid van maart 2003.

⁸ Mensen maken wonen waardevol, dynamisch voorraadbeleid 2003 tot en met 2007 Jutphaas Wonen, blz. 6

Tabel 2: Voorraadbeleid 2003-2007- uitwerking van strategische doelen

strategisch doel	uitwerking
concentratie van bezit	Muntplein e.o.: 58 woningen in gebied met overwegend bezit van anderen. Gebiedsontwikkeling en verbetering is hier nodig, maar mogelijkheden voor Jutphaas Wonen zijn beperkt. Strategie gericht op afstoten van dit bezit
differentiatie van bezit	Fokkesteeg (complex 14/15): noodzakelijke investeringen aan de binnenzijde van de woning combineren met keuzevrijheid voor de bewoners
	Vreeswijk: ontwikkeling van een A1-locatie waardoor een nieuw woonmilieu wordt toegevoegd. Kwaliteit in een bijzondere omgeving met bijzondere architectuur
	Oud Jutphaas: sloop + nieuwbouw: onder meer 18 seniorenwoningen
	labeling van woningen voor verkoop, minimaal 159 en maximaal 262
	Fokkesteeg: aanpassing van woningen ten behoeve van bedrijven die tijdelijk personeel willen huisvesten + ten behoeve van verhuur aan instellingen tbv (verstandelijk) gehandicapten
ontwikkelen niche producten	Fokkesteeg: Gemeenschappelijke Wonen project (bestaand complex; herstructurering)
	Vreeswijk: 22 cascowoningen tbv jongeren 22-30 jaar
	Vreeswijk: Kangoeroewoningen tbv zorgbehoevenden en mantelzorgers
	Vreeswijk: 20 woningen als Maatschappelijke Gebonden Eigendom
	Vreeswijk: 7 groeiwoningen (basis van de woningen is voorbereid op uit- en aanbouw)
sturen op behoud huidige volume	verwerven van nieuwe woningen als compensatie voor verkoop en sloop
verlagen risicoprofiel van de huidige portefeuille	combinatie van: - afstoten van risicovolle complexen (Muntplein, complex 11-2 Doorslag en complex 7-2 Batau Zuid) - nieuwbouw Vreeswijk - investeringen in het bezit + huurharmonisatie (complex 14/15 Fokkesteeg; complex 11-1 Doorslag, complex 6 Zuilenstein; complex 7-1 Batau Zuid) - aanpak van de woonomgeving (Fokkesteeg) - analyse noodzakelijke maatregelen woningen en woonomgeving complex 4 Torenflats Wijkersloot tbv toekomstige verhuurbaarheid

Er heeft een verdere verfijning plaatsgevonden naar het in te zetten instrumentarium op complexniveau:

Tabel 3: voorraadbeleid - uitwerking naar instrumentarium

instrumentarium	complexen
aankopen	Nieuwbouwwoningen Vreeswijk
niets doen	complexen 7-2 en 7-1 in Batau Zuid complexen 12, 24, 32 in Oud Jutphaas complex 6 (5K woningen) in Zuilenstein complexen 14 en 15 in Fokkesteeg Noord complex 25 in Wijkersloot complexen 28,29,30 in Galecop
ingrijpend investeren in het woonmilieu	complexen 1,2,3 in Oud Jutphaas complex 4 Torenlats Wijkersloot (gebiedsgerichte aanpak vanaf 2008) complex 39 (GW-project) en complexen 16,17 en 21 (fokuswoningen) in Fokkesteeg
ingrijpend investeren in de kwaliteit van de voorraad	complexen 2 en 3 in Oud Jutphaas: renovatie ism bewoners van 64 woningen + sloop 12 woningen en nieuwbouw 18 woningen complex 6 (2k/4k-woningen) Zuilenstein complexen 11-2 en 11-1 complex 39 GW-project Fokkesteeg
afstoten	op basis van labeling van 416 woningen – minimaal 159 en maximaal 262 woningen verkopen (gemiddeld per jaar 32-52 woningen)

2.3 Prestaties

2.3.1 Betrokken, vernieuwend en mensgericht

Jutphaas Wonen wil als corporatie een belangrijke rol spelen in de maatschappelijke ontwikkeling van stad en bewoners. Deze ambitie is niet expliciet uitgewerkt, maar in veel activiteiten van Jutphaas Wonen is de betrokkenheid wel zichtbaar. De kleinschaligheid van de organisatie en het beperkte werkgebied zijn daarbij een voordeel. De bewonerscommissies en de klantbetrokkenheid via projecten van renovatie en onderhoud geven aan deze ambitie een extra dimensie. Een interessante ontwikkeling daarin is dat de bewoners waarvan de woning is opgeknapt, de aandacht vervolgens verschuiven naar de woonomgeving.

Jutphaas Wonen wil in de volkshuisvesting vernieuwend zijn en blijven. Aan deze ambitie wordt invulling gegeven door – onder meer via het Woonnetwerk – bij te dragen aan de ontwikkeling van nieuwe producten en financiële arrangementen die voor de gehele sector interessant zijn. Voorbeelden zijn het Te Woon Concept en de ontwikkeling van een systematiek voor Woonvouchers. In het eigen werkgebied is Jutphaas Wonen vernieuwend in de klantsturing, in woningproducten (Kangoeroewoningen, Libellewoningen) en in conceptontwikkeling (Home in One).

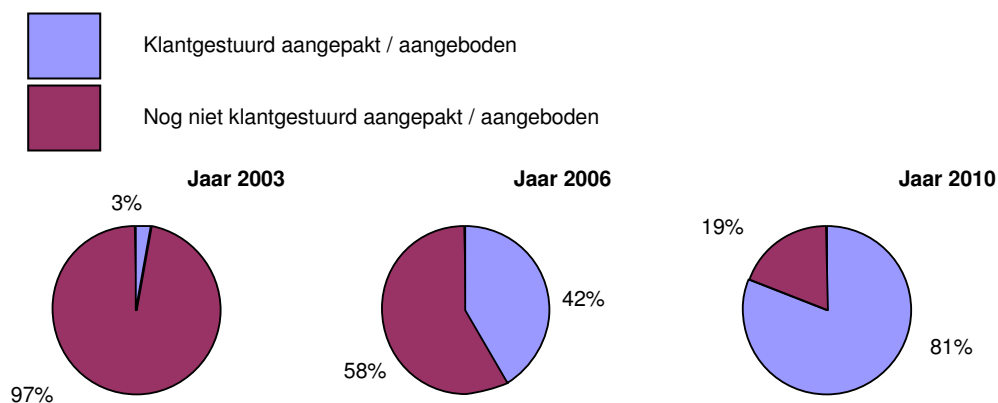
In het beleid en in het handelen van Jutphaas Wonen is de focus op mens en menswaardigheid zichtbaar. De klantgerichtheid past daarbij, maar ook de expliciete aandacht voor mensen die huisvesting en zorg of extra aandacht nodig hebben. Er wordt hard gewerkt aan een cultuurverandering binnen de organisatie (afdeling Wonen, sociaal

beheer), gericht op het versterken van de aandacht voor mens en menswaardigheid. Het gaat onder meer om het daadwerkelijk willen bijdragen aan het oplossen van problemen, bijvoorbeeld van een bewoner die na jarenlange rustige bewoning overlast veroorzaakt door het achterwege laten van medicijngebruik⁹. Klachtenmelding bij zorginstellingen of maatschappelijke instanties volstaat dan niet altijd. Jutphaas Wonen voelt de verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een menswaardige, individuele oplossing.

2.3.2 Klantgerichte organisatie

Jutphaas Wonen heeft het klantgericht en klantgestuurd werken uitgewerkt voor de processen van onderhoud en renovatie. In 2003 was het bezit gemiddeld 25 jaar oud en er was in die jaren nauwelijks onderhoud gepleegd. Jutphaas Wonen is in 2003 begonnen met de eerste onderhoudsprojecten waarin de principes van de klantgestuurde aanpak en het mede investeren door klanten werden toegepast. Er zijn keuzeprogramma's ontwikkeld voor binnenrenovaties en het klantgericht en klantgestuurd werken is doorgevoerd in procesbeschrijvingen, logistieke processen en communicatie.

In 2006 was 42% van het bezit op deze wijze aangepakt en naar verwachting geldt dat in 2010 voor ruim 80% van het bezit. De overige 20% is relatief recente nieuwbouw. Oud Jutphaas en Doorslag waren de eerste wijken, daarna volgde Batau Noord en de komende jaren komen het Groepswonen-complex en de Torenflats aan de orde. Deze volgorde leidde van de kleine en relatief eenvoudige naar grotere en complexe projecten, waardoor de organisatie tijd kreeg om te leren.



De klantsturing maakte een cultuurverandering in de organisatie noodzakelijk. Kern van de zaak is dat de verantwoordelijkheid voor keuzes bij de klant wordt gelegd. Een bijkomend effect is dat de bewonerscommissies door deze aanpak zijn geactiveerd. Bovendien wordt een ontwikkelingslijn zichtbaar die gaat van medezeggenschap van bewoners over de woning naar regie willen voeren over de woonomgeving.

Het à la carte investeren gaat een stap verder dan het klantgericht en klantgestuurd investeren zoals dat nu wordt toegepast. Het concept van à la carte investeren betekent dat de huurder zelf het onderhoudsmoment (vervanging keuken, badkamer etc) bepaalt. Jutphaas Wonen maakt plannings en reserveringen en kan de financiële bijdrage op het

⁹ Een van de voorbeelden die naar voren kwam in het gesprek met de bestuurder.

investeringsmoment contant maken. Zodra het bezit op orde is, is het verantwoord om deze formule te introduceren (vanaf 2011). Het concept moet binnen de organisatie nog verder worden uitgewerkt en de introductie ervan moet goed worden voorbereid.

De klantgerichtheid is in de afgelopen jaren goed ontwikkeld en uitgewerkt voor de processen van onderhoud en renovatie. Het is de bedoeling om ook in de nieuwbouw hiermee ervaringen op te doen. Dat kan bijvoorbeeld door vormen van particulier opdrachtgeverschap te steunen. In de reguliere woningverhuur en de daarbij behorende klantgerichtheid zijn verdere verbeteringen mogelijk. De komst in 2006 van een nieuw hoofd van de afdeling Wonen geeft daaraan een nieuwe impuls. In 2005 werd het KWH-huurlabel net niet gehaald, wat een stimulans is voor verbetering van de dienstverlening aan de klanten.

2.3.3 Voorraadstrategie

De in 2003 geformuleerde voorraadstrategie is nagenoeg volledig uitgevoerd, zoals het onderstaande overzicht aangeeft.

Tabel 4: stand van zaken voorraadstrategie 1 (voorjaar 2007)

strategisch doel	stand van zaken
concentratie van bezit	Muntplein wordt uitgepond. Onderhandelingen voor integrale verkoop liepen op niets uit.
differentiatie van bezit	differentiatie is toegenomen door toevoeging van niche producten, seniorenwoningen, klantgericht en klantgestuurd investeren.
ontwikkelen niche producten	Kangoeroewoningen, Libellewoningen, herstructurering GW-complex
sturen op behoud huidige volume	omvang woningbezit en totaal aantal verhuureenheden is ongeveer gelijk gebleven. In de periode 2003 tot en met 2005 zijn: <ul style="list-style-type: none"> - 96 woningen nieuw gebouwd - 12 woningen gesloopt - 75 woningen verkocht.
verlagen risicoprofiel van de huidige portefeuille	risicoprofiel van de portefeuille is verlaagd door een combinatie van slopen, afstoten, investeren in de voorraad en nieuwbouw. Financiële positie van Jutphaas Wonen is verbeterd (solvabiliteit van 6,8 in 2002 naar 13,9% in 2005)

Tabel 5: stand van zaken voorraadstrategie 2 (voorjaar 2007)

instrumenten	uitwerking	
aankopen	Nieuwbouwwoningen Vreeswijk	gerealiseerd
niets doen	12 complexen en delen van complexen benoemd	PM
ingrijpend investeren in het woonmilieu	complexen 1,2,3 in Oud Jutphaas complex 4 Torenlats Wijkersloot (gebiedsgerichte aanpak vanaf 2008) complex 39 (GW-project) en complexen 16,17 en 21 (fokuswoningen) in Fokkesteeg	gerealiseerd start vanaf 2008; ism Mitros en met deelname aan een SEV-experiment planontwikkeling in samenwerking met de bewoners is afgerond
ingrijpend investeren in de kwaliteit van de voorraad	complexen 2 en 3 in Oud Jutphaas: renovatie ism bewoners van 64 woningen + sloop 12 woningen en nieuwbouw 18 woningen complex 6 (2k/4K-woningen) Zuilenstein complexen 11-2 en 11-1 Doorslag complex 39 GW-project Fokkesteeg	Oud Jutphaas is afgerond Zuilenstein is afgerond Doorslag is afgerond Planontwikkeling is afgerond
afstoten	op basis van labeling van 416 woningen was het streven om minimaal 159 en maximaal 262 woningen te verkopen (gemiddeld per jaar 32-52 woningen)	verkopen: 2003: 6 2004: 34 2005: 35

2.3.4 Financieel gezond

Het financieel gezond zijn is niet in operationele doelen uitgewerkt. Jutphaas Wonen ziet de eisen van het CFV en het WSW als de leidraad voor het eigen financiële beleid. In 2003 was de financiële situatie minder stevig en vormde het behoud van de A-status bij het CFV een doelstelling. Deze is gerealiseerd. Het financieel gezond willen zijn en blijven is verder uitgewerkt langs de lijn van verlaging van het risicoprofiel in de portefeuille.

2.3.5 Toekomst

De ambities en doelstellingen voor de toekomst waren ten tijde van de uitvoering van de maatschappelijke visitatie onderwerp van gesprek en debat in het management team en met de commissarissen. Voor de bestuurder zijn daarin van belang:

- de accentverlegging van wonen naar wijken: nu de woningvoorraad op orde komt, kan meer aandacht gaan naar de woonomgeving.
- Actieve acquisitie: er dienen zich volop herstructureringslocaties aan. Jutphaas Wonen heeft de Heidehal gekocht en onderhandelt nu met de gemeente over enkele herstructureringslocaties in aansluiting op het Meanderterrein (totaal ca 250 woningen). Ook in het overnemen van beheer/bezit van anderen liggen kansen.
- Een lichte groei van de organisatie om minder kwetsbaar te zijn.
- Toegevoegde waarde blijven leveren als volkshuisvester, in activiteiten en in discussies (huisvesting voor starters; grondprijzen voor sociale woningbouw, regionale productie etc.).

2.4 Beoordeling van prestaties

De beoordeling van de prestaties van Jutphaas Wonen naar eigen Ambities en Doelstellingen ziet er als volgt uit:

Tabel 6: beoordeling van de prestaties naar eigen Ambities en Doelstellingen (PnA/D)

ambities en doelstellingen	oordeel	onderbouwing
betrokken bij maatschappelijke ontwikkeling van stad en bewoners	7,5	Ambitie is niet expliciet uitgewerkt, maar wel herkenbaar in de activiteiten. Kleinschaligheid van organisatie en werkgebied helpen hierbij.
vernieuwend zijn en blijven	8	Wordt overtuigend ingevuld via de participatie in vernieuwende netwerken en de eigen activiteiten.
mens en menswaardigheid centraal	7	Focus is zichtbaar in de rol van de bestuurder. Wordt opgepakt in een proces van cultuurverandering in de organisatie.
klantgerichte organisatie	7,5	Overtuigend uitgewerkt in onderhoud en renovatie; nieuwbouw en beheer volgen. Dienstverlening richting klanten kan verbeteren.
kwaliteitssprong voorraad	9,5	Nagenoeg alle voornemens op complexniveau zijn gerealiseerd en opgepakt.
financieel gezond	8	Doelstelling is niet expliciet uitgewerkt. Jutphaas Wonen volgt de eisen van CFV en WSW. Financiële positie is in de afgelopen jaren verstevigd.

3 Presteren naar Opgaven in het werkgebied (PnO)

3.1 Bestuurlijke Regio Utrecht

Jutphaas Wonen heeft een toelating voor de regio Utrecht en neemt deel aan overleggen in de Bestuurlijke Regio Utrecht. De corporatie participeert in de regionale afspraken over de bouwopgave en de woonruimteverdeling. In 2005 heeft de dit onder meer geleid tot het mede initiatief nemen voor een aanvullend onderzoek naar aanleiding van het Regionaal Structuurplan.

Regionale bouwopgaven

In 2004 zijn in het document 'Convenant woningbouwafspraken 2005 tot 2010 BRU'¹⁰ de woningbouwopgaven vastgelegd tussen de Ministeries van VROM, LNV, V&W, BVK, de Provincie Utrecht en de BRU-gemeenten. Het BRU heeft zich richting het Rijk vastgelegd op de toevoeging van 23.695 woningen aan de voorraad. De aantallen voor de jaren 2005 tot en met 2009 zijn (in volgorde van jaartallen) achtereenvolgens 4.700, 5.400, 5.500, 4.600 en 3.495 woningen. Een van de belangrijkste uitgangspunten bij de regionale prestatieafspraken is dat het aandeel nieuwbouw sociale huur per gemeente tenminste 25% bedraagt.

Regionaal Structuurplan

Het BRU heeft in 2005 het concept Regionaal Structuurplan gepresenteerd. Doelstelling daarvan was het in beeld brengen van de mogelijkheden om het woningtekort in de regio terug te dringen tot 1,5%. Dit vraagt om een bouwproductie tot 2015 van 52.500 woningen. In het concept Structuurplan wordt de beschikbare locatiecapaciteit aangegeven.

In 2005 heeft Jutphaas Wonen samen met drie andere corporaties (Dr. Schaepman, Woningbouwvereniging IJsselstein en Groenrand Wonen) de locatiecapaciteit van het concept Regionaal Structuurplan aan een nader onderzoek onderworpen. De belangrijkste conclusie was dat onvoldoende rekening wordt gehouden met het afbreukpercentage dat projectontwikkeling kent. Het aandeel locaties dat uiteindelijk niet tot ontwikkeling komt, kan oplopen tot 40%. Met deze planuitval is in het Concept Structuurplan onvoldoende rekening gehouden. Het onderzoek toont aan dat er voor maar liefst 22.500 woningen aanvullende locaties gezocht moeten worden om tot de gewenste bouwproductie van

¹⁰ Tot het Bestuur Regio Utrecht behoren de gemeenten Bunnik, De Bilt, Driebergen-Rijsenburg, Houten, Maarssen, Nieuwegein, Utrecht, IJsselstein, Vianen en Zeist.

52.500 woningen te kunnen komen. De vier initiatiefnemers zijn op zoek gegaan naar aanvullende locatiecapaciteit. Die locaties zijn in de vorm van een ambitiekaart aan de rapportage van het onderzoek toegevoegd. Tevens is een Utrechts Manifest geformuleerd waarin alle corporaties een aanbod doen voor de opgave die zij voor hun rekening willen nemen. Het rapport en het manifest dienen beide als inbreng van de corporaties in het traject van de regionale prestatieafspraken. De resultaten van dit onderzoek zijn eind 2005 naar buiten gebracht en in het inspraaktraject van het Regionaal Structuurplan ingebracht¹¹.

Regionale huisvestingsverordening

Het BRU heeft in 2005 een nieuwe regionale huisvestingsverordening opgesteld. Met de nieuwe verordening wil het BRU de doorstroming bevorderen en iedereen gelijke kansen op de markt geven. Met ingang van 1 januari 2006 zijn de voorgestelde wijzigingen van kracht geworden:

- Het onderscheid tussen doorstromers (mensen die een zelfstandige woning achterlaten) en starters is afgeschaft. De woontijd wordt als volgordecriterium voor woningtoewijzing vervangen door de inschrijfduur.
- Het passendheids criterium ten aanzien van de grootte van het huishouden en de grootte van de woning is komen te vervallen.
- De huur/inkomentabel is sterk vereenvoudigd. Belangrijkste wijziging is dat voor woningen met een huur van meer dan € 331,- geen inkomenseisen meer worden gesteld.
- Op lokaal niveau kunnen afspraken worden gemaakt om voor maximaal 30% van de vrijkomende woningen nadere toewijzings- of selectie-eisen te stellen.

De verwachting is dat met deze Huisvestingsverordening de positie van de starters op de woningmarkt zal verbeteren.

Monitoring en evaluatie

Jaarlijks verschijnt de Regionale Woningmarktmonitor die inzicht geeft in de actuele woningmarktontwikkelingen. De Monitor is geïntroduceerd ten behoeve van het monitoren van het volkshuisvestingsbeleid en biedt tevens een cijfermatige gegevensbasis aan de aangesloten gemeenten. Enkele gegevens uit deze monitor:

- De gemiddelde wachttijd in de regio voor een sociale huurwoning bedroeg in 2005 voor starters 5 jaar en voor doorstromers bijna 12 jaar.
- De slaagkans van actief woningzoekenden die zich richten op de sociale huursector lag tussen 1997 en 2005 redelijk stabiel op 22%. Actief woningzoekenden in de Gemeente Nieuwegein hebben een relatief hoge slaagkans (26%).
- Huurwoningen in Nieuwegein worden overwegend verhuurd aan woningzoekenden uit Nieuwegein (65%).
- Het aandeel sociale huurwoningen in de regio daalt gestaag, van 32,6% in 2002 naar 27,3% in 2015. De intentie is in elke gemeente in 2015 een aandeel sociale huurwoningen te hebben dat tussen 25% en 35% van de voorraad bedraagt. Op basis van de huidige planvoorraad is het aandeel in Nieuwegein in 2015 30%.

¹¹ Rapportage "Knellende ruimten" door Rigo in opdracht van Groenrand Wonen, Dr. Schaepman, IJsselstijnse Woningbouwvereniging en Jutphaas Wonen

- De corporaties plannen een gezamenlijke productie van ruim 10.000 woningen tussen 2006 en 2015.

3.2 Opgaven in de gemeente Nieuwegein

Nota Wonen 2001-2005

In de nota Wonen 2001-2005 wordt de algemene koersbepaling voor het wonen in Nieuwegein weergegeven. De nota is in samenspraak opgesteld met de betrokken partijen en dient als kader voor het gemeentelijk beleid. Het is tevens de basis van de prestatieovereenkomst Wonen 2003-2006. De visie die ten grondslag ligt aan de nota Wonen is verwoord in de strategische visie Lijnen naar de toekomst. Als doelstelling is geformuleerd dat Nieuwegein een aantrekkelijke stad moet blijven, waar voor iedereen plaats is.

Prestatieovereenkomst Wonen 2003-2006

De overeenkomst tussen de gemeente Nieuwegein en de corporaties Stichting Mitros, Jutphaas Wonen en Portaal Utrecht had een werkingsduur tot 1 januari 2007. De overeenkomst is gebaseerd op de nota Wonen 2001-2005 die werd vastgesteld op 11 april 2001. Met het vaststellen van de Woonvisie Nieuwegein 'Kijk hier wil ik wonen' op 18 oktober 2005 is de nota Wonen 2001-2005 komen te vervallen. De nieuwe Woonvisie zal mede als basis dienen voor de nieuw te maken prestatieafspraken. Voor zover bekend zijn de prestatieafspraken 2003-2006 niet geëvalueerd.

In onderstaande overzichten zijn de prestatieafspraken geordend naar de velden die in het SEV referentiekader centraal staan:

Tabel 7: prestatieafspraken geordend naar de SEV-prestatievelden

Beschikbaarheid	
toegankelijkheid voor starters bevorderen	Aanpassing regionale huisvestingsverordening bepleiten. 50% van de goedkope koopwoningen in de nieuwbouw toewijzen aan starters.
doorstroming stimuleren	Voor eind 2004 maatregelen ontwikkelen ter bevordering van - uitstroom uit de kernvoorraad van huishoudens die te goedkoop wonen; - doorstroming van huishoudens die te groot wonen; - doorstroming van huishoudens die te duur wonen.
kansen op passende huisvesting vergroten	Afstemmen van standpunten in de discussie over de systematiek van de regionale woonruimteverdeling. Nagaan of het sturen op beschikbaarheid en slaagkans de doelgroep meer kansen biedt op passende huisvesting.
Betaalbaarheid	
kernvoorraad in stand houden	mimimaal 5.760 woningen in de periode 2003-2006 corporaties verstrekken jaarlijks per 1 juli een overzicht verdeling: Mitros 3.856, Jutphaas Wonen 1.037 en Portaal 867.

Bijzondere doelgroepen	
statushouders	Corporaties garanderen volledige opname van de jaarlijkse gemeentelijke taakstelling.
cliënten van zorg-/opvanginstellingen	Max 5% van de kernvoorraad reserveren + huisvestingsvraag in beeld brengen.
dak- en thuislozen	In overleg met BOKA aard en omvang van de huisvestingsbehoefte vaststellen voor 1/1/2004. Eventueel opvangcapaciteit verruimen.
ouderen/wonen en zorg	In nieuwbouw en bestaande voorraad toename van voor ouderen geschikte woningen stimuleren. Middellange termijnvisie formuleren. Pilotproject Woonservice-zone Jutphaas-Wijkersloot/Zuilenstein.
2 ^e kansbeleid	Voor 1/1/2003 een 2 ^e kansbeleid formuleren.

Leefbaarheid en veiligheid	
leefbaarheidsmonitor	Gemeente brengt eens per twee jaar een leefbaarheidsmonitor uit. Partijen overleggen met elkaar en stemmen maatregelen af.

Bouwproductie	
bouwproductie	De gemeente ontwikkelt uiterlijk 1-7-2005, in nauwe samenwerking met de corporaties, een stedelijke visie op de (huidige en gewenste) kwaliteit en differentiatie van het aanbod aan woningen en woonmilieus.
energieprestatieafspraken	De corporaties laten bij renovatieprojecten een energieprestatieadvies uitvoeren en laten de resultaten meewegen.
duurzaamheidsmaatregelen	Corporaties streven naar het toepassen van duurzaamheidsmaatregelen, op voorwaarde dat dit budgettair neutraal kan plaatsvinden.
gronduitgifte voor nieuwbouw	De gemeente zal corporaties uitnodigen al dan niet in concurrentie een passende aanbidding te doen.

Stedelijke vernieuwing	
herstructureringsgebieden	Lekboulevard/Hoog-Zandveld (-Zuid), Oud-Jutphaas, Wijkersloot. Bij gronduitgifte voor nieuwbouw worden betrokken corporaties als eerste uitgenodigd voor planontwikkeling tbv terugverdienmogelijkheden.
overeenkomst procesgang herstructurering	Gemeente en corporaties werken onderlinge werkwijze en verdeling van verantwoordelijkheden voor 1-1-2005 uit in een overeenkomst procesgang herstructurering. Deze overeenkomst regelt tevens de wijze waarop bewoners en eventuele andere belanghebbenden bij de planontwikkeling en realisatie worden betrokken, inclusief de procedure en bekostiging van herhuisvesting.
afstemming van maatregelen	Gemeente en corporaties stemmen jaarlijks op wijkniveau hun voorgenomen ingrepen in de woningvoorraad en de openbare ruimte op elkaar af. Deze afstemming omvat zowel de uitvoering van en informatievoorziening aan bewoners over ingrepen op korte termijn als de planning op middellange termijn.

Woonvisie Nieuwegein 'Kijk hier wil ik wonen' (18 oktober 2005)

In de Woonvisie wordt het behoud en de versterking van de attractiviteit van Nieuwegein uitgewerkt in vier thema's: imago, woonomgeving, woningvoorraad en doelgroepen.

Gezien de grote woningvraag blijft het belangrijk om mogelijkheden voor aanvullende woningbouw te benutten en kansen voor nieuwbouw te creëren (bijvoorbeeld bij verplaatsingen van bedrijven en andere functies uit de woonomgeving, bij herstructurering van de woningvoorraad). Nieuwbouw en ingrepen in de voorraad moeten door diversiteit en kwaliteit de eenzijdigheid van de voorraad doorbreken.

Aandachtspunten en doelstellingen zijn verder:

- De realisatie van groene woonmilieus in geval van nieuwbouw.
- Het beter geschikt maken van de woningvoorraad voor de groeiende groep ouderen.
- Ondersteuning van het concept van woonservicewijken, waarbij bewoners met een hulpvraag bediend worden met een integraal aanbod van gebouwde voorzieningen en zorg en dienstverlening en er tevens een goede mix van bewoners wordt nagestreefd. Naast de wijken Lekboulevard en Jutphaas, Wijkersloot en Zuilenstein zal aan de hand van criteria gekeken worden naar kansrijke volgende wijken.
- Er blijft aandacht nodig voor huisvesting voor gezinnen, vooral in het duurdere segment, en goedkope huisvesting voor jongeren en starters.
- De realisatie van een villawijk in het gebied tussen de Laagravenseweg en de Houtenseweg is voor de kwalitatieve verbetering voor Nieuwegein als woonstad en voor de differentiatie wenselijk.
- Onderzoek naar de mogelijke bebouwing langs de hoofdroutes, met woningen of andere functies te onderzoeken. Dit kan extra bebouwingsmogelijkheden creëren en de wijken meer naar buiten laten keren en beter herkenbaar maken.
- Stads promotie om het imago van Nieuwegein te verbeteren en meer in overeenstemming te brengen met de kwaliteiten die de stad als (woon)gemeente heeft.

Op basis van de Woonvisie is een concept geformuleerd voor nieuwe prestatieafspraken met de corporaties voor de periode 2007-2010. Dit concept is nog niet formeel vastgesteld. Op hoofdlijnen zien de voorgenomen afspraken – geordend naar prestatievelden – er als volgt uit:

Tabel 8: concept prestatie-afspraken 2007-2010 Gemeente Nieuwegein en corporaties

prestatieveld	concept afspraken
beschikbaarheid	<p>Aandachtsgroep: huishoudens met recht op huurtoeslag</p> <p>Slaagkans aandachtsgroep \geq slaagkans alle woningzoekenden</p> <p>Slaagkans starters tot 35 jaar \geq slaagkans alle woningzoekenden</p> <p>Voor max 30% van aanbod eventueel Lokaal Maatwerk</p> <p>Ten behoeve van starters:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkoop bestaande huurwoningen - Nieuwbouwkoopwoningen – vormen van MGE
betaalbaarheid	<p>kernvoorraad op 1/1/2011 van 5.470 woningen</p> <p>huurwoningenvoorraad op 1/1/2012 \geq 30% van de totale voorraad</p>
bijzondere doelgroepen	<p>Senioren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 woonservicewijken - plan tbv opplussen (gereed in 2008) - onderzoek naar zorgbehoefte - goedkope huurwoningen (< € 474) <p>per corporatie minimaal 1 seniorenservicecomplex (huur)</p> <p>experiment service aan huis uitbreiden</p> <p>Max 120 woningen tbv cliënten zorg- en opvanginstellingen</p>
leefbaarheid & veiligheid	<p>Verplichte participatie in 4 wijknetwerken</p> <p>Gezamenlijke jaarlijkse bijdrage aan wijknetwerken € 45.000</p> <p>Afstemming over maatregelen in wijkplannen</p> <p>Opstellen procedure voor bestrijding illegale bewoning</p> <p>Overeenkomst tbv laatste kansbeleid</p> <p>Veiligheidsplan – uitwerking van prioriteiten</p> <p>Afspraken tbv schuldhulpverlening</p>
bouwproductie	<p>Onderzoek naar mogelijkheden van het ombouwen van kantoren naar woningen</p> <p>Corporaties bouwen minimaal 363 woningen, waarvan 165 sociale huur, 50 vs huur en 148 koop</p> <p>Na quick scan extra locatiedcapaciteit gezamenlijk een verdiepingsslag – 35% sociale woningbouw op extra locaties</p>
stedelijke vernieuwing	<p>Corporaties onderzoeken mogelijkheden voor herstructurering in bezit</p> <p>Gebiedsvisie tbv Jutphaas Wijkersloot – meer differentiatie</p>

3.3 Aanvullende afspraken

3.3.1 Huurbeleid

Het huurbeleid voor de periode 2002-2007 is in maart 2002 in nauwe samenspraak met de Huurdersvereniging Jutphaas aangepast. Er is een huurbeleid geformuleerd op basis van het onderscheid tussen sociale en commerciële huurwoningen. Voor de sociale huurwoningen geldt een systematiek met referentiehuren: woningen met een vergelijkbare kwaliteit kennen een vergelijkbare huur. De huurprijsontwikkeling volgt de

landelijke beleidslijn. Alleen in geval van een kwaliteitsverbetering is een boventrendmatige huurverhoging aan de orde. Jutphaas Wonen streeft naar een huurprijsniveau van 70% van de maximale huur volgens de systematiek van het Woningwaarderingssstelsel.

In 2006 is een huurdersdebat georganiseerd ten behoeve van de bijstelling van het huurbeleid van Jutphaas Wonen. Destijds was nog de veronderstelling dat in het kader van de liberalisering van ingrijpende wijzingen in de regelgeving sprake zou zijn. Inmiddels is duidelijk dat deze niet doorgaan en dat de komende jaren van een gematigde huurprijsontwikkeling sprake zal zijn.

3.3.2 Wonen, Zorg en Welzijn

Woonservicezone JWZ

Op 11 december 2006 is een samenwerkingsovereenkomst getekend tussen de Gemeente, Mitros, Jutphaas Wonen, Vitras, Stichting Welzijn Nieuwegein (SWN) en Stichting Zorgspectrum om te komen tot de realisatie van één wijkloket voor wonen, welzijn en zorg voor de wijken Jutphaas, Wijkersloot en Zuilenstein te Nieuwegein. De overeenkomst heeft een geldigheidsduur van drie jaar. Op 16 april 2007 is het wijkloket geopend in het buurtcentrum van de Stichting Welzijn Nieuwegein. Er zijn 10 vrijwilligers die het loket bemensen en door Jutphaas Wonen geïnformeerd zijn en van materiaal zijn voorzien. De idee voor het loket komt voort uit het streven om mensen met mobiliteitsproblemen comfortabel te laten wonen.

Behoudens de woonservicezone JWZ en het wijkloket zijn meer zaken voortgekomen uit deze projectgroep. Er is onder meer een sterrensysteem bedacht om het bezit van de corporaties te kwalificeren op toegankelijkheid. Mitros heeft enkele complexen aangewezen als seniorencomplex. Jutphaas Wonen heeft 9 afzonderlijke complexen laten analyseren en maakt een andere keuze: men gaat uit van de buurtbinding die huurders hebben en denkt na over het accommoderen van de huisvestingsbehoeften in de woning of de buurt zelf.

Serviceabonnementen

Jutphaas Wonen biedt sinds 1 januari 2007 abonnementen aan voor dienstverlening aan huurders. Daartoe is voor een (proef)periode van twee jaar een samenwerking aangegaan met zorgaanbieder Vitras. De services waren oorspronkelijk vooral gericht op ouderen, opdat die langer zelfstandig kunnen wonen. Het uiteindelijke pakket is voor een bredere doelgroep interessant. Vitras is zelf zorgverlener maar ook intermediair voor allerlei dienstverlening aan huis. Jutphaas Wonen betaalt per abonnee die via de corporatie binnenkomt € 11,- aan Vitras (abonnees die zichzelf melden, betalen € 14,95). Per december van elk jaar worden de abonnees doorgegeven en wordt afgerekend met Vitras. Er zijn momenteel ruim 400 abonnees.

3.4 Beoordeling van prestaties

Tabel 9: beoordeling van prestaties naar Opgaven in het werkgebied (PnO)

Prestatieveld	Prestaties Jutphaas Wonen	Oordeel
Beschikbaarheid	Kernvoorraad voldoet ruimschoots aan prestatie-eis gemeente Nieuwegein (> 1.073 won.). Deelname aan de regionale huisvestingsverordening. Toewijzingen zijn voor 97% passend (CFV). Deelname aan BRU-debatten – mede initiatiefnemer voor onderzoek locatiecapaciteit 2005.	8
Betaalbaarheid	Huurbeleid geformuleerd in overleg met HVJ; geeft duidelijkheid aan huurders. Van de sociale huurwoningen zit 64% < referentiehuur Inzet op 70% van maximale huur WWS – feitelijk huurniveau op ruim 75% van maximaal redelijk (CFV). Woningen gelabeld voor verkoop - verkoop uit bezit gemiddeld 25 woningen per jaar. Koop Goedkoop-regeling aangeboden bij verkoop (nieuwbouw). Binnen het Woonnetwerk ontwikkeling van producten zoals Woonvouchers.	8
Bijzondere doelgroepen	Medefinanciering van Serviceabonnement voor bewoners ism Vitras. Wijkloket/woonservicezone Wijkersloot en Zuilenstein. Kangoeroewoningen/Libellewoningen/groepswonen. Meldpunt daklozen ism Woonnetwerk. Intentieovereenkomst met Stichting Meander (Schipperinternaat) tbv herontwikkeling locatie mede tbv doelgroep schippersinternaat.	8
Leefbaarheid en veiligheid	Wijkgerichte samenwerking met gemeente, politie, Stichting Welzijn en andere corporaties. Het houden van een spreekuur in de Torenflats die een proces van herstructurering ingaan: sterkere binding met de bewoners en betere aanpak van overlast. Reservering van budgetten voor leefbaarheid en veiligheid . In 2005 en 2006 ging het om € 50.000 en in 2007 om € 38.000,- (beheer van de Torenflats € 20.000,-; bestrijding extreme overlast € 15.000,- en overige schoon/heel/veilig € 3.000,-).	7
Bouwproductie/investeringen in de voorraad	Periode 2003-2006 120 huurwoningen, 20 goedkope koop en 6 commerciële huurwoningen. In de periode 2003-2006 is 42% van het bezit klantgestuurd verbeterd en gerenoveerd. ingrijpende renovatieprojecten; onder meer De Doorslag, Batau, Fokkestee. Verwervingen Heidehal en (mogelijk) div locaties rondom terrein Schippersinternaat.	8
Stedelijke vernieuwing	Herstructurering van het bezit in Oud Jutphaas gerealiseerd Voorgenomen herstructurering GW-complex en Torenflats miv 2008	8

In aanvulling op de tabel is onderstaande toelichting van belang.

Beschikbaarheid

Jutphaas Wonen voldoet aan de regionale en lokale prestatieafspraken inzake de kernvoorraad en de woningtoewijzing. De corporatie voelt zich bovendien mede verantwoordelijk voor de reservering van de toekomstige bouwcapaciteit en betreft de klanten intensief bij onderhoud en renovatieprocessen. Zij kunnen zo invloed uitoefenen op de beschikbare woonkwaliteit.

Betaalbaarheid

Er is een helder en met de HVJ afgesproken huurbeleid geformuleerd, dat huurders duidelijkheid geeft en invloed geeft op de huurprijsontwikkeling: alleen in geval van een duidelijke kwaliteitsverbetering, waartoe en waarover mede door huurders wordt besloten, ontstaat een basis voor boventrendmatige huurverhoging. De corporatie zet zich verder in voor de ontwikkeling van financieringsconcepten en biedt deze ook zelf aan.

Bijzondere doelgroepen

Jutphaas Wonen laat via deelname aan netwerken en in projecten goede aandacht zien voor bijzondere doelgroepen. Van de voorraad worden 300 woningen verhuurd aan bijzondere doelgroepen, al dan niet via een maatschappelijke organisatie of zorginstellingen. Bijzonder is de eigen ontwikkeling van woningconcepten, zoals de kangoeroewoningen (woningen met afzonderlijke wooneenheden voor mantelzorger en zorgbehoevende). Het aandeel woningen dat geschikt is voor ouderen en gehandicapten is volgens CFV-cijfers relatief laag en volgens Jutphaas Wonen niet correct. Waarschijnlijk zijn de bijna 500 woningen in de Torenflats daarin niet meegerekend. Deze voldoen in belangrijke mate aan de toegankelijkheidseisen.

Leefbaarheid en veiligheid

Jutphaas Wonen heeft geen expliciet beleid op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Sinds enkele jaren worden wel budgetten gereserveerd, onder meer als bijdrage aan gemeentelijke wijkbudgetten. Zowel leefbaarheid als veiligheid hebben in toenemende mate de aandacht van de organisatie. Een voorbeeld is het houden van spreekuren in de Torenflats die binnenkort worden gherstructureerd. De bedoeling daarvan is onder meer de leefbaarheid in de gaten te houden en snel te kunnen reageren op problemen of situaties van overlast.

Bouwproductie/investeringen in de voorraad

De nieuwbouwproductie van Jutphaas Wonen was in de afgelopen jaren bescheiden. Het is de bedoeling om in de komende jaren meer energie en geld te besteden aan de acquisitie van (herstructurerings-)locaties en zo bij te dragen aan de Nieuwegeinse bouwproductie. Investeringen in de voorraad hebben in de afgelopen jaren wel volop plaatsgevonden. Sinds 2003 is 42% van het bezit klantgestuurd en klantgericht aangepakt.

Stedelijke vernieuwing

Jutphaas Wonen levert goede bijdragen aan de stedelijke vernieuwingsopgaven in Nieuwegein. In Oud Jutphaas is proces van sloop en nieuwbouw afgerond. In de komende jaren worden het Groepswonnenproject, de Torenflats en de locatie Schipperinternaat aangepakt. Daarbij gaat het om verbeteringen van woning, woonomgeving en bewoning.

4 Presteren volgens Stakeholders (PnS)

4.1 Inleiding

Jutphaas Wonen heeft een goed beeld van de stakeholders in het werkgebied. Contact met de huurders wordt onderhouden via de Huurdersvereniging Jutphaas (HVJ), de bewonerscommissies en klantenpanels. Ook worden van tijd tot tijd huurdersdebatten georganiseerd. Daarnaast bestaan formele en informele overleggen met de gemeente, zorginstellingen, maatschappelijke organisaties en collega-corporaties. De stakeholders worden gehoord in het kader van (nieuwe) beleidsformuleringen. Op 8 maart 2007 was een stakeholdersbijeenkomst gepland vanwege de actualisering van het strategisch voorraadbeleid. Ten behoeve van de maatschappelijke visitatie is bij deze bijeenkomst aangesloten. Het middagprogramma stond onder leiding van ECORYS. Aanvullend zijn enkele telefonische interviews gehouden om het stakeholdersoordeel te completeren.

Huurdersvereniging Jutphaas HVJ en Bewonerscommissies

Jutphaas Wonen financiert en faciliteert de Huurdersvereniging Jutphaas en de daarbij aangesloten bewonerscommissies. Er is een samenwerkingsovereenkomst die onder meer regelt:

- het overleg met corporatie;
- de informatieverstrekking door de corporatie;
- de onderwerpen waarop de huurders, de HVJ resp. de Bewonerscommissies adviesrecht dan wel instemmingsrecht hebben.

Het moeizame functioneren van de HVJ is al geruime tijd onderwerp van gesprek. In overleg met de HVJ is begin 2006 een voorstel neergelegd voor een nieuwe structuur van de belangenbehartiging. Deze houdt ondermeer een afname in van het structurele periodieke overleg van ca. 10 keer naar 4 keer per jaar. Dit overleg wordt gekoppeld aan de beleidsontwikkelingcyclus van Jutphaas Wonen (Jaarverslag en huurbeleid aan het begin van het jaar; begroting en activiteitenplan aan het einde van het jaar). Daarnaast worden aan het einde van het jaar de speerpunten voor het beleid van het jaar erop vastgesteld. In het voorjaar van 2007 is een brainstorm gepland onder leiding van de Woonbond over de vraag: 'Hoe verder met de HVJ?'

Er is minimaal twee keer per jaar contact met alle bewonerscommissies. Elke wijk heeft een eigen bewonerscommissie, maar sommige daarvan zijn slapende. Voor apart bezit zoals de atelierwoningen bestaat geen commissie; wel worden van tijd tot tijd bewonersavonden georganiseerd. Er vinden regelmatig huurderdebatten plaats, bijvoorbeeld begin 2006 over de voorgenomen stelselwijzigingen en de aanpassingen in het huurprijsbeleid. Over specifieke onderwerpen zoals het strategisch voorraadbeleid en het Jutphaas Plus abonnement worden ad hoc huurderspanels georganiseerd.

4.2 Stakeholdersbijeenkomst 8 maart 2007

Op 8 maart 2007 is in de middag met ca 20 vertegenwoordigers van stakeholders van Jutphaas Wonen gesproken over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. In 3 rondes is aan de stakeholders een oordeel gevraagd en met hen discussie gevoerd:

1. Ambities en doelstellingen van Jutphaas Wonen.
2. Opgaven in het werkgebied.
3. Een boodschap aan Jutphaas Wonen.

De eerste twee rondes zijn ingeleid met een beknopt overzicht van relevante informatie. Vervolgens is de stakeholders gevraagd om een oordeel uit te spreken over de prestaties van de corporatie. In de derde ronde is de stakeholders ruimte gegeven voor een vrijere formulering. Er zijn enquêteformulieren gebruikt voor het inventariseren van het stakeholdersoordeel. In totaal zijn 16 enquêtes ingevuld, waarvan 5 door vertegenwoordigers van de gemeente, 8 door bewoners/huurders en 3 door zorgpartners/maatschappelijke partners. Na elke ronde heeft een discussie plaatsgevonden.

4.2.1 Het stakeholdersoordeel over presteren naar eigen ambities en doelstellingen

De ambities en doelstellingen van Jutphaas Wonen zijn voorgelegd aan de stakeholders. Daarbij is hen gevraagd om op een schaal van 1 tot 10 aan te geven

- Hoe belangrijk zij deze ambities en doelstellingen vinden.
- Welk oordeel zij hebben over de prestaties van Jutphaas Wonen.

Tabel 10: het stakeholdersoordeel over ambities en doelstellingen van Jutphaas Wonen

ambities en doelstellingen	belang volgens stakeholders	beoordeling van de prestaties van Jutphaas Wonen
Belangrijke rol in maatschappelijke ontwikkeling van stad en bewoners	8,1	7,8
Vernieuwend zijn	7,8	7,9
Focus op mens /menswaardigheid	8,6	7,5
Klantgerichte organisatie zijn	8,4	7,3
Kwaliteitsimpuls in het bezit	8,4	7,4
Financieel gezond zijn	8,8	8,0
gemiddeld	8,4	7,7

De stakeholders hechten een groot belang aan de ambities en doelstellingen die Jutphaas Wonen heeft geformuleerd. Het is opmerkelijk dat de stakeholders het financieel gezond zijn beschouwen als de belangrijkste doelstelling en dat zij tevens de prestaties van Jutphaas Wonen op financieel gebied het hoogst waarderen. Mogelijk hangt dit samen met het gegeven dat de financiële situatie in 2003 een stuk slechter was dan deze nu is.

De verschillende stakeholders leggen andere accenten. De stakeholders namens de gemeente geven de rol in maatschappelijke ontwikkeling van stad en bewoner het hoogste belang. Voor de bewoners zijn alle ambities en doelstellingen van belang, waarbij de rol in maatschappelijke ontwikkeling van stad en inwoners relatief het laagst scoort en financieel gezond zijn relatief het hoogst. Voor de stakeholders namens zorg-

/maatschappelijke partners is de focus op mens/menswaardigheid het meest van belang.

De stakeholders geven de corporatie overwegend ruime voldoendes voor de prestaties op de eigen ambities en doelstellingen. De stakeholders namens zorgpartners/maatschappelijke partners zijn het meest tevreden (> 8), de gemeentelijke stakeholders zijn het minst tevreden (7,2) en de huurders zitten ertussen in (7,6) maar geven een wisselend beeld. Er is een behoorlijk verschil tussen belang en beoordeling (8,4 – 7,7). Uit de discussie bleek dat de beoordeling van de prestaties soms gezien moet worden als een stimulans: het is best goed, maar mag beter!

4.2.2 Het stakeholdersoordeel over presteren naar opgaven

De opgaven in het werkgebied (regio Utrecht en gemeente Nieuwegein) zijn toegelicht aan de stakeholders. Daarbij is hen gevraagd om op een schaal van 1 tot 10 aan te geven

- Hoe belangrijk zij deze opgaven vinden.
- Welk oordeel zij hebben over de prestaties van Jutphaas Wonen.

In deze ronde had een relatief groot aantal stakeholders geen mening of oordeel over de prestaties van Jutphaas Wonen. Dat roept vragen op over de herkenbaarheid en bekendheid van de prestaties.

Tabel 11: het stakeholdersoordeel over opgaven in het werkgebied

opgaven	belang volgens stakeholders	beoordeling van de prestaties van Jutphaas Wonen	geen mening/geen oordeel
Beschikbaarheid	8,3	7,7	2
Betaalbaarheid	8,5	7,6	0
Bijzondere doelgroepen	8,4	7,7	1
Leefbaarheid – veiligheid	8,7	6,7	4
Bouwproductie	8,3	7,6	8
Stedelijke vernieuwing	8,0	7,3	6
	8,4	7,4	

Er is een behoorlijk verschil tussen het belang dat men hecht aan de opgaven en het oordeel over de prestaties (8,4 – 7,4). De opgaven op het veld Leefbaarheid-veiligheid scoren het hoogst qua belangrijkheid, maar het laagst qua prestaties. De gemeente is het meest tevreden (7,6).

4.2.3 Boodschap

In de derde ronde is de stakeholders gevraagd naar hun boodschap voor Jutphaas Wonen. Het beeld dat hieruit naar voren komt, kan als volgt worden samengevat:

- Stakeholders hebben een positieve algemene indruk van Jutphaas Wonen (ga zo door!)
- Jutphaas Wonen houdt zich met de goede dingen bezig, maar er blijven wel zaken die meer aandacht behoeven. De huisvestingsvraag van senioren komt daarbij relatief sterk naar voren.

- De stakeholders voelen zich merendeels voldoende geïnformeerd, maar het kan/mag beter en meer!

4.3 Stakeholders over het nieuwe strategisch voorraadbeleid

Het avondprogramma op 8 maart stond onder leiding van Jan Roncken¹². De accenten en prestaties voor de toekomst, als input voor het nieuwe strategisch voorraadbeleid, waren daarin het thema. Als prioriteitenlijst van onderwerpen voor Jutphaas Wonen kwam de volgende top 5 naar voren:

1. Woningen voor lagere inkomensgroepen.
2. Betaalbaarheid.
3. Woningen voor starters.
4. Duurdere huurwoningen.
5. Goedkope woningen c.q. zuinig energiegebruik (met een zelfde belang genoteerd

Voor deze thema's is Jutphaas Wonen volgens de stakeholders de eerstverantwoordelijke. Daarnaast zijn veel onderwerpen genoemd waarvoor Jutphaas Wonen mede verantwoordelijk is. Genoemd zijn de veiligheid in en om de woning, het huisvesten van bijzondere doelgroepen, de herontwikkeling van wijken, combinaties van wonen, zorg en welzijn, de kwaliteit van de openbare ruimte, het huisvesten van daklozen, het bestrijden van overlast en het huisvesten van statushouders.

4.4 Aanvullende interviews

In overleg met Jutphaas Wonen is besloten om enkele aanvullende telefonische interviews te houden met ambtelijk vertegenwoordigers van de gemeente, collega corporaties en zorg- en maatschappelijke partners. Deze stakeholders waren niet of beperkt vertegenwoordigd op 8 maart. Uit de telefonische interviews komt eenzelfde beeld naar voren als uit de stakeholderconsultatie. Men heeft een positief beeld van de corporatie en men herkent de ambities en de doelstellingen in de prestaties van Jutphaas Wonen. De betrokkenheid bij de opgaven in het werkgebied en de communicatie met Jutphaas Wonen worden positief beoordeeld. De telefonisch geïnterviewde stakeholders beoordelen de prestaties van de corporaties iets hoger dan de aanwezigen op 8 maart. Er is hen echter – anders dan op 8 maart – alleen gevraagd om de prestaties samen te vatten in een eindoordeel.

¹² Zelfstandig adviseur, deelnemer in Orka-Advies

Tabel 12: samenvatting telefonische interviews

Contact met Jutphaas Wonen	Men kent overwegend de bestuurder en soms enkele medewerkers, zoals de productmanager wonen.
Beeld van Jutphaas Wonen op hoofdlijnen	Uit de interviews komt een positief beeld naar voren: een kleine kwalitatief goede organisatie met een hoog ambitieniveau. Genoemd worden tevens de flexibiliteit en de activiteiten in (product)vernieuwing.
Herkent u de ambities en doelstellingen?	De ambities en doelstellingen worden in belangrijke mate herkend. Men ziet een consistente wijze waarop deze ambities en doelstellingen worden uitgedragen, De mate waarin de ambities en doelstellingen worden waargemaakt en resultaten worden behaald, is niet voor iedereen zichtbaar.
Houdt Jutphaas Wonen zich met de goede dingen bezig?	Jutphaas Wonen houdt zich met de goede dingen bezig. Prestatieafspraken met de gemeente en andere corporaties worden goed nagekomen.
Zijn er zaken die blijven liggen	Er zijn geen zaken die blijven liggen. De suggestie kwam naar voren om na te denken over een accentverlegging van een klantgerichte naar een wijkgerichte oriëntatie. Een kanttekening werd gemaakt bij de efficiëntie van herstructureringsprocessen. Mogelijk neemt de corporatie soms teveel hooi op de vork.
Oordeel	7,5-8

4.5 Het oordeel van de stakeholders

Jutphaas Wonen kent de eigen stakeholders en onderhoudt formeel en informeel contact met hen. De stakeholders waarderen de prestaties van de corporatie als ruim voldoende. In de maatschappelijke visitatie wordt dit oordeel weergegeven als een 7,5.

5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie (PnV/E)

5.1 Inleiding

Het SEV-referentiekader bevat een aantal items die bijdragen aan de beoordeling of de corporatie presteert naar vermogen. Deze items komen uit de Transparantiemethodiek, ontwikkeld door RIGO Research & Advies. In aanvulling op de Transparantiemethodiek gebruikt ECORYS gegevens van het CFV betreffende investeringen en financiële aspecten. Tevens is relevant wat de eigen filosofie van de corporatie is over het vraagstuk van presteren naar vermogen.

De Transparantiemethodiek beoogt bij de kasstromen van de corporatie de scheiding aan te brengen tussen de rol van vastgoedondernemer en de maatschappelijke rol. De externe meerwaarde ervan is onder meer dat de corporatie de mogelijkheden en grenzen kan aangeven bij de financiële inzet voor maatschappelijke doelen. Langs die weg ontstaat een referentie voor de beantwoording van de vraag of de corporatie presteert naar vermogen. Een belangrijke waarde van de transparantiemethodiek is tevens het zichtbaar maken van consequenties in een afwegingsproces.

Er is discussie mogelijk over de waarde en de interpretatie van de uitkomsten van de transparantiemethodiek. Deze geven bijvoorbeeld geen inzicht in de vraag of de corporatie de middelen efficiënt en effectief besteed. Wij verwijzen onder meer naar de elementen 'kosten werkelijke huur versus maximaal redelijk' en 'aftopping van stichtingskosten' die als maatschappelijke uitgaven worden benoemd. Deze discussie wordt ook gevoerd en is voor ECORYS mede de aanleiding om het oordeel over presteren naar vermogen breder te onderbouwen.

5.2 De transparantiemethodiek toegepast

Voor Jutphaas Wonen is het beeld over de periode 2003 tot en met 2006 als volgt:

Tabel 13: Transparantiemethodiek toegepast Jutphaas Wonen, 2003 t/m 2006

herkomst vermogen in €	2003	2004	2005	2006
Rendement eigen vermogen	277.485	557.500	589.980	717.300
Extra opbrengst				
huurharmonisatie	2.291	2.216	16.024	13.176
Rendement nieuwbouw	-	74.750	328.080	-
Rendementsverlies verkochte woningen	12.545 -	73.625 -	88.440 -	71.280 -
Rentabiliteitsvoordeel nieuwe leningen	-	317.750	-	66.750
Rentebaten liquiditeiten	530.000	142.000	110.000	138.000
Rendementsverlies liquiditeiten	191.360 -	235.313 -	434.040 -	499.740 -
Winst verkoop huurwoningen	625.000	3.510.000	3.897.000	3.847.000
Winst bouw koopwoningen	-	-	474.000	-
Totaal	1.230.871	4.295.279	4.892.604	4.211.206

besteding vermogen in €	2003	2004	2005	2006
kosten werkelijke huur versus maximaal redelijk ¹³	2.828.000	2.855.000	2.922.000	3.230.000
kosten complexmedewerkers en wijkbeheerders	12.000	12.000	12.000	12.000
Leefbaarheidsuitgaven	7.500	7.500	7.500	8.872
Aftopping stichtingskosten	2.903.000	710.000	3.179.000	-
Kosten herstructurering ¹⁴	-	-	-	-
Totaal	5.750.500	3.584.500	6.120.500	3.250.872

De transparantiemethodiek laat over de periode 2003 tot en met 2006 zien dat Jutphaas Wonen bijna 30% méér heeft ingezet voor maatschappelijke activiteiten dan het feitelijk beschikbare toe te voegen vermogen. Deze maatschappelijke activiteiten betreffen overwegend de kosten van de werkelijke huur versus de maximaal redelijk huur en de aftopping van stichtingskosten.

5.3 Inventarisatie en beoordeling door het CFV¹⁵

Uit de cijfers van het CFV komt Jutphaas Wonen naar voren als een redelijk actieve en financieel gezonde corporatie met een beperkte vermogensovermaat. Ter onderbouwing van dit beeld volgen cijfers betreffende de uitgaven aan onderhoud, de mutaties in het bezit, het risicoprofiel en de omvang en ontwikkeling van de vermogensovermaat. Daarbij geldt steeds de referentiegroep als vergelijking, evenals de landelijke cijfers.

¹³ Berekening ECORYS obv door Jutphaas Wonen aangeleverde percentages

¹⁴ Cijfers zijn aangeleverd door Jutphaas Wonen. De corporatie heeft in de afgelopen jaren wel herstructureringsprojecten uitgevoerd. Het ontbreken van bedragen voor de kosten van herstructurering betekent dat deze onder andere posten zijn meegenomen (bijvoorbeeld aftopping stichtingskosten; investeringen).

¹⁵ Op basis van Corporatie in Perspectief, CFV, 2006

Onderhoudsuitgaven

De uitgaven aan klachtenonderhoud, mutatieonderhoud en woningverbetering liggen op basis van de cijfers voor 2005 lager dan in de referentiegroep en landelijk het geval is. Het relatief jonge woningbezit van Jutphaas Wonen geeft daarvoor mogelijk een verklaring. De uitgaven voor planmatig onderhoud waren in 2005 hoger dan het landelijk gemiddelde.

Tabel 14: uitgaven onderhoud 2005

cijfers 2005, in € per wooneenheid	Jutphaas Wonen	referentiegroep	landelijk
klachtenonderhoud	121	263	255
mutatieonderhoud	47	138	148
planmatig onderhoud	866	904	785
woningverbetering ¹⁶	0	6.971	8.305

Bron: Corporatie in Perspectief, Jutphaas Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2006

Mutaties

Het Centraal Fonds meet de mutaties in het bezit (nieuwbouw, sloop, verkoop, aankoop) als een percentage van de voorraad. Over de periode 2003 tot en met 2005 scoort Jutphaas Wonen hoger dan de referentiegroep wat betreft de nieuwbouw van huur- en koopwoningen en de verkoop van huurwoningen. Op basis van de prognoses voor de periode 2006 tot en met 2010 springt alleen de verkoop van huurwoningen eruit.

Tabel 15: Mutaties in de voorraad 2003 t/m 2005

mutaties 2003 t/m 2005 jaargemiddelde als % van het bezit	Jutphaas Wonen	referentiegroep	landelijk
nieuwbouw huur	1,7	0,9	0,8
sloop huur	0,2	0,3	0,6
aankoop huur	0	0,2	0,3
verkoop huur	1,4	0,5	0,8
nieuwbouw koop	0,4	0,2	0,2

Bron: Corporatie in Perspectief, Jutphaas Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2006

¹⁶ Het wekt verbazing dat voor Jutphaas Wonen geen bedragen vermeld staan bij woningverbetering. Aangenomen wordt, dat de woningverbetering die feitelijk wel heeft plaatsgevonden in de trajecten van klantgestuurd investeren, volledig als planmatig onderhoud is genoteerd.

Tabel 16: Mutaties in de voorraad 2006 t/m 2010

prognose mutaties 2006 t/m 2010 jaargemiddelde als % van het bezit	Jutphaas Wonen	referentiegroep	landelijk
nieuwbouw huur	0	2,0	1,9
sloop huur	0	0,6	0,9
aankoop huur	0,4	0,1	0,2
verkoop huur	0,7	0,4	0,7
nieuwbouw koop	0	0,6	0,8

Bron: Corporatie in Perspectief, Jutphaas Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2006

In aanvulling op de cijfers van het CFV is bekend dat Jutphaas Wonen in de komende jaren nieuwbouw realiseert op de locaties Heidehal en Schippersinternaat (250 woningen en 70 eenheden voor schipperskinderen). Tevens worden 18 zelfstandige eenheden toegevoegd aan het GroepsWonencomplex.

Risicoprofiel

Het risicoprofiel van Jutphaas Wonen wordt door het CFV hoger geschat dan dat van de referentiegroep en het landelijk gemiddelde. Het door het CFV minimaal noodzakelijk geachte weerstandvermogen bedraagt 14,6 % van het balanstotaal. Het hogere risicoprofiel wordt veroorzaakt door extra risico's in de bedrijfsvoering. Deze hangen samen met het klantgericht en klantgestuurd investeren. Deze aanpak brengt met zich mee dat relatief lang onzekerheid bestaat over de onderhoudsuitgaven en investeringen van de corporatie. Overigens ligt de solvabiliteit van Jutphaas Wonen nu en in de komende jaren volgens het CFV boven 20%.

Vermogensovermaat

De vermogensovermaat van Jutphaas Wonen bedraagt in 2005 11,9 % van het balanstotaal. In de periode 2006 tot en met 2010 fluctueert de vermogensovermaat rond 11% van het balanstotaal. De vermogensovermaat is beduidend lager dan landelijk en in de referentiegroep het geval is maar de verschillen worden de komende jaren naar verwachting kleiner.

Tabel 17: Ontwikkeling vermogensovermaat

vermogensovermaat als % van het balanstotaal	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Jutphaas Wonen	11,9	10,0	11,7	10,3	10,9	11,6
referentiegroep	23,9	22,2	19,6	17,5	16,8	17,0
landelijk	16,3	14,7	12,3	10,6	9,7	9,5

Bron: Corporatie in Perspectief, Jutphaas Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2006

In 2005 ligt de vermogensovermaat in euro's per wooneenheid op € 5.395 - en dat is lager dan het landelijk gemiddelde (€ 6.453,-) en dat van de referentiegroep (€ 9.730,-). In 2010 is de vermogensovermaat van Jutphaas Wonen per wooneenheid naar verwachting gedaald naar € 5.256,-, maar de afname van het landelijke gemiddelde en bij de referentiegroep is groter (in 2010 resp. € 4.336,- en € 7.852,- per wooneenheid).

5.4 Financiële sturing door Jutphaas Wonen

De financiële positie van Jutphaas Wonen is in de afgelopen jaren fors verbeterd. De eigen jaarstukken geven aan dat het jaarresultaat van ruim € 1 mln negatief in 2001 is verbeterd naar ruim € 1 mln positief in 2006. De solvabiliteit is op basis van de cijfers in de eigen jaarstukken toegenomen van 3,76% naar 13,69%¹⁷. Het eigen vermogen groeide van bijna € 3 mln in 2002 naar bijna € 10 mln in 2005. De verbetering van de financiële positie komt onder meer doordat relatief veel woningen zijn verkocht.

Jutphaas Wonen hanteert de parameters van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw en het Centraal Fonds Volkshuisvesting als kaders voor het financiële beleid. Het behouden van de A-status is geen expliciete doelstelling. Een tijdelijke B-status – bij voorbeeld als gevolg van grote uitgaven/investeringen – is geen probleem. Investeringsbeslissingen worden steeds op zich bekeken. Er zijn geen normen of kaders die daarbij worden gehanteerd. Als voorbeeld geldt de herstructurering van het GW-complex. Vanuit een bedrijfswaardeberekening is het onrendabele deel van de investering berekend. Daarna is de vraag aan de orde of die acceptabel is of niet. Jutphaas Wonen werkt veelal niet vanuit een vooraf vastgesteld budget, maar beoordeelt op basis van planontwikkeling de financiële consequenties. Daarbij wordt interne expertise ingezet en worden eigen projectreferenties gebruikt.

De categorisering van uitgaven lijkt een punt van aandacht te zijn, in het bijzonder waar het gaat om de vraag of sprake is van (planmatig) onderhoud of van investeringen in het bezit. Nu is de werkwijze zo dat het onderscheid tussen onderhoud en investeringen wordt gemaakt op basis van bedrijfswaardeberekeningen en de mate waarin onrendabele investeringen acceptabel zijn. Het is verstandig om hierop beleidsmatige uitgangspunten te ontwikkelen.

Jutphaas Wonen waardeert in de jaarrekeningen het bezit tegen historische kostprijs (of bedrijfswaarde indien deze lager is). Men is bezig met de organisatorische aanpassingen (onder meer in het automatiseringssysteem) om over te stappen naar bedrijfswaarden. Intussen wordt wel de discussie gevoerd of dit zinvol is. Liever zou men onmiddellijk overstappen naar de OZB-waarden, omdat deze objectief worden vastgesteld. Bedrijfswaarden zijn erg parameterafhankelijk.

5.5 Duurzaamheid - Financiële meerjarenraming 2006-2016

De komende jaren wordt uitgegaan van lagere inkomsten uit woningverkoop en gaan de uitgaven voor planmatig onderhoud/herstructurering fors omhoog. Naar verwachting is in

¹⁷ Afwijkingen van CFV -cijfers waarschijnlijk als gevolg van definitieverschillen

2008 en in 2011 het jaarresultaat negatief. Overigens kan het nieuwe strategisch voorraadbeleid dat momenteel wordt geformuleerd hierin nog veranderingen aanbrengen, bijvoorbeeld omdat daaruit een herziening van het verkoopbeleid kan voortvloeien. Tot en met 2011 staan forse onderhoudsbedragen vermeld voor Batau Noord, het GW-complex en de Torenflats. De solvabiliteit blijft in deze jaren naar verwachting boven de door het CFV gestelde eis.

Tabel 18: Meerjarenoverzicht Jutphaas Wonen

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
som der bedrijfsopbrengsten	12.867.000	11.920.000	11.425.000	11.573.000	11.520.000	11.613.000
waarvan: netto opbrengst verkoop huurwoningen	3.034.000	1.995.000	1.441.000	1.526.000	1.407.000	1.384.000
som der bedrijfslasten	9.066.000	10.727.000	7.906.000	7.897.000	8.809.000	5.803.000
waarvan planmatig onderhoud	5.099.000	6.680.000	3.745.000	3.597.000	4.363.000	1.204.000
exploitatieresultaat	3.801.000	1.193.000	3.519.000	3.676.000	2.711.000	5.810.000
totaal rentelasten	2.793.000	2.737.000	2.730.000	2.757.000	2.747.000	2.612.000
totaal rentebaten	110.000	4.000	2.000	1.000	0	0
buitengewone baten	0	0	0	0	0	0
buitengewone lasten	0	0	0	0	0	0
jaarresultaat	1.118.000	- 1.540.000	791.000	920.000	-36.000	3.198.000

Op basis van Meerjarenbegroting Jutphaas Wonen

5.6 Efficiëntie

De mate waarin de corporatie de prestaties op efficiënte wijze behaalt, weegt mee in het oordeel over het presteren naar vermogen. De netto bedrijfslasten per verhuureenheid vormen daarvoor een relevante maat. Daarnaast wordt gekeken naar de focus die de corporatie heeft op efficiëntie.

Netto bedrijfslasten per verhuureenheid

De netto bedrijfslasten per verhuureenheid zijn bij Jutphaas Wonen in 2005 ongeveer op het landelijk gemiddelde en dat van de referentiegroep. De toename van de netto bedrijfslasten in de periode 2002 tot en met 2005 is per saldo wat lager dan het gemiddelde. In de benchmark oogt de corporatie als een redelijk efficiënte organisatie, zeker indien daarbij de beperkte omvang in ogenschouw wordt genomen.

Tabel 19: Netto bedrijfslasten per verhuureenheid

netto bedrijfslasten in € per veh	2002	2003	2004	2005	toename 2002-2005 in %
Jutphaas Wonen	950	1.071	1.092	1.059	11,5
referentie	846	1.019	889	1.014	19,9
landelijk	964	1.073	1.036	1.118	15,9

Bron: Corporatie in Perspectief, Jutphaas Wonen, Centraal Fonds Volkshuisvesting 2006

Jutphaas Wonen heeft een focus op efficiëntie en kent als kleine organisatie korte lijnen. Er zijn echter ook nog wel verbetermogelijkheden, onder meer in de onderlinge afstemming, het inhuren van kennis en in investeringstrajecten. De gewone bedrijfsvoering is in de afgelopen jaren redelijk op orde gekomen wat betreft financiën en organisatie. Momenteel wordt eenzelfde slag gemaakt bij de afdeling Wonen. Daarna komt Vastgoed aan de beurt.

5.7 Beoordeling van prestaties

Jutphaas Wonen heeft in de afgelopen jaren de financiële positie fors verbeterd. De corporatie is financieel gezond en voldoet aan de eisen van WSW en CFV. Deze eisen zijn tevens de belangrijkste kaders voor het financieel beleid. Voor een kleine corporatie als Jutphaas Wonen is dit begrijpelijk en verstandig. Behoud van de A-status bij het CFV is van belang, maar indien het investeringsvolume dat met zich meebrengt is het voor de corporatie geen probleem om gedurende enkele jaren de B-status te hebben.

Investeringen in nieuwbouw en uitgaven voor planmatig onderhoud worden steeds per project beoordeeld en op consequenties bekeken. Jutphaas Wonen hanteert geen normstellingen, beleidsmatige of budgettaire uitgangspunten, anders dan de referentie van eigen projecten. In combinatie daarmee is relevant dat de Raad van Commissarissen constateert dat men de expertise mist om financiële voorstellen goed te beoordelen. Dat geeft de indruk van een relatief kwetsbare financiële besluitvorming. Die is begrijpelijk gezien de beperkte omvang van de corporatie, maar zorgwekkend indien de komende jaren meer wordt ingezet op locatieverwerving en nieuwbouw.

De corporatie maakt een relatief efficiënte indruk op basis van benchmarking van netto bedrijfslasten. Er is een duidelijke focus op efficiënt werken en men is bezig met het verstevigen van administratieve processen en management informatiesystemen.

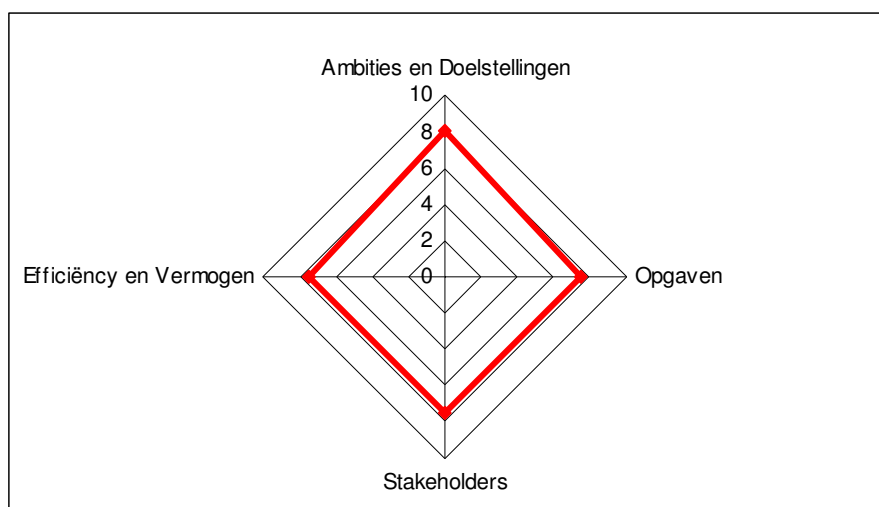
Het presteren naar vermogen en efficiëntie van Jutphaas Wonen wordt beoordeeld met een 7,5.

Deel II: beoordeling

6 Prestatiespinnenwebben

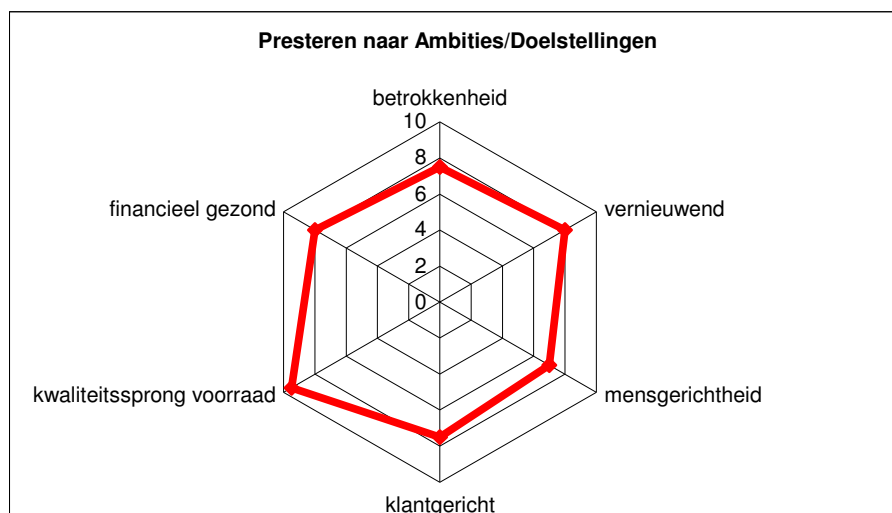
6.1 Het totaalbeeld

De maatschappelijke visitatie is uitgevoerd aan het einde van een beleidscyclus die in 2003 is ingezet. Als gevolg daarvan bestaat een goed beeld van de gerealiseerde prestaties ten opzichte van de eigen ambities en doelstellingen. Aangezien de nieuwe beleidscyclus in 2007 is opgestart, is er nog geen beeld van de voorgenomen prestaties. In feite geldt een soortgelijke constatering voor de opgaven in het werkgebied: de gemeente Nieuwegein. De prestatieafspraken tussen de gemeente en drie corporaties hadden betrekking op de periode 2003 tot en met 2007 en worden momenteel geactualiseerd op basis van de nieuwe Woonvisie. De onderstaande beoordelingen hebben dus primair betrekking op de geleverde prestaties.



Jutphaas Wonen heeft ruim voldoende beoordelingen voor het presteren naar opgaven in het werkgebied, volgens het oordeel van de stakeholders en naar vermogen en efficiëntie. De prestaties naar eigen ambities en doelstellingen zijn beoordeeld als goed.

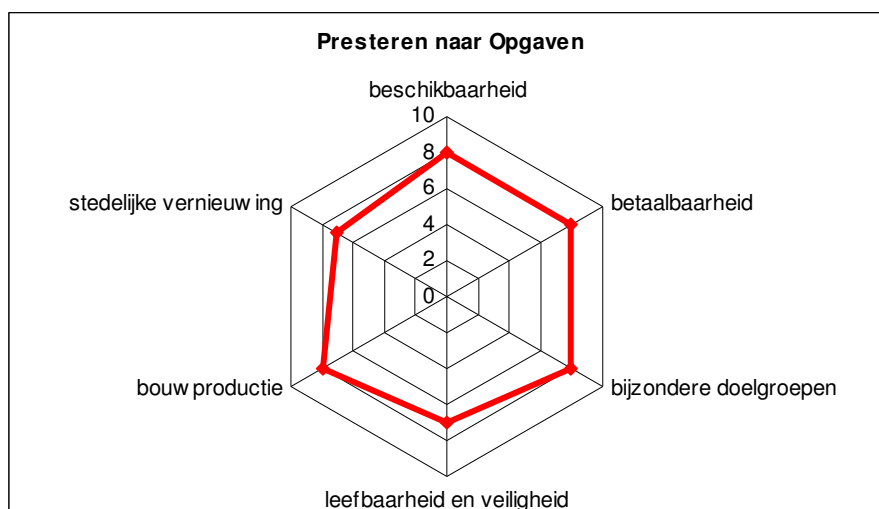
6.2 Presteren naar eigen Ambities en Doelen (PnA/D): 8



Jutphaas Wonen heeft in de afgelopen jaren de ambities en doelstellingen zichtbaar en overtuigend ingevuld en grotendeels gerealiseerd. Jutphaas Wonen:

- heeft de maatschappelijke rol in de stad en voor de inwoners niet nader uitgewerkt, maar deze is wel zichtbaar in de grote betrokkenheid bij de ontwikkelingen en de spelers in het werkgebied (7,5);
- is vernieuwend in de volkshuisvesting, zowel voor de sector als geheel als in de ontwikkeling van processen (klantsturing) en producten in het eigen werkgebied (8);
- is bezig met een proces waarin de oriëntatie op de (individuele) mens en de mensgerichtheid worden versterkt (7);
- heeft in de afgelopen jaren veel inspanningen geleverd om een klantgerichte organisatie te zijn. In de processen van onderhoud en renovatie zijn de resultaten zichtbaar en overtuigend. In nieuwbouwprocessen moet de klantgerichtheid verder worden uitgewerkt. In beheer en verhuur zijn verbeteringen mogelijk en die hebben de aandacht (7,5);
- heeft de voorgenomen kwaliteitsslag in het bezit nagenoeg conform planning gerealiseerd (9,5);
- heeft mede door de kwaliteitsingrepen in de voorraad de financiële gezondheid verbeterd (8).

6.3 Presteren naar Opgaven (PnO): 7,5



De opgaven in het werkgebied zijn geordend naar de prestatievelden die in het SEV referentiekader centraal staan. De beoordeling van de prestaties van Jutphaas Wonen is als volgt onderbouwd:

Beschikbaarheid: 8

Jutphaas Wonen voldoet aan de regionale en lokale prestatieafspraken op het gebied van de kernvoorraad en de woningtoewijzing. De corporatie voelt zich mede verantwoordelijk voor de reservering van de toekomstige bouwcapaciteit en betreft de klanten intensief bij onderhoud en renovatieprocessen. Zij kunnen zo invloed uitoefenen op de beschikbare woonkwaliteit.

Betaalbaarheid: 8

Er is een helder en met de HVJ afgesproken huurbeleid geformuleerd, dat huurders duidelijkheid geeft en hen invloed geeft op de huurprijsontwikkeling: alleen in geval van een duidelijke kwaliteitsverbetering, waartoe en waarover mede door huurders wordt besloten, ontstaat een basis voor boventrendmatige huurverhoging. De corporatie zet zich verder in voor de ontwikkeling van financieringsconcepten en biedt deze ook zelf aan.

Bijzondere doelgroepen: 8

Jutphaas Wonen laat via deelname aan netwerken en in projecten goede aandacht zien voor bijzondere doelgroepen. Er worden 300 woningen verhuurd ten behoeve van bijzondere doelgroepen. Bijzonder is de eigen ontwikkeling van woningconcepten, zoals de kangoeroewoningen (woningen met afzonderlijke wooneenheden voor mantelzorger en zorgbehoevende). Het aandeel woningen dat geschikt is voor ouderen en gehandicapten is volgens CFV-cijfers relatief laag en volgens Jutphaas Wonen niet correct. Waarschijnlijk zijn de bijna 500 woningen in de Torenflats daarin niet meegerekend.

Leefbaarheid en veiligheid: 7

Jutphaas Wonen heeft geen expliciet beleid op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Sinds enkele jaren worden wel budgetten gereserveerd, onder meer als bijdrage aan

gemeentelijke wijkbudgetten. Zowel leefbaarheid als veiligheid hebben in toenemende mate de aandacht van de organisatie. Een voorbeeld is het houden van spreekuren in de Torenflats die binnenkort worden geherstructureerd. De bedoeling daarvan is onder meer de leefbaarheid in de gaten te houden en snel te kunnen reageren op problemen of situaties van overlast.

Bouwproductie/investeringen in de voorraad: 8

De nieuwbouwproductie van Jutphaas Wonen was in de afgelopen jaren bescheiden. Het is de bedoeling om in de komende jaren meer energie en geld te besteden aan de acquisitie van (herstructurerings-)locaties en zo bij te dragen aan de Nieuwegeinse bouwproductie. Investeringen in de voorraad hebben in de afgelopen jaren wel volop plaatsgevonden. Sinds 2003 is 42% van het bezit klantgestuurd en klantgericht aangepakt.

Stedelijke vernieuwing: 8

Jutphaas Wonen levert goede bijdragen aan de stedelijke vernieuwingsopgaven in Nieuwegein. In Oud Jutphaas is proces van sloop en nieuwbouw afgerond. In de komende jaren worden het Groepswonenproject en de Torenflats aangepakt. Daarbij gaat het om verbeteringen van woning, woonomgeving en bewoning.

6.4 Presteren volgens Stakeholders: 7,5

Jutphaas Wonen kent de stakeholders en onderhoudt informele en formele contacten met hen. De stakeholders hebben een positief beeld van de corporatie en voelen zich overwegend goed geïnformeerd. Zij ervaren de betrokkenheid van de corporatie bij stad, de opgaven en de inwoners. De ambities en doelstellingen van Jutphaas Wonen worden door de stakeholders allemaal als belangrijk gewaardeerd. Financieel gezond zijn en de focus op mens en menswaardigheid springen er iets boven uit. Stakeholders waarderen de prestaties op deze ambities en doelstellingen met een 7,7.

Wat de opgaven in het werkgebied betreft, heeft voor de stakeholders het veld van leefbaarheid en veiligheid de hoogste prioriteit. Zij waarderen de prestaties van Jutphaas Wonen op dit veld als voldoende, maar de score is lager dan de gemiddelde waardering. Deze ligt op 7,4.

6.5 Presteren naar Vermogen en Efficiëntie: 7,5

Jutphaas Wonen is een kleine maar actieve corporatie. Het beeld van de afgelopen jaren laat de investeringsbereidheid van de corporatie zien. Jutphaas Wonen is financieel gezond en blijft dat de komende jaren, ondanks de toenemende onderhoudsuitgaven en investeringen in woningverbetering. De vermogensovermaat is, en blijft de komende jaren bescheiden. De benchmark geeft het beeld van een efficiënte organisatie. De organisatie is in fasen bezig om de efficiëntie verder te verbeteren.

Een kanttekening wordt gemaakt bij de beperkte financiële sturing en het ontbreken van heldere kaders, normen en referenties voor investeringsbeslissingen. In combinatie met de als te beperkt ervaren financiële expertise van de commissarissen maakt dit de organisatie kwetsbaar. Dat geldt temeer wanneer de investeringsbeslissingen en de betrokkenheid bij nieuwbouw en herstructurering toenemen.

Deel III: Kwantitatieve scorekaart

Presteren naar eigen Ambities en Doelstellingen

Ambities en doelstellingen	oordeel	onderbouwing
betrokken bij maatschappelijke ontwikkeling van stad en bewoners	7,5	Ambitie is niet expliciet uitgewerkt, maar wel herkenbaar in de activiteiten. Kleinschaligheid van organisatie en werkgebied helpen hierbij.
vernieuwend zijn en blijven	8	Wordt overtuigend ingevuld via de participatie in vernieuwende netwerken en de eigen activiteiten
mens en menswaardigheid centraal	7	Focus is zichtbaar in de rol van de bestuurder. Wordt opgepakt in een proces van cultuurverandering in de organisatie.
klantgerichte organisatie	7,5	Overtuigend uitgewerkt in onderhoud en renovatie; nieuwbouw en beheer volgen. Dienstverlening richting klanten kan verbeteren.
kwaliteitssprong voorraad	9,5	Nagenoeg alle voornemens op complexniveau zijn gerealiseerd en opgepakt
financieel gezond	8	Doelstelling is niet expliciet uitgewerkt. Jutphaas Wonen volgt de eisen van CFV en WSW. Financiële positie is in de afgelopen jaren verstevigd.

Presteren naar Opgaven in het werkgebied

Prestatieveld	Prestaties Jutphaas Wonen	Oordeel
Beschikbaarheid	Kernvoorraad voldoet ruimschoots aan prestatie-eis gemeente Nieuwegein (> 1.073 won.) Deelname aan de regionale huisvestingsverordening Toewijzingen zijn voor 97% passend (CFV) Deelname aan BRU-debatten – mede initiatiefnemer voor onderzoek locatiecapaciteit 2005.	8
Betaalbaarheid	Huurbeleid geformuleerd in overleg met HVJ; geeft duidelijkheid aan huurders Van de sociale huurwoningen zit 64% < referentiehuis Inzet op 70% van maximale huur WWS – feitelijk huurniveau op ruim 75% van maximaal redelijk (CFV) Woningen gelabeld voor verkoop - verkoop uit bezit gemiddeld 25 woningen per jaar Koop Goedkoop-regeling aangeboden bij verkoop (nieuwbouw) Binnen het Woonnetwerk ontwikkeling van producten zoals woonvouchers	8
Bijzondere doelgroepen	Medefinanciering van Serviceabonnement voor bewoners ism Vitras. Wijkloket/woonservicezone Wijkersloot en Zuilenstein. Kangoeroewoningen/Libellewoningen/groepswonen. Meldpunt daklozen ism Woonnetwerk. Intentieovereenkomst met Stichting Meander (Schipperinternaat) tbv herontwikkeling locatie mede tbv doelgroep schippersinternaat	8
Leefbaarheid en veiligheid	Wijkgerichte samenwerking met gemeente, politie, Stichting Welzijn en andere corporaties. Het houden van een spreekuur in de Torenflats die een proces van herstructurering ingaan: sterkere binding met de bewoners en betere aanpak van overlast. Reservering van budgetten voor leefbaarheid en veiligheid . In 2005 en 2006 ging het om € 50.000 en in 2007 om € 38.000,- (beheer van de Torenflats € 20.000,-; bestrijding extreme overlast € 15.000,- en overige schoon/heel/veilig € 3.000,-).	7
Bouwproductie/investeringen in de voorraad	Periode 2003-2006 120 huurwoningen, 20 goedkope koop en 6 commerciële huurwoningen. In de periode 2003-2006 is 42% van het bezit klantgestuurd verbeterd en gerenoveerd. ingrijpende renovatieprojecten; onder meer De Doorslag, Batau, Fokkesteeg Verwervingen Heidehal en (mogelijk) div locaties rondom terrein Schippersinternaat	8
Stedelijke vernieuwing	Herstructurering van het bezit in Oud Jutphaas gerealiseerd Voorgenomen herstructurering GW-complex en Torenflats miv 2008	8

Het oordeel van de stakeholders – ambities en doelstellingen van Jutphaas Wonen + prestaties

ambities en doelstellingen	belang volgens stakeholders	beoordeling van de prestaties van Jutphaas Wonen
Belangrijke rol in maatschappelijke ontwikkeling van stad en bewoners	8,1	7,8
Vernieuwend zijn	7,8	7,9
Focus op mens /menswaardigheid	8,6	7,5
Klantgerichte organisatie zijn	8,4	7,3
Kwaliteitsimpuls in het bezit	8,4	7,4
Financieel gezond zijn	8,8	8,0
gemiddeld	8,4	7,7

Het oordeel van de stakeholders - opgaven in het werkgebied + prestaties Jutphaas Wonen

opgaven	belang volgens stakeholders	beoordeling van de prestaties van Jutphaas Wonen	geen mening/geen oordeel
Beschikbaarheid	8,3	7,7	2
Betaalbaarheid	8,5	7,6	0
Bijzondere doelgroepen	8,4	7,7	1
Leefbaarheid – veiligheid	8,7	6,7	4
Bouwproductie	8,3	7,6	8
Stedelijke vernieuwing	8,0	7,3	6
	8,4	7,4	

Presteren naar Vermogen - De transparantiemethodiek toegepast (2003 t/m 2006)

herkomst vermogen in €	2003	2004	2005	2006
Rendement eigen vermogen	277.485	557.500	589.980	717.300
Extra opbrengst huurharmonisatie	2.291	2.216	16.024	13.176
Rendement nieuwbouw	-	74.750	328.080	-
Rendementsverlies verkochte woningen	12.545 -	73.625 -	88.440 -	71.280 -
Rentabiliteitsvoordeel nieuwe leningen	-	317.750	-	66.750
Rentebaten liquiditeiten	530.000	142.000	110.000	138.000
Rendementsverlies liquiditeiten	191.360 -	235.313 -	434.040 -	499.740 -
Winst verkoop huurwoningen	625.000	3.510.000	3.897.000	3.847.000
Winst bouw koopwoningen	-	-	474.000	-
Totaal	1.230.871	4.295.279	4.892.604	4.211.206

besteding vermogen in €	2003	2004	2005	2006
kosten werkelijke huur versus maximaal redelijk ¹⁸	2.828.000	2.855.000	2.922.000	3.230.000
kosten complexmedewerkers en wijkbeheerders	12.000	12.000	12.000	12.000
Leefbaarheidsuitgaven	7.500	7.500	7.500	8.872
Aftopping stichtingskosten	2.903.000	710.000	3.179.000	-
Kosten herstructurering ¹⁹	-	-	-	-
Totaal	5.750.500	3.584.500	6.120.500	3.250.872

¹⁸ Berekening ECORYS obv door Jutphaas Wonen aangeleverde percentages

¹⁹ Cijfers zijn aangeleverd door Jutphaas Wonen. De corporatie heeft in de afgelopen jaren wel herstructureringsprojecten uitgevoerd. Het ontbreken van bedragen voor de kosten van herstructurering betekent dat deze onder andere posten zijn meegenomen (bijvoorbeeld aftopping stichtingskosten; investeringen).

Uit de meerjarenbegroting van Jutphaas Wonen

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
som der bedrijfsopbrengsten	12.867.000	11.920.000	11.425.000	11.573.000	11.520.000	11.613.000
<i>waarvan: netto opbrengst verkoop huurwoningen</i>	<i>3.034.000</i>	<i>1.995.000</i>	<i>1.441.000</i>	<i>1.526.000</i>	<i>1.407.000</i>	<i>1.384.000</i>
som der bedrijfslasten	9.066.000	10.727.000	7.906.000	7.897.000	8.809.000	5.803.000
<i>waarvan planmatig onderhoud</i>	<i>5.099.000</i>	<i>6.680.000</i>	<i>3.745.000</i>	<i>3.597.000</i>	<i>4.363.000</i>	<i>1.204.000</i>
exploitatieresultaat	3.801.000	1.193.000	3.519.000	3.676.000	2.711.000	5.810.000
totaal rentelasten	2.793.000	2.737.000	2.730.000	2.757.000	2.747.000	2.612.000
totaal rentebaten	110.000	4.000	2.000	1.000	0	0
buitengewone baten	0	0	0	0	0	0
buitengewone lasten	0	0	0	0	0	0
jaarresultaat	1.118.000	- 1.540.000	791.000	920.000	-36.000	3.198.000

Efficiëntie

netto bedrijfslasten in € per veh	2002	2003	2004	2005	toename 2002-2005 in %
Jutphaas Wonen	950	1.071	1.092	1.059	11,5
referentie	846	1.019	889	1.014	19,9
landelijk	964	1.073	1.036	1.118	15,9

Bijlagen

Bijlage 1: overzicht bestudeerde documentatie

Streekplan 2005-2015, Provinciale Staten (13 dec. 2004)
Verslag ruimtelijk beleid 2005 Jaarrapportage MAP-streekplan, door Provincie Utrecht Sector RSO (augustus 2006)
Convenant woningbouwafspraken 2005 tot 2010 BRU (2004)
Effecten fusies corporaties op maatschappelijke prestaties (25 jan. 2006)
CPB Document No 112 Investeringsprikkel voor woningcorporaties Michiel van Leuvensteijn en Victoria Shestalova (Februari 2006)
Jaarverslag 2005, Woonstichting Jutphaas (13 april 2006)
Technisch beheer door woningcorporaties in de 21e eeuw, Professioneel, klantgericht en duurzaam. Proefschrift Adriaan Straub (26 april 2001)
Nieuwegein in wijken 2005, Gemeente Nieuwegein, afd. Communicatie en Juridische Zaken, Joke Janssen (april 2005)
Regionale Woningmarktmonitor 2006 (juni 2006)
Wijken in vogelvlucht, Gemeente Nieuwegein (maart 2006)
Nota capaciteit woningbouwlocaties 2005, provincie Utrecht, Dienst Ruimte en Groen (augustus 2005)
Intensieovereenkomst Schippersinternaat Nieuwegein, Jutphaas Wonen en Stichting Meander (22 dec. 2006)
Info over Wijkloket (over wonen, welzijn en zorg) Jutphaas, Wijkersloot en Zuilenstein (dec. 2006)
Samenwerkingsovereenkomst Loket wijken Jutphaas, Wijkersloot en Zuilenstein te Nieuwegein, tussen Gemeente, Mitros, Jutphaas Wonen, Vitras, Stichting Welzijn Nieuwegein en Stichting Zorgspectrum (11 december 2006)
Nieuws van Jutphaas Wonen (bewonerskrant), jan. 2007, najaar 2006, zomer 2006, januari 2006.
Brief naar bewoners die al lid waren van het onderhoudsabonnement (dec. 2006)
Brief naar bewoners die nog geen lid waren/zijn van het onderhoudsabonnement (dec. 2006)
De Jutphaas Plus overeenkomst, Jutphaas en Vitras Nieuwegein (dec. 2006)
De leaflet die met de brieven is meegestuurd (dec. 2006)
De folder over het Jutphaas abonnement (dec. 2006)
Prestatieovereenkomst Wonen 2003-2006: Overeenkomst tussen de gemeente Nieuwegein en de wcp's Stichting Mitros, Jutphaas Wonen en Portaal Utrecht (26 juni 2003)
Jaarverslag 2003, "Mensen maken Wonen Waardevol" (april 2004)
Jaarverslag 2004, Woonstichting Jutphaas (april 2005)
Jaarverslag 2005, Woonstichting Jutphaas (13 april 2006)
Samenwerkingsovereenkomst Jutphaas Wonen en Huurdersvereniging Jutphaas (2006)
Woonvisie Nieuwegein 2005, gemeente (oktober 2005)
Raadsbesluit bij Woonvisie, gemeente (oktober 2005)
Raadsvoorstel Woonvisie, gemeente (oktober 2005)
11 verslagen bijeenkomsten HVJ en Jutphaas Wonen 2005-nu (met het oog op meten van invloed klanten op

projecten e.d.)
Huurbeleid 2002-2007 Woonstichting Jutphaas (18 maart 2002)
Memo aan Huurdersvereniging Jutphaas van Bob Wessels Beljaars, betreft Adviesaanvraag Huurbeleid (datum nb)
Toezending afschrift Prestatieoordeel Toegelaten Instellingen 2005, brief van Minister Winsemius aan RvC (30-11-2006)
Analyse CFV 2006, Corporatie in perspectief, Jutphaas Wonen Nieuwegein + toelichting CFV 2006 + Samenvatting CFV 2006 (2006)
Nota Wonen 2001-2005 Gemeente Nieuwegein (11 april 2001)
Nieuwegein kiest! De lijn naar 2010. Gemeente Nieuwegein (5 okt. 2004)
Bijlagenboek Voortgang van de nieuwbouw in de BRU-regio. Oorzaken van, en oplossingen voor, de stagnatieproblematiek. OTB (13 okt. 2003)
Knellende ruimten, Rigorapport i.o.v. Groenrand Wonen, Dr. Schaepman, IJsselstijnse Woningbouwvereniging en Jutphaas Wonen (nov. 2005)
Plan van aanpak renovatie GW Project (14 dec. 2006)
Intersubjectieve woonmilieukaart Nieuwegein als basis voor een vastgoedstrategie; pilot-studie (concept), door Rigo (sept. 2001)
Verrijking portfolio analyse Jutphaas, Koppeling MaBa-scores en kans/risicoprofielen, door Rigo (nov. 2001)
Mensen maken wonen waardevol, dynamisch voorraadbeleid 2003 tot en met 2007, samenvatting strategieën en instrumenten per complex (maart 2003)
De Klant in Beeld, observaties over mensen, wensen en wonen op weg naar een marktsegmentering voor woonstichting Jutphaas (2001)
Verslag workshop: De kijk van de stakeholders, Woonstichting Jutphaas (2001)
Verslag workshop: De concurrentie bekeken, Woonstichting Jutphaas (2001)
Verslag workshop: Het bezit beschouwd, Woonstichting Jutphaas (2001)
Verslag workshop: Ontwikkelingen en trends in de omgeving van Woonstichting Jutphaas (2001)

Bijlage 2: overzicht stakeholders betrokken bij de maatschappelijke visitatie

Organisatie	Afdeling/persoon
Bewonerscommissie Schermerhornpark	Dhr. T. van Woudenberg
Bewonerscommissie Batau Zuid	Dhr. R.L.Verhagen
Bewonerscommissie Batau Zuid	Dhr. H. van Wetering
Bewonerscommissie Vreeswijk	Mevr. Henderik
Bewonerscommissie Doorslag	Mevr. G. Veldhuizen
Bewonerscommissie Doorslag	Mevr. van Kooi
Bewonersvereniging GW	Dhr. F. van Halsteren
Gemeente Nieuwegein	Mevr. C. Curvers
Fractielid PVDA	Dhr. H. Adriani
Fractielid CDA	Mevr. F. van Dort
Fractielid CDA	Dhr. B. Kluiters
Fractievoorzitter GroenLinks	Mevr. C. van Rooijen
Seniorenraad	Mevr. C.A.Buursema-Kassel
Verankeringsgroep Ouderenproef	Dhr. P. Douma
Vitras	Mevr. J. Raaijmakers
SBWU Galecop	Mevr. A. Noorlander
De Ontbrekende Schakel	Dhr. van Oort
Gemeente Nieuwegein	Dhr. H. van der Ham
Mitros Nieuwegein	Mevr. K. Verdooren
Portaal Utrecht	Dhr V. Verhoeven
Stichting Zorgspectrum	Mevrouw M. Groenendijk