

*raeflex*

**Jutphaas** Wonen



# VISITATIERAPPORT

2016 - 2019



## Visitatierapport

**JUTPHAAS WONEN**

**MAATSCHAPPELIJKE VISITATIE**

**2016 - 2019**



**Bennekom, 10 december 2020**

**Raeflex**

**Bezoek- en postadres**

Kierkamperweg 17B  
6721 TE Bennekom  
[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)  
[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

**Visitatiecommissie**

De heer H.D. Albeda | Voorzitter  
De heer drs. D.M. de Jong-Tennekes | Algemeen commissielid  
Mevrouw C.M.F. Bomhof MOC | Secretaris

# Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 380 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en de Veegwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen strikt handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Raeflex wil corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren Jutphaas Wonen met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Jutphaas Wonen zich herkennen in het rapport en kritische sparringpartners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk bedanken!

drs. Alex Grashof  
directeur Raeflex

# Inhoudsopgave

<b>Deel 1</b>	<b>Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....</b>	<b>5</b>
<b>A</b>	<b>Recensie Jutphaas Wonen .....</b>	<b>6</b>
<b>B</b>	<b>Scorekaart Jutphaas Wonen .....</b>	<b>11</b>
<b>C</b>	<b>Scorekaart in beeld Jutphaas Wonen .....</b>	<b>12</b>
<b>D</b>	<b>Samenvatting in beeld Jutphaas Wonen .....</b>	<b>13</b>
<b>E</b>	<b>Reactie Jutphaas Wonen .....</b>	<b>15</b>
<b>Deel 2</b>	<b>Toelichting op de beoordelingen, per perspectief .....</b>	<b>16</b>
<b>1</b>	<b>Visitatie bij Jutphaas Wonen .....</b>	<b>17</b>
1.1	Schets Jutphaas Wonen.....	17
1.2	Werkgebied Jutphaas Wonen.....	18
<b>2</b>	<b>Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces .....</b>	<b>19</b>
2.1	Beschrijving woonvisie, prestatieafspraken en thema's.....	19
2.2	Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces .....	22
2.3	Verbeterpunten van belanghebbenden.....	26
<b>3</b>	<b>Presteren naar Opgaven en Ambities.....</b>	<b>27</b>
3.1	Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken .....	27
3.2	Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven .....	30
<b>4</b>	<b>Presteren volgens Belanghebbenden.....</b>	<b>32</b>
4.1	De belanghebbenden van Jutphaas Wonen .....	32
4.2	Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties .....	33
4.3	Verbeterpunten van belanghebbenden.....	38
<b>5</b>	<b>Presteren naar Vermogen.....</b>	<b>39</b>
5.1	Beoordeling van de vermogensinzet van Jutphaas Wonen.....	39
<b>6</b>	<b>Governance van maatschappelijk presteren .....</b>	<b>42</b>
6.1	Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing .....	42
6.2	Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC .....	43
6.3	Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording .....	45
<b>Deel 3</b>	<b>Bijlagen bij het rapport.....</b>	<b>47</b>
<b>Bijlage 1</b>	<b>Onafhankelijkheidsverklaringen Raeflex.....</b>	<b>48</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Curricula vitae.....</b>	<b>49</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>Bronnenlijst .....</b>	<b>53</b>
<b>Bijlage 4</b>	<b>Lijst geïnterviewde personen .....</b>	<b>54</b>
<b>Bijlage 5</b>	<b>Position paper .....</b>	<b>55</b>
<b>Bijlage 6</b>	<b>Factsheet prestaties .....</b>	<b>58</b>
<b>Bijlage 7</b>	<b>Meetschaal.....</b>	<b>64</b>

## Deel 1

# Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



## A Recensie Jutphaas Wonen

### Terugblik op visitatie 2011-2015

De voorgaande visitatie vond plaats in een periode waarin Jutphaas Wonen zich actief bezighield met het transformeren van leegstaande kantoren naar woonruimte.

De visitatiecommissie van toen vond dit punt zo opvallend, dat zij besloot om de prestaties op dit thema apart te beoordelen. Naast een hoog oordeel op dit onderwerp, ontving Jutphaas Wonen ook hoge waarderingen voor haar inzet in wijken en buurten, de relatie en communicatie met belanghebbenden en de externe legitimatie. De visitatiecommissie van 2015 typeerde Jutphaas Wonen, net als de commissies in de voorgaande visitaties, als een goed presterende corporatie met een sterke lokale verankering. Aandachtspunten waren er in de aansturing van de organisatie, namelijk het meer zichtbaar maken van de verbinding tussen financiële middelen, doelstellingen en de inzet van middelen. Het verslag van de raad van commissarissen in het jaarverslag mocht meer aansluiten op de actualiteit en de eisen van de tijd. Daarin mocht ook de adequate naleving van de Governancecode meer aandacht krijgen.

Jutphaas Wonen heeft deze aandachtspunten opgepakt. Anno 2020 zijn de plannen en voornemens in het ondernemingsplan van 2017 en de in 2019 geactualiseerde portefeuillestrategie doorgerekend. Verschillende scenario's zijn uitgewerkt. Daarmee is de financiële impact van de plannen in beeld. Ook de verslaglegging van de raad van commissarissen is verbeterd, stelt de commissie vast. Het naleven van de Governancecode is geen aandachtspunt gebleken bij de positief verlopen governance audit van 2017. De commissie constateert dan ook dat de verbeterpunten uit 2015 succesvol zijn opgepakt.

### Resultaten visitatie 2016-2019

#### **Betrokken, persoonlijk en pragmatisch.**

De huidige visitatiecommissie heeft Jutphaas Wonen leren kennen als een betrokken sterk lokaal verankerde corporatie, die uitblinkt in haar persoonlijke benadering en het maatwerk wat zij aan huurders weet te leveren. Zoals een van de belanghebbenden het verwoordde "Als iets niet kan, zoekt Jutphaas Wonen pragmatisch naar wat er wèl kan." De corporatie wordt vanwege deze pragmatische, oplossingsgerichte houding, zeer gewaardeerd door alle Nieuwegeinse belanghebbenden. In 2019 ontving de corporatie ter gelegenheid van haar 100-jarig bestaan de Stadspenning van Nieuwegein. Een unieke gebeurtenis omdat deze penning van verdienste voor de stad Nieuwegein nooit eerder aan een organisatie is uitgereikt. Dit beeld van maatschappelijk goed presterende corporatie is in grote lijnen consistent met wat de visitatiecommissies in de vorige visitatieperiodes aantreffen. Desondanks hebben zich bij Jutphaas Wonen in de afgelopen visitatieperiode belangrijke wijzigingen voorgedaan. Vlak na de afronding van het voorgaande visitatietraject is er een nieuwe bestuurder aangetreden. Daarnaast markeerde de oplevering van 41 woningen aan de Villawal in 2016 een (voorlopig) einde aan de succesvolle kantorentransformaties van de periode daarvoor. Wel zijn er voorbereidingen getroffen tot de bouw van 115 woningen in de komende jaren.

## **Lokale verankering toegevoegde waarde**

Jutphaas Wonen is een corporatie met een beperkt woningbezit van circa 1.800 woningen en één van de drie in Nieuwegein werkzame corporaties. De andere twee corporaties – Mitros en Portaal – zijn van grotere omvang en hebben daarnaast woningbezit in andere gemeenten, binnen en buiten de regio Utrecht. De positie van Jutphaas Wonen is dan ook uniek. In de position paper noemt de bestuurder de lokale verankering van zijn corporatie als belangrijke toegevoegde waarde van de kleine corporatie in Nieuwegein. Deze lokale verankering is vastgelegd in de missie van de corporatie. Uit de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gehouden, met belanghebbenden, hoort de commissie deze toegevoegde waarde terug. De corporatie kent haar huurders, onderhoudt een goede relatie met de gemeente en de andere twee corporaties en kent ook de andere maatschappelijke partijen die een bijdrage aan de kwaliteit van wonen leveren.

## **Verbindend in Nieuwegein**

In de position paper benoemt de bestuurder de kwaliteiten van zijn corporatie: kleinschalig, overzichtelijk, toegankelijk en eerlijk. De corporatie weet snel te schakelen, biedt maatwerk, is innovatief en creatief op diverse terreinen, aldus de bestuurder. Belanghebbenden, zoals de gemeente, huurders en collega-corporaties bevestigen deze kwaliteiten. Vooral de aspecten toegankelijkheid, de slagvaardigheid van de organisatie en het maatwerk, heeft de commissie in de gesprekken terug gehoord. "Je belt niet met de corporatie maar met een persoon!" is een meerdere malen gehoorde uitspraak van belanghebbenden. Knap is ook dat de kwaliteiten aan de gehele organisatie worden toegeschreven: van bestuurder tot medewerker en onveranderd blijft, ook bij de wisseling van medewerkers. De bestuurder schrijft in de position paper dat Jutphaas Wonen vanuit haar lokale verankering partijen weet te verbinden om gezamenlijk oplossingen te zoeken voor complexe problemen. De commissie herkent dat en ziet daar kansen in.

## **Rol in de lokale driehoek**

De commissie ziet dat de samenwerking tussen gemeente, huurdersorganisaties en corporaties tot adequate prestatieafspraken in Nieuwegein leidt. De positie van het Huurdersplatform van Jutphaas Wonen groeit maar is kwetsbaar vanwege de beperkte bemensing van het platform. Aan inzet en wil om zich verder te professionaliseren als huurdersorganisatie ontbreekt het niet, stelt de commissie vast. De commissie vindt het een sterk punt dat de huurdersorganisaties van de corporaties de samenwerking met elkaar opzoeken om tot een gezamenlijk bod te komen op de afspraken. Een dergelijke samenwerking is er tussen de Nieuwegeinse woningcorporaties niet, hoewel de onderlinge verhoudingen daartoe wel de mogelijkheid bieden. De commissie denkt dat een meer gezamenlijk optreden van corporaties in Nieuwegein meerwaarde kan opleveren voor complexe opgaven als leefbaarheid, wonen en zorg en duurzaamheid. Jutphaas Wonen kan daarin een belangrijke rol vervullen.

De commissie ziet de complexiteit van de opgaven in Nieuwegein eerder toenemen dan afnemen, vooral daar waar het gaat om de veranderende balans tussen draagkracht en draaglast in wijken. De commissie vindt het daarom positief dat de gemeente Nieuwegein de regie heeft genomen om een nieuwe visie op wonen, zorg en welzijn te ontwikkelen waarbij ook de zorg- en welzijnspartijen zijn betrokken. De commissie hecht aan een structurele betrokkenheid van deze partijen bij de prestatieafspraken in de toekomst dan wel via apart te maken zorgafspraken.

## **Maatwerk en innovatie in het leveren van maatschappelijke prestaties**

De commissie vindt net als de belanghebbenden dat Jutphaas Wonen er in de afgelopen visitatieperiode goed in is geslaagd, om maatschappelijke prestaties te leveren voor haar bestaande bezit. De corporatie heeft actief de huren van vrije sector huurwoningen verlaagd, maatwerk toegepast waar mogelijk en geprobeerd om de doorstroming te bevorderen, om op deze manier meer woningen beschikbaar te krijgen voor woningzoekenden die op sociale huurwoningen zijn aangewezen. Samen met zorginstelling ZorgSpectrum heeft de corporatie actief invulling gegeven aan Verzorgd Wonen voor ouderen. Verder heeft Jutphaas Wonen bijgedragen aan de opvang van statushouders en de zelfstandige huisvesting van kwetsbare doelgroepen. De kwaliteit van woningen is verbeterd en de energieprestaties zijn vergroot. Creatief en innovatief is Jutphaas Wonen gebleken in de realisatie van het project Jut & Zo op het Wenckebachplantsoen. Hier heeft Jutphaas Wonen het initiatief genomen om het beheer van een ontmoetingscentrum over te dragen aan een actieve bewonersgroep. Met succes! Met ondersteuning van de corporatie heeft de bewonersgroep een fraai ontmoetingscentrum weten te realiseren dat een belangrijke bijdrage kan leveren in het tegengaan van vereenzaming van bijvoorbeeld ouderen. De commissie heeft dit project Jut & Zo bezocht en is onder de indruk van wat bewoners hier in korte tijd tot stand hebben gebracht.

## **Inzetten op wat kan**

De commissie vindt dat Jutphaas Wonen een heldere oriëntatie heeft op de maatschappelijke opgave in Nieuwegein mede dankzij haar sterke lokale verankering. Het ondernemingsplan van Jutphaas Wonen kent dezelfde speerpunten als de woonvisie. Ook de hierboven genoemde activiteiten van Jutphaas Wonen in haar bestaande woningbezit sluiten goed aan op deze opgave.

Helaas is het de corporatie ondanks haar ambities niet gelukt om het gewenste aantal sociale huurwoningen aan de bestaande voorraad toe te voegen. De corporatie vindt dat zelf te betreuren, zo blijkt uit de gesprekken die de commissie heeft gevoerd met bestuurder en raad van commissarissen. De markt voor het transformeren van kantoorpanden is veranderd, waardoor de mogelijkheden voor het toevoegen van sociale huurwoningen voor Jutphaas Wonen beperkter zijn dan in de vorige visitatieperiode. Dat geldt overigens ook voor de andere corporaties.

Met het oog op de beperkte mogelijkheden om nieuwbouw te ontwikkelen heeft Jutphaas Wonen haar ambities bijgesteld. Jutphaas Wonen heeft ervoor gekozen om activiteiten nog meer in te zetten op de verduurzaming van het bestaande bezit en deze ambities doorgerekend. Een dergelijke omschakeling past in de cultuur van de corporatie, om te kijken wat er wel kan, als er iets niet kan. De commissie vindt dat een belangrijke kwaliteit.

## **Financiële mogelijkheden doorgerekend**

Jutphaas Wonen gaat prudent om met haar financiële mogelijkheden. Daar waar de vorige visitatiecommissie de verbinding tussen strategie en financiën nog als een aandachtspunt formuleert, ziet de commissie dat Jutphaas Wonen erin geslaagd is om deze koppeling tot stand te brengen. De portefeuillestrategie is doorgerekend, waarbij verschillende scenario's naast elkaar zijn gelegd.

De organisatiekosten van Jutphaas Wonen zijn hoger dan gemiddeld in de corporatiesector gebruikelijk is. De corporatie kijkt bewust naar kosten en naar effectiviteit en kiest daarbij als het nodig is voor meer inzet van medewerkers of externe deskundigen. Hierbij is van belang dat uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek blijkt dat de (als hoog ervaren) werkdruk het belangrijkste verbeterpunt van Jutphaas Wonen is. Overigens heeft de raad van commissarissen er in 2020 vanuit kosten oogpunt voor gekozen om in omvang terug te gaan.



## **Besturing goed op orde**

Sinds de vorige visitatieperiode heeft Jutphaas Wonen hard gewerkt aan de doorontwikkeling van haar managementsturing. De commissie ziet dat de corporatie nu over een professionele set van managementinstrumenten beschikt

De raad van commissarissen is betrokken, actief en zich goed bewust van zijn rol. De raad houdt niet alleen toezicht op maatschappelijke prestaties en het beleid dat daartoe moet leiden, maar ook op de lokale verankering van de corporatie.

Ronduit lovend is de commissie over de wijze waarop Jutphaas Wonen consequent, op strategisch en operationeel niveau, haar huurders betreft bij beleid en activiteiten. Of het nu gaat om de keuze voor een onderhoudsaannemer of om de wensportefeuille van het portefeuillebeleid, de huurders worden als vanzelfsprekend uitgenodigd om hun mening te geven. Daarbij steekt Jutphaas Wonen breed in: zowel individuele huurders als het Huurdersplatform worden uitgenodigd. Uit de keuze om ter gelegenheid van het 100-jarig bestaan van de corporatie een symposium Participatie 3.0 te organiseren, blijkt het grote belang dat Jutphaas Wonen hier aan hecht.

## **Doet de corporatie de goede dingen en doet ze de dingen goed?**

De commissie ziet dat Jutphaas Wonen in de afgelopen visitatieperiode binnen de mogelijkheden die er waren mooie maatschappelijke prestaties heeft geleverd en actief de verbinding met andere partijen heeft gezocht. De belanghebbenden zijn unaniem in hun hoge waardering.

## **Sterke punten**

- + Lokaal verankerde corporatie, sterk in communicatie.
- + In staat om goede lokale maatschappelijke prestaties te leveren dankzij maatwerk en een oplossingsgerichte manier van werken.
- + Goed de verbinding weten te leggen met alle belanghebbenden.
- + Zorgvuldige wijze van strategievorming door belanghebbenden expliciet daarbij te betrekken.
- + Zeer actief in bewonersparticipatie.

## Vooruitblik

### Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie ziet voor nu en de toekomst de toegevoegde waarde van Jutphaas Wonen in de sterke aanwezige lokale verankering en de kracht om te verbinden. Deze toegevoegde waarde biedt kansen voor Jutphaas Wonen. Gelet op de mogelijke ontwikkeling van de kwaliteit van wijken en buurten ziet de commissie dan ook een belangrijke rol voor de corporatie weggelegd.

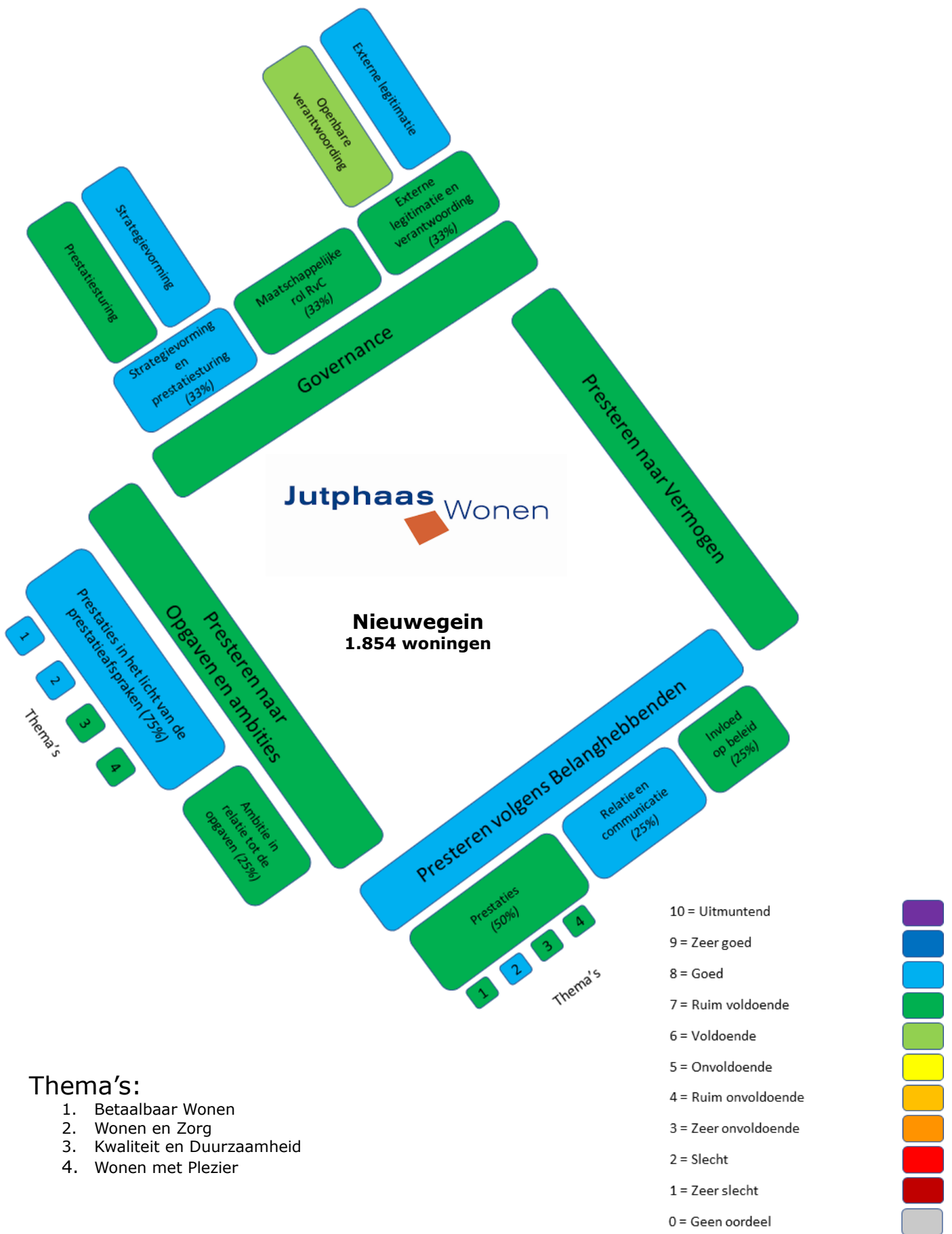
De commissie geeft Jutphaas Wonen dan ook de volgende suggesties voor de toekomst mee:

- Faciliteer het Huurdersplatform in zijn werk, niet alleen door scholing en praktische ondersteuning, maar ook door actieve bewoners te scouten en door te verwijzen naar het platform.
- Behoud de kracht van de kleinschaligheid en de stevige lokale verankering en combineer deze met de kracht van de schaalvoordelen van de andere in Nieuwegein actieve corporaties.
- Neem vanuit de eigen lokaal verankerde positie het initiatief om de samenwerking tussen de drie in Nieuwegein actieve corporaties te versterken en beleid en activiteiten in Nieuwegein op elkaar af te stemmen door bijvoorbeeld een gezamenlijk bod uit te brengen.
- Zoek daarbij naar een passende rolverdeling, gebruik makend van elkaars kracht en deskundigheid.
- Monitor de komende jaren het draagvlak en de draaglast van wijken en buurten, bij voorkeur samen met de gemeente, huurdersorganisaties en andere corporaties.
- Maak gebruik van best practices van andere corporaties in het land om de kwaliteit van wijken en buurten op peil te houden.
- Bespreek met gemeente, corporaties en zorg- en welzijnsorganisaties op welke wijze de zorg en welzijn beter aangehaakt is bij de verwachte groei van de draaglast in wijken, te denken aan concentraties bijzondere doelgroepen en toenemende vergrijzing.

## B Scorekaart Jutphaas Wonen

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5	6	7			
<b>Presteren naar Opgeven en Ambities</b>										<b>7,4</b>
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	8,0	8,0	7,0	7,0					7,5	75%
Ambities in relatie tot de opgaven								7,0	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>										<b>7,5</b>
Prestaties	7,4	7,7	7,2	6,8					7,3	50%
Relatie en communicatie								8,3	25%	
Invloed op beleid								7,3	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>										<b>7,0</b>
Vermogensinzet								7,0	100%	
<b>Governance</b>										<b>7,2</b>
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming							8,0	7,5	33%
	Prestatiesturing							7,0		
Maatschappelijke rol RvC								7,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie							8,0	7,0	33%
	Openbare verantwoording							6,0		
1. Betaalbaar Wonen										
2. Wonen en Zorg										
3. Kwaliteit en Duurzaamheid										
4. Wonen met Plezier										

## C Scorekaart in beeld Jutphaas Wonen



## D Samenvatting in beeld Jutphaas Wonen

### Visitatie Jutphaas Wonen

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN), april 2014) en vond plaats tussen september 2020 en december 2020.

### Korte schets Jutphaas Wonen

Jutphaas Wonen is een corporatie met een woningbezit van circa 1.850 woningen, uitsluitend werkzaam in de gemeente Nieuwegein, provincie Utrecht. De corporatie vierde in 2019 haar 100-jarig bestaan.

Bij Jutphaas Wonen werkten 31 december 2019 17 medewerkers (12,3 fte). De leiding berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht is belegd in een raad van commissarissen bestaande uit vijf commissarissen, waarvan twee leden door een bindende voordracht van het Huurdersplatform Jutphaas Wonen.

### Beoordelingen Jutphaas Wonen

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie			
Perspectief		2015	2019
Presteren naar Opgaven en Ambities		7,6	7,4
Presteren volgens Belanghebbenden		7,6	7,5
Presteren naar Vermogen		6,7	7,0
Governance		7,1	7,2

## Samenvatting in beeld De Kernen

### Prestaties naar Opgaven en Ambities

Jutphaas Wonen slaagt erin om goede maatschappelijke prestaties te leveren, die met een gemiddelde van 7,4 zijn beoordeeld. Uitschieters zijn de thema's betaalbaarheid en wonen en zorg. Bij het eerste thema valt vooral op dat ondanks het gebrek aan nieuwbouwkansen Jutphaas Wonen er toch in geslaagd is om de betaalbare voorraad te vergroten. Bij het tweede thema vallen de activiteiten rond Verzorgd Wonen op. Jutphaas Wonen beschikt over een actueel en goed onderbouwd set van beleidsdocumenten. De commissie heeft dit onderdeel met een 7,0 beoordeeld.

### Prestaties volgens belanghebbenden

Belanghebbenden waarderen Jutphaas Wonen met hoge waarderingen, gemiddeld met een 7,5. De waardering voor de relatie en de communicatie springt eruit: 8,3 gemiddeld! Belanghebbenden hebben vooral veel waardering voor de prestaties van het thema Wonen en Zorg en noemen daarbij vooral het project Jut & Zo: het ontmoetingscentrum dat in beheer is gekomen van bewoners, na een initiatief van de corporatie. Verbeterpunten zien de belanghebbenden in het versterken van de samenwerking met anderen en het faciliteren van de huurdersorganisatie.

Jutphaas Wonen

1.854 woningen

### Prestaties naar Vermogen

De commissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 7. De financiële continuïteit van Jutphaas Wonen is op orde. De bedrijfslasten zijn hoger dan gemiddeld. Dat heeft te maken met een bewuste keuze om externen in te huren ten behoeve van de kwaliteit van de bedrijfsvoering. De bedrijfslasten zijn wel gedaald. Jutphaas Wonen maakt een bewuste keuze om haar vermogen voor maatschappelijke prestaties en stuurt daarin bij als dat nodig is. Zo heeft de corporatie door verminderde mogelijkheden voor nieuwbouw ervoor gekozen om meer te investeren in duurzaamheid.

### Governance

Gemiddeld waardeert de commissie Governance met een 7,2. Jutphaas Wonen vormt op zorgvuldige wijze haar strategie door belanghebbenden er consequent bij te betrekken. Managementrapportages zijn sterk verbeterd. De raad van commissarissen toont zijn maatschappelijke oriëntatie onder meer in de brede belangstelling die zij toont voor maatschappelijke ontwikkelingen door het (laten) organiseren van themadagen. Dit werkt door in vooral de toezichhoudende en klankbordfunctie van de raad. De commissie is lovend over de consequente wijze waarop Jutphaas Wonen participatie bevordert. De commissie waardeert externe legitimatie met een 8,0.

## E Reactie Jutphaas Wonen

### Bestuurlijke Reactie op visitatierapport Jutphaas Wonen 2016 – 2019

In 2020 heeft Jutphaas Wonen zich voor de vierde keer laten visiteren. In eerste instantie was de visitatie in april-mei gepland, maar door de Corona maatregelen was dat niet mogelijk en heeft de visitatie in oktober plaatsgevonden. Een belangrijke vraag waar Jutphaas Wonen antwoord op hoopte te krijgen was welke toegevoegde waarde wij als kleine woningcorporatie hebben in Nieuwegein. Uiteraard waren we ook benieuwd naar het oordeel van de visitatiecommissie over de verschillende prestatievelden en de beoordeling daarvan door onze belanghebbenden.

#### Trots op de uitkomsten

Jutphaas Wonen is blij met de positieve recensie van de visitatiecommissie en herkent zich in het geschetste beeld. Wij zijn zeer tevreden met de ruim voldoende tot goede beoordelingen, die op alle prestatievelden zijn benoemd. Het is goed om terug te lezen dat Jutphaas Wonen steeds op zoek is naar mogelijkheden waarom iets *wel* kan. Ook zijn we blij om te zien dat onze inspanningen om bewoners meer te laten participeren succesvol zijn en zeer gewaardeerd worden. Het is mooi om hier erkenning voor te krijgen omdat de medewerkers hier de afgelopen jaren veel energie in hebben gestopt. Ook heel trots zijn we op de consequente hoge waardering van de belanghebbenden. De samenwerking met huurders, Gemeente Nieuwegein en zorg- en welzijnspartijen is belangrijk voor ons en ervaren we als heel prettig. De waardering van onze inzet motiveert ons om op de ingeslagen weg verder te gaan en vasthoudend te zijn in onze aanpak.

#### Agenda voor de toekomst

De visitatiecommissie ziet voor Jutphaas Wonen nu en voor de toekomst een toegevoegde waarde in de sterke lokale verankering en in de kracht om te verbinden. De visitatiecommissie geeft ons drie thema's mee voor onze agenda voor de komende jaren. Die thema's hebben betrekking op de versterking van ons Huurdersplatform, op de samenwerking met andere corporaties en op de kwaliteit van wijken buurten. Ons Huurdersplatform functioneert goed, maar drijft op een paar actieve leden. Dit is kwetsbaar en Jutphaas Wonen gaat het Huurdersplatform dan ook ondersteunen om die kwetsbaarheid te verkleinen. Daarnaast zal Jutphaas Wonen het initiatief nemen om de samenwerking tussen de 'Nieuwegeinse' corporaties te intensiveren. Om te beginnen doen we dat in het traject van het maken van de prestatieafspraken. Op het terrein van wonen-welzijn-zorg zien we ook mogelijkheden om meer samen te werken tussen de corporaties enerzijds en zorgpartijen anderzijds. De kwaliteit van wijken en buurten in Nieuwegein staat onder druk en de vraagstukken die hiermee samenhangen worden steeds complexer. De aanpak wordt steeds meer integraal waarbij vaker behoefte is aan de inzet van specialisten en waarbij oplossingen veelal maatwerk zullen zijn. Onze ervaringen met het leveren van maatwerk en "het kennen van onze huurders" zetten we de komende jaren graag in bij ons werk in wijken en buurten.

#### Tot slot

Wij willen graag iedereen hartelijk bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan de visitatie, met name onze belanghebbenden. Ook bedanken wij de commissie voor hun grondige werkwijze en heldere samenvatting van de vele stukken en interviews.

Bram Lipsch  
Directeur-bestuurder

## Deel 2

### Toelichting op de beoordelingen, per perspectief





# 1 Visitatie bij Jutphaas Wonen

## De reden voor visitatie

In november 2019 heeft Jutphaas Wonen opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, wilde de woningcorporatie met de visitatie nagaan welke meerwaarde belanghebbenden zien in een zelfstandige lokale positie van Jutphaas Wonen.

De visitatie betreft de periode 2016 tot en met 2019. Oorspronkelijk zou de visitatie in april 2020 plaatsvinden. Vanwege de Corona-pandemie en de toen geldende overheidsmaatregelen is de visitatie uitgesteld tot het najaar van 2020.

## Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018/2) en vond plaats tussen september 2020 en december 2020.

Op basis van alle door Jutphaas Wonen verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Jutphaas Wonen.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 30 september en 14 oktober 2020.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken hebben belanghebbenden voorafgaand aan de gesprekken een informatieset gekregen, bestaande uit algemene informatie over visitatie, een factsheet en de position paper ontvangen. Huurdersplatform Jutphaas Wonen, gemeente Nieuwegein en de collega-corporatie Portaal hebben voorafgaand daarnaast nog een enquête over prestatieafspraken ontvangen.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Jutphaas Wonen, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

## Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer H.D. Albeda (voorzitter), de heer drs. D.M. de Jong-Tennekes, en mevrouw C.M.F. Bomhof MOC (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

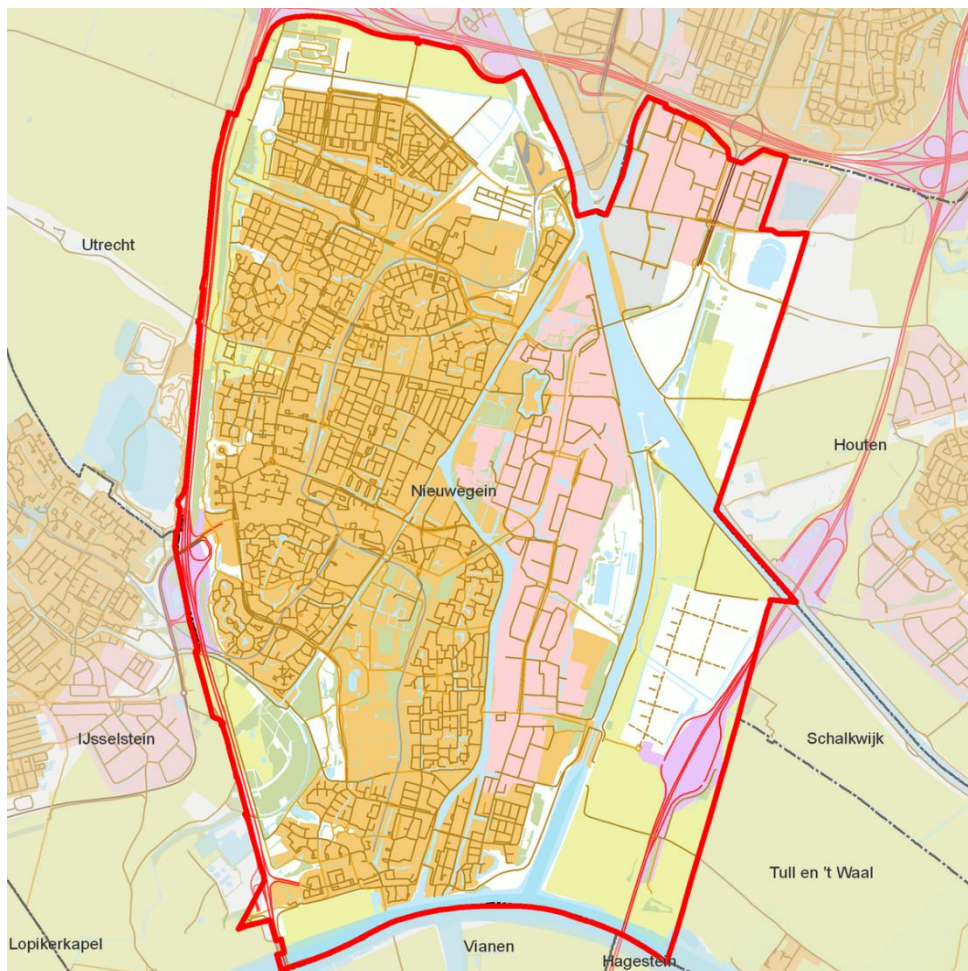
## 1.1 Schets Jutphaas Wonen

Jutphaas Wonen is opgericht in 1919 en beheert 1.854 verhuureenheden, 12 garages, 7 ateliers en 2 gemeenschappelijke ruimtes in de gemeente Nieuwegein. Deze gemeente telt ruim 63.000 inwoners. De belangrijkste belanghebbenden zijn Huurdersplatform Jutphaas Wonen, gemeente Nieuwegein en zorginstelling ZorgSpectrum. In dit werkgebied zijn ook Mitros, Portaal en Bo-Ex actief. Zij beheren respectievelijk 5.229 en 1.218 en 55 sociale huurwoningen in deze gemeente (bron prestatieafspraken Nieuwegein 2020-2023). Bij Jutphaas Wonen werken zeventien medewerkers; in totaal 12,3 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestond tijdens de visitatieperiode uit vijf leden, van wie twee leden op bindende voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting hebben. In 2016 heeft er een bestuurswisseling plaatsgevonden.

## 1.2 Werkgebied Jutphaas Wonen

Jutphaas Wonen is werkzaam in de gemeente Nieuwegein, provincie Utrecht. Nieuwegein is een voormalige groeikern van de gemeente Utrecht en heeft een regionale functie in de regio Utrecht. Woningzoekenden uit de gehele regio richten zich op Nieuwegein. Circa 29 procent van de totale woningvoorraad bestaat uit huurwoningen in bezit van corporaties (ruim 8.300 woningen). Daarmee heeft de gemeente Nieuwegein het hoogste aandeel sociale huurwoningen in de regio. Jutphaas Wonen beheert circa 22 procent van het sociale huurwoningenbezit in deze gemeente.

Jutphaas Wonen heeft woningen in de wijken Batau-Zuid, Doorslag, Wijkersloot, Fokkesteeg, Galecop, Vreeswijk, Zuilenstein, Lekboulevard, Merwestein en Pletteburg. Het grootste deel van het woningbezit van Jutphaas Wonen is gebouwd tussen 1970 en 1980. Veertig procent van de woningen van Jutphaas Wonen zijn eengezinswoningen. De gestapelde woningvoorraad van Jutphaas Wonen bestaat uit appartementen, boven- en benedenwoningen en torenflats.



## 2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Jutphaas Wonen heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente in haar werkgebied en de huurdersbelangenvereniging.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Jutphaas Wonen met de huurdersbelangenvereniging en de gemeente aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld.

De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2. komen de meningen van de huurdersbelangenvereniging, de gemeente en de corporatie aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken.

Tenslotte worden in paragraaf 2.3 verbeterpunten gegeven van alle belanghebbenden gegeven (huurdersorganisatie, gemeente) en de corporatie zelf.

### 2.1 Beschrijving woonvisie, prestatieafspraken en thema's

In 2015 heeft de gemeente Nieuwegein een woonvisie opgesteld, waarbij verschillende belanghebbenden, waaronder Jutphaas Wonen en huurdersvertegenwoordigers, waren betrokken.

De Woonvisie ziet een woningvraag ontstaan onder starters, mensen die een volgende stap willen zetten in hun wooncarrière (stijgers) en 55-plussers. Er komen vier speerpunten voort uit de woonvisie: Vitale stad, Betaalbaar Wonen, Wonen en Zorg en Kwaliteit en Duurzaamheid.

Onder de noemer Vitale Stad zet Nieuwegein in op uitbreiding van de woningvoorraad tot 3.300 woningen in 2030. Transformatie van bestaande kantoorpanden moet ruimte bieden om aan de vraag van woningzoekenden tegemoet te komen. Gestreefd wordt naar een aantrekkelijk woonmilieu voor een gemêleerde bevolkingssamenstelling.

Bij het speerpunt Betaalbaar Wonen constateert de woonvisie dat er een tekort is van 1.000 sociale huurwoningen. De sociale voorraad zal voldoende gevarieerd moeten zijn qua woninggrootte om aan de vraag van meerdere doelgroepen tegemoet te komen. De gemeente wil verder inzetten op het terugdringen van scheefwonen.

Het speerpunt Wonen en Zorg is gekozen om aan de vraag naar woonoplossingen voor een vergrijzende bevolking tegemoet te komen. Ook zal het aantal woningzoekenden die voorheen in bijvoorbeeld GGZ en andere maatschappelijke instellingen intramuraal gehuisvest werden gaan toenemen. De bestaande voorraad moet daarvoor worden aangepast, en ruimte moeten kunnen bieden aan mensen met een lichamelijke beperking. Nieuwbouw zal zich ook moeten richten op nultredenwoningen en verzorgd wonen.

Het speerpunt Kwaliteit en Duurzaamheid is ingegeven vanuit de constatering dat de Nieuwegeinse woningvoorraad voor een belangrijk deel 30 jaar oud is. De fysieke kwaliteit, de uitstraling, toekomstwaarde en de duurzaamheid vragen daarom om maatregelen.

In 2019 is de woonvisie geactualiseerd en aangevuld. Geconstateerd werd dat de behoefte aan woningen was gegroeid. Deze bedraagt nu 5.750 woningen tot 2040. De woningvraag komt van starters, stijgers en 55-plussers.

De vier speerpunten uit 2015 zijn gehandhaafd. Voor wat betreft het speerpunt Vitale Stad is de oorspronkelijke ambitie in de uitbreiding van de woningvoorraad verruimd tot 5.000 woningen. De gemeente wil vooral doorstroming bevorderen, om daarmee jonge gezinnen de kans op een woning in Nieuwegein te bieden. Het speerpunt Betaalbaar Wonen wordt verbreed naar Een Passende Woning voor Iedereen. Daaruit vloeien maatregelen uit als het verruimen van het aantal sociale huurwoningen, woningen met een lage middenhuur, toewijzing en verkoop van sociale huurwoningen aan huishoudens met lage middeninkomens en afspraken over goedkope en dure scheefhuurders. Bij Wonen en Zorg komt er meer aandacht voor het accommoderen van woningvragen uit Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen en zorg voor voldoende intramurale voorzieningen. Wat betreft Kwaliteit en Duurzaamheid wordt ingezet op het realiseren van nieuwbouw zonder gasaansluiting, verduurzamen bestaande voorraad, nemen van klimaatadaptieve maatregelen bij renovatie, groot onderhoud en nieuwbouw.

De speerpunten uit de Woonvisie zijn omgezet in prestatieafspraken met de lokaal actieve corporaties en huurdersorganisaties. Iedere vier jaar stellen gemeente, corporaties en huurdersorganisaties een set afspraken vast; die jaarlijks worden gemonitord, geëvalueerd en bijgesteld. Gedurende de visitatieperiode is gewerkt met prestatieafspraken over de periode 2016-2019, op basis van de Woonvisie uit 2015. Inmiddels is een nieuwe set afspraken gemaakt, op basis van de geactualiseerde woonvisie. Deze afspraken gelden voor de periode 2020-2023.

De prestatieafspraken 2016-2019 volgen de indeling Betaalbaar Wonen, Wonen en Zorg en Kwaliteit en Duurzaamheid. Daarnaast zijn er in de categorie 'overige afspraken' voor het belangrijkste deel afspraken opgenomen over leefbaarheid.

De commissie heeft de eerste drie speerpunten als thema's voor de beoordeling benoemd. In overleg met Jutphaas Wonen heeft de commissie besloten om deze categorie 'overige afspraken' onder te brengen in het thema Wonen met Plezier, daarbij aansluitend bij het meest recente ondernemingsplan van Jutphaas Wonen (2018-2022).

Hieronder een korte beschrijving van de afspraken

### **Betaalbaar Wonen**

- De totale sociale voorraad<sup>1</sup> groeit van circa 8.050 tot 8.500 woningen in Nieuwegein 2020 van alle corporaties gezamenlijk.
- 70 procent van de sociale voorraad heeft een huurprijs tot de aftoppingsgrens van huursubsidie<sup>2</sup> (kernvoorraad) en blijft dus toegankelijk voor woningzoekenden met een beperkt inkomen.
- In 2016 is de ambitie uitgesproken om van de bestaande circa 8.050 woningen, 4.700 woningen in de kernvoorraad te behouden (opgeteld) voor alle corporaties.
- De slaagkansen voor woningzoekenden blijven gelijk.
- Corporaties gaan scheefwonen tegen.

---

<sup>1</sup> Huur tot € 720,42, prijspeil 2019

<sup>2</sup> Huur tot hoogste aftoppingsgrens: € 651,03 (prijspeil 2019)

## Wonen en Zorg

De belangrijkste afspraken:

- Nadruk leggen op levensloopbestendige woningen, verzorgd wonen (48 verzorgd wonen woningen realiseren door Jutphaas Wonen en Portaal) en gericht toewijzen nulredenwoningen.
- Bevorderen van doorstroming van ouderen.
- Afspraken maken over de huisvesting van kwetsbare doelgroepen.
- Huisvesting statushouders conform taakstelling.

## Kwaliteit en Duurzaamheid

Dit thema is ontleend aan de Woonvisie 2015 en de prestatieafspraken uit 2016-2019 en het landelijk energieconvenant energiebesparing. Het thema richt zich geheel op duurzaamheid. Daarnaast heeft Jutphaas Wonen zich gecommitteerd aan de overkoepelende RWU energievisie 2050 die door alle Utrechtse corporaties is onderschreven. Daarbij spreken de corporaties zich uit om uiterlijk in 2050 over een CO2 neutrale voorraad te beschikken

Belangrijkste afspraken:

- Jutphaas Wonen brengt woningen naar gemiddeld label B in 2020, Energie-index 1,21-1,4.
- Vanaf 2018: Nieuwegein wil energieneutraal zijn in 2040 en hanteert voor nieuwbouw Nul Op de Meter.

### *Landelijk Energieconvenant*

In het Convenant Energiebesparing Huursector van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord, is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar een gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau.

Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken houden in dat woningcorporaties een inhaalslag maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO2-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de Woonagenda 2017-2021 met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het Energieakkoord. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO2-neutraal woningbezit te hebben.

## Wonen met plezier

Dit thema vloeit voort uit het speerpunt Vitale Stad van de Woonvisie, een aantal prestatieafspraken 2016-2019 en het speerpunt Wonen met Plezier van het ondernemingsplan 2018-2022 van Jutphaas Wonen.

Corporaties en gemeente richten zich conform de afspraken op:

- Schoon, heel en veilig
- Vroeg signaleren van individuele en sociale problemen
- Bevorderen huurdersbetrokkenheid onder meer door sponsoren van huurdersinitiatieven van wat wettelijk is toegestaan.

In het ondernemingsplan groepeer Jutphaas Wonen diverse speerpunten onder dit thema, die deels de prestatieafspraken overlappen:

- Participatie stimuleren
- Differentiatie van wijken bevorderen
- Aandacht voor overlast
- Wijkgericht werken
- Vaststellen van kaders als basis, ruimte voor maatwerk

Naast deze afspraken hebben de corporaties, de gemeente Nieuwegein en zorginstelling ZorgSpectrum in 2018 het convenant 'Verzorgd Wonen' getekend. Hierin is de koers vastgelegd om passende woningen in combinatie met zorg aan te bieden aan ouderen en mensen met een beperking met een verzorgd wonen pakket. Naast proces en intentieafspraken staan ook concrete projecten genoemd waar het pakket van wonen en zorg wordt aangeboden. In de prestatieafspraken zoals die worden afgesloten tussen gemeente, corporaties en huurdersorganisaties staan de projecten genoemd onder het thema Wonen en Zorg. De commissie zal de prestaties van Jutphaas Wonen in Verzorgd Wonen bij dit thema beoordelen.

Daarnaast zijn er convenanten afgesloten over de aanpak van multiprobleemgezinnen (2013), een regionaal convenant over de aanpak van schuldenproblematiek (Vroeg Eropaf, 2016) en een regionaal hennepconvenant (2015).

De prestaties die Jutphaas Wonen voor deze convenanten heeft geleverd beoordeelt de commissie bij het thema 'Wonen met plezier'.

De prestaties, zoals door Jutphaas Wonen geleverd, worden door de commissie in hoofdstuk 3 beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied.

## **2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces**

Zoals hierboven beschreven maken de gemeente Nieuwegein, de corporaties Mitros, Portaal en Jutphaas Wonen en de huurdersorganisaties van deze corporaties iedere vier jaar een set van prestatieafspraken, afgestemd op de dan geldende woonvisie. De prestatieafspraken worden jaarlijks gemonitord en bijgesteld. Jaarlijks brengt Jutphaas Wonen net als de overige corporaties individueel een bod uit op de prestatieafspraken voor 1 juli op basis van de monitoring, het jaarverslag en de voorgenomen activiteiten. Het bod van Jutphaas Wonen is afgestemd met het Huurdersplatform en besproken met de raad van commissarissen. Tussen 1 juli en 15 december vinden de aanscherpingen van de afspraken plaats en vervolgens worden de geldende afspraken voor het volgende jaar vastgesteld.

### **Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders en corporatie**

De commissie heeft alle woningcorporaties, de huurdersorganisatie, de gemeente en als aanvulling ook zorginstelling ZorgSpectrum bevraagd op de kwaliteit van de prestatieafspraken en de wijze waarop deze tot stand komen.

Over het algemeen zijn de partijen tevreden over de organisatie van de afspraken. De belangrijkste partijen zijn aanwezig bij het maken van de afspraken. Wel ontstaat er meer behoefte bij alle partijen om ook de zorg- en welzijnspartijen een rol te laten vervullen bij het maken van de prestatieafspraken over het wonen. Daarvoor zijn onlangs in 2020 de eerste verkenningen gestart.

Aandachtspunt is de positie van de huurdersorganisaties, vinden alle partijen. Het Huurdersplatform en ook de andere huurdersorganisaties van de andere corporaties hebben een kennisachterstand ten opzichte van de corporaties en de gemeente Nieuwegein. De gemeente heeft in 2018 voor de huurdersorganisaties een training Effectieve Participatie verzorgd. De positie van huurdersorganisaties verbetert, vinden de partijen, al kan dat beter, vinden ook alle partijen. In 2019 en 2020 heeft het Huurdersplatform het initiatief genomen om samen met de andere huurdersorganisaties een eigen bod op de prestatieafspraken uit te brengen. Speerpunt van de huurdersorganisaties is het verruimen van het percentage sociale huurwoningen bij nieuwbouw. Dat percentage is vastgelegd op 30 procent. Gelet op de grote vraag naar sociale huurwoningen hebben de huurdersorganisaties een hoger percentage gevraagd: 35 procent. Dit standpunt is vermeld in de prestatieafspraken.

Daar waar de huurdersorganisaties steeds meer de samenwerking zoeken bij het maken van prestatieafspraken, is die samenwerking tussen corporaties er op het punt van prestatieafspraken (nog) niet. Er is geen sprake van onderlinge afstemming voorafgaand aan het maken van afspraken. Een van de corporaties ziet dat als een verbeterpunt om meer synergie te bereiken.

Op dit moment maken partijen jaarlijks prestatieafspraken gebaseerd op een kader van prestatieafspraken dat iedere vier jaar wordt vastgelegd. Dit kader vloeit voort uit de woonvisie (2016-2019) en de actualisatie (2020-2023) daarvan. Op dit moment zoeken partijen naar een andere invulling om de bureaucratische last van het maken van afspraken te verminderen. De gemeente Nieuwegein denkt daarbij aan tweejaarlijkse afspraken, afgewisseld met een goede tussentijds monitoring en evaluatie.

Nu vindt die evaluatie vooral plaats in de overleggen tussen gemeente en individuele corporatie, maar minder in de gemeenschappelijkheid. In deze overleggen hebben de evaluaties meer inhoud en diepgang, dan in de gemeenschappelijke overleggen, stelt Jutphaas Wonen vast. De inbreng van huurders bij deze wijze van evaluatie is beperkt.

Wat betreft de kwaliteit van de afspraken zijn de partijen over het algemeen tevreden. De gestelde doelen zijn duidelijk. Wel ziet de gemeente Nieuwegein dat er verschillen zijn in definities tussen gemeente en corporaties over duurzaamheidsambities. Gaat het nu om energieneutraal, CO<sub>2</sub>-neutraal of is dat hetzelfde? Ook de rekenmodellen verschillen en dat leidt tot ruis, waar nu aan gewerkt wordt om dat te verbeteren. Jutphaas Wonen wil graag een langere termijnplanning over duurzaamheid. Bij corporaties worden duurzaamheidsdoelstellingen uitgevoerd in projecten van twee of meer jaar, terwijl de afspraken jaarlijks worden vastgelegd.

De wederkerigheid van de afspraken zijn op orde vinden de partijen. Het Huurdersplatform ziet daar voor zichzelf wel ruimte in tot verbetering. Het platform wil samen met de andere huurdersorganisaties bespreken welke bijdragen zij kunnen leveren in de afspraken, bijvoorbeeld in het vergroten van de duurzaamheid van woningen en wijken. De gemeente Nieuwegein vindt ook dat er sprake is van goede wederkerigheid in de afspraken wat betreft haar eigen inbreng. De gemeente verwijst daarbij naar het afwaarderen van de grondprijs voor sociale huurwoningen, het ondersteunen van huurdersorganisaties en het vervullen van de regierol bij wonen en zorg.

## **Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie**

De commissie heeft vanuit haar perspectief het proces en de kwaliteit van de prestatieafspraken beschouwd.

De commissie vindt het proces zorgvuldig vormgegeven: huurdersorganisaties, corporaties en gemeente zijn ieder vanuit de eigen positie goed betrokken bij de voorbereiding, de afspraken en de monitoring van de afspraken. Partijen zijn eveneens betrokken bij de opstelling en actualisatie van de woonvisie. Het draagvlak voor de afspraken is daarmee geborgd. De positie van de huurdersorganisaties groeit, ziet ook de commissie. De commissie is positief over de facilitering die het Huurdersplatform wordt geboden vanuit de corporatie én vanuit de gemeente. Wel vindt de commissie de positie van het Huurdersplatform kwetsbaar vanwege de beperkte bemensing ervan. Daarmee is ook de inbreng van huurders in de prestatieafspraken kwetsbaar.

De commissie juicht het initiatief van het Huurdersplatform toe om in samenwerking met de andere huurdersorganisaties een zelfstandig bod op de prestatieafspraken uit te brengen. Daarmee brengt het Huurdersplatform in samenwerking met de andere huurdersorganisaties de positie van de huurdersvertegenwoordiging in overeenstemming met wat de Woningwet beoogt. Sterk is ook de inzet van de huurdersorganisaties om in het kader van de wederkerigheid niet alleen te vragen (bijvoorbeeld naar een hoger percentage sociale huurwoningen in nieuwbouw) maar ook te bieden (activiteiten om effect duurzaamheidsmaatregelen te vergroten).

Het valt de commissie op dat corporaties hun bod op de prestatieafspraken niet onderling afstemmen. De samenwerking van corporaties is voornamelijk operationeel, maar minder op strategisch en tactisch niveau. Omdat het Nieuwegeinse woningbezit van de corporaties overeenkomsten vertoont en de maatschappelijke opgaven hetzelfde zijn, ziet de commissie winst in meer samenwerking tussen de drie in Nieuwegein actieve corporaties. Het bestaande onderlinge vertrouwen biedt daar goede mogelijkheden voor. De commissie denkt dat door onderlinge afstemming van activiteiten het effect ervan kan toenemen.

Tot nu toe worden zorg- en welzijnspartijen, zoals ZorgSpectrum, niet of nauwelijks betrokken bij het maken van afspraken. Daar komt nu verandering in. Onder regie van de gemeente is in het najaar van 2020 gestart met het formuleren van een nieuwe woonzorgvisie, als onderlegger voor nieuw beleid en nieuwe afspraken. Het gaat hierbij om een doorontwikkeling van het convenant Verzorgd Wonen, wat een veel meer operationele invulling had. De commissie vindt dat een goede ontwikkeling met het oog op de vergrijzing en met het oog op het groeiende aantal mensen met een zorgbehoefte die in een corporatiewoning gehuisvest wordt. De commissie ziet dan ook een grotere rol voor zorg- en welzijnspartijen in de prestatieafspraken ontstaan dan tot nu toe het geval was.

Wat betreft de kwaliteit van de afspraken, ziet de commissie dat deze goed onderbouwd zijn afgeleid van de Woonvisie en de actualisatie daarvan. Alle voor de maatschappelijke opgave relevante onderwerpen komen aan bod in de afspraken. De afspraken zijn daarmee compleet. Door het systeem van jaarlijkse bijstelling zijn de afspraken ook actueel.

De afspraken zijn wisselend concreet, stelt de commissie vast. De commissie komt zowel intentieafspraken, procesafspraken als resultaatafspraken tegen. De laatste afspraken waarin een resultaat wordt benoemd, zijn het meest concreet en SMART geformuleerd.



Het gaat daarbij vooral om prestaties die zich gemakkelijker in 'harde' cijfers laten uitdrukken, zoals huurprijzen, het aantal nieuw te bouwen woningen en de te behalen Energie-index. De afspraken over wonen en zorg en leefbaarheid zijn vaker proces- en intentieafspraken en vaak minder concreet. Een voorbeeld daarvan is 'De gemeente investeert in Betere Buurten. Hierbij wordt gestreefd naar een integrale aanpak'.

De commissie ziet dat partijen zich inspannen om wederkerige afspraken te maken. Zowel de inspanningen van de gemeente als van de corporaties worden benoemd. Ook de huurdersorganisaties tonen zich bereid om hun verantwoordelijkheid te dragen. De commissie is daar positief over.

Jaarlijks worden de afspraken gemonitord; op basis daarvan en van actuele ontwikkelingen stellen partijen eventueel de afspraken bij. De monitoring vindt plaats aan de hand van kleuren: groen is helemaal gerealiseerd, rood is helemaal niet gerealiseerd, geel en oranje geven tussenstadia aan. Het al dan niet halen van de prestatieafspraken is daarmee in een blik zichtbaar. De commissie vindt het monitoringsysteem in die zin dan ook duidelijk. Belangrijker is echter wat er met de uitkomsten van de monitoring gedaan wordt. De commissie hoort in de gesprekken dat er meer diepgang in de evaluatie en de daaropvolgende bijstelling mogelijk is, zeker in de gemeenschappelijke overleggen waar alle partijen aanwezig zijn. De commissie vindt het jammer dat er niet meer gebruik wordt gemaakt van de uitkomsten van de monitoring om hieruit lessen te trekken en gezamenlijk vervolgstappen te ontwikkelen. Daarbij kunnen ook de huurdersorganisaties meer betrokken worden dan nu het geval is.

De commissie begrijpt de insteek om over te stappen op een tweejaarlijkse cyclus van afspraken maken en monitoren. De commissie ziet ook dat de opeenvolging van prestatieafspraken maken, monitoring en bod uit te brengen kort is en mogelijk meer aan inhoud kan winnen door de cyclus te verlengen. De tijdswinst die daarbij wordt geboekt kunnen partijen benutten om tot een meer inhoudelijke evaluatie van de prestatieafspraken te komen om vandaaruit stappen naar de toekomst te kunnen zetten.

De commissie ziet op basis van de bovenstaande beschouwing kort samengevat de volgende ontwikkelmogelijkheden:

- Om de kwetsbaarheid van het Huurdersplatform te verbeteren, zou Jutphaas Wonen in overleg met het platform actieve bewoners kunnen scouten en motiveren om zich bij de huurdersorganisatie aan te sluiten.
- Jutphaas Wonen zou vanuit haar positie als enige lokale Nieuwegeinse corporatie het initiatief kunnen nemen om de inzet van corporaties bij de prestatieafspraken meer op elkaar af te stemmen.
- Gelet op de ontwikkeling van de opgave vindt de commissie het belangrijk om de inbreng van zorg- en welzijnspartijen in prestatieafspraken structureel in te bedden.
- De prestatieafspraken kunnen aan kwaliteit winnen als zij meer resultaatgericht en daardoor concreter zijn geformuleerd.
- De monitoring en vooral de evaluatie van de behaalde resultaten kunnen kwalitatief verbeteren als daarbij ook de gezamenlijkheid wordt gezocht. Mogelijk biedt de voorgestelde werkwijze van tweejaarlijkse afspraken daar kansen voor.
- Evalueer de rol van de huurders bij de prestatieafspraken. Maak vooraf duidelijk waar huurders wel/geen invloed kunnen hebben en handel daar ook naar. Voorkom demotivatie bij betrokken huurders, die meepraten, maar nauwelijks invloed hebben op de prestatieafspraken. Vermijdt rituele discussies; bijvoorbeeld over het percentage sociale woningen bij nieuwbouw.

## 2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Belanghebbenden hebben een aantal verbeterpunten genoemd om het proces en de kwaliteit van de afspraken te verbeteren.

- Alle partijen hechten aan het versterken van de positie van de huurdersorganisaties bij het maken van prestatieafspraken.
- Ook de inbreng van zorg- en welzijnspartijen is gewenst.
- Jutphaas Wonen zou graag meer lange termijnafspraken willen die bij voorkeur verder gaan dan de looptijd van de prestatieafspraken, met name over duurzaamheid.
- Het begrippenkader waarmee duurzaamheidsdoelstellingen worden geduid, moet beter op elkaar worden afgestemd.
- Het Huurdersplatform wil minder aandacht voor wat al bereikt is, en meer aandacht voor de toekomstige uitdaging en de partijen die daarbij een rol kunnen spelen.

### 3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert.

De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Jutphaas Wonen de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken		<b>7,5</b>	<b>75%</b>
Betaalbaar Wonen	8,0		
Wonen en Zorg	8,0		
Kwaliteit en Duurzaamheid	7,0		
Wonen met Plezier	7,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		<b>7,0</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,4</b>	

#### 3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken, aangevuld met de regionale/landelijke afspraken en andere relevante convenanten en opgaven zoals blijkt uit de woonvisie, position paper en ondernemingsplan. De commissie beoordeelt dit onderdeel met gemiddeld een **7,5**: een zeer ruime voldoende. De commissie vindt dat Jutphaas Wonen er goed in geslaagd is om maatschappelijke prestaties te leveren op alle onderdelen en dan vooral wat betreft Betaalbaar Wonen, Wonen en Zorg.

##### Betaalbaar Wonen

Bij dit thema zijn afspraken gemaakt over uitbreiding van het aantal sociale huurwoningen, uitbreiding van de kernvoorraad (huurprijsgrens tot hoogste aftoppingsgrens), de slaagkansen van woningzoekenden en het tegengaan van scheefwonen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8**, omdat de commissie vindt dat Jutphaas Wonen binnen de bestaande mogelijkheden zoveel mogelijk betaalbare woningen beschikbaar heeft weten te houden voor de doelgroep van beleid.

Jutphaas Wonen is erin geslaagd om de kernvoorraad te verruimen met 109 woningen. Deels is deze toename toe te rekenen aan een opgeleverd nieuwbouwproject met 41 woningen in 2016. De overige 68 woningen zijn dankzij een matig huurbeleid aan de kernvoorraad toegevoegd, waarbij de huur van vrije sector huurwoningen is verlaagd. Daarnaast heeft Jutphaas Wonen haar verkoopprogramma beperkt om daarmee de omvang van de sociale voorraad niet te verkleinen. Verder overweegt Jutphaas Wonen het splitsen van grote woningen in een begane grondwoning en een etagewoning, om daarmee beter in te kunnen spelen op de woningvraag.

Wat betreft de betaalbaarheid werkt Jutphaas Wonen ook op andere manieren aan het beperken van de woonlasten. Zo rekent de corporatie energiebesparende maatregelen zoals de kosten van zonnepanelen niet door aan de huurders als extra huurverhoging. Jutphaas Wonen heeft het scheefwonen beïnvloed door een extra huurverhoging door te rekenen aan huurders met een ruimer inkomen, die in een goedkope huurwoning wonen. Ook wat betreft de doorstroming zijn pogingen ondernomen om meer woningen beschikbaar te krijgen voor woningzoekenden. Zo heeft Jutphaas Wonen in samenwerking met de gemeente en andere corporaties een verhuisadviseur ingeschakeld om ouderen te stimuleren naar kleinere woningen te verhuizen met de mogelijkheid om de huurprijs van de nieuw te betrekken woning op maat door te berekenen. Deze inspanningen hebben tot twee verhuizingen geleid. De slaagkans van woningzoekenden is afgenomen, net als elders in de regio.

Jutphaas Wonen is tot haar eigen frustratie beperkt in staat geweest om woningen door nieuwbouw aan de woningvoorraad sociale huurwoningen toe te voegen, doordat het aantal locaties daarvoor beperkt zijn gebleven. Alleen in 2016 heeft Jutphaas Wonen 41 woningen kunnen opleveren. Ook de overige twee corporaties in Nieuwegein hebben niet kunnen voldoen aan de gemaakte prestatieafspraken om in 2020 de sociale voorraad tot 8.500 woningen te laten groeien. Inmiddels heeft Jutphaas Wonen vergevorderde plannen om 115 woningen te realiseren in Hoeverijk.

De commissie komt tot deze hoge waardering vanwege de succesvolle inspanningen om de kernvoorraad toch te laten groeien en de bereidheid om maatwerk toe te passen om aan woningzoekenden een betaalbare woning ter beschikking te stellen. Het feit dat Jutphaas Wonen de kosten van energiebesparende maatregelen niet doorrekent in de vorm van een netto-huurverhoging aan huurders, heeft eveneens meegewogen in het oordeel van de commissie.

## Wonen en Zorg

De prestatieafspraken onder dit thema zijn gericht op het tegemoetkomen aan de groeiende vraag naar wonen en zorg van de ouder wordende bevolking en de vraag naar passende huisvesting al dan niet met begeleiding van kwetsbare doelgroepen. Een voorbeeld van de afspraken betreft het aanbieden van Verzorgd Wonen woningen aan ouderen met een zorgbehoefte, zoals afgesproken in het convenant met ZorgSpectrum. De commissie heeft de prestaties die Jutphaas Wonen hier heeft geleverd gewaardeerd met een **8**.

De commissie komt tot dit oordeel vooral vanwege de inzet van Jutphaas Wonen bij het project Verzorgd Wonen. Jutphaas Wonen heeft in twee galerijflats op het Wenkebachplantsoen 36 woningen gereserveerd voor Verzorgd Wonen. Na indicatie kunnen woningzoekenden in deze woningen aanspraak maken op een dienstenpakket gericht op zorg en welzijn. Als het aantal indicaties toeneemt, stelt Jutphaas Wonen meer woningen ter beschikking.

De galerijflats op het Wenkebachplantsoen zijn geschikt voor deze vorm van wonen, mede dankzij een ontmoetingscentrum onder aan één van de flats: Jut & Zo. Toen een welzijnsinstelling zich terugtrok uit deze ruimte heeft Jutphaas Wonen zich bijzonder ingespannen om de functie van dit centrum te behouden. De corporatie heeft bewoners gestimuleerd om dit centrum zelf in beheer te nemen. Met succes, want daarmee heeft het centrum haar functie kunnen behouden.

Dit ontmoetingscentrum is van groot belang voor de kwetsbare huurders in de bovengenoemde galerijflats. Onder Wonen met Plezier wordt dit project verder beschreven. Andere opvallende prestaties zijn de projecten Inn Between en Kamers met Kansen, waar Jutphaas Wonen een belangrijke bijdrage levert. Inn Between is een project voor gemengd wonen, waarbij mensen met verschillende achtergronden leven in een community en bijdragen aan elkaars welzijn. Binnen dit project is ook het project Kamers met Kansen gerealiseerd. Dit project biedt huisvesting en coaching aan jongeren van 16 tot 26 jaar die een steun in de rug nodig hebben om naar zelfstandigheid te groeien.

Verder heeft de corporatie statushouders gehuisvest conform de afspraken. De commissie hoort van meerdere belanghebbenden dat Jutphaas Wonen creatief is en maatwerk levert als het gaat om het huisvesten van bijzondere doelgroepen.

De commissie komt tot het hoge oordeel vanwege dit maatwerk en de inspanningen van Jutphaas Wonen om verzorgd wonen tot een succes te maken en haar interventie daarbij om het ontmoetingscentrum in stand te houden.

### **Kwaliteit en duurzaamheid**

De afspraken die bij dit thema gemaakt zijn beogen het vergroten van de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningen in Nieuwegein. Jutphaas Wonen heeft zich gecommitteerd aan de ambitie om in 2050 een CO2-neutrale woningvoorraad in Nieuwegein te realiseren. Als tussenstap zijn er afspraken gemaakt over de energieprestatie in 2020; dan moet de voorraad van Jutphaas Wonen over gemiddeld label B beschikken. De commissie heeft bij dit onderdeel ook de prestaties beoordeeld die Jutphaas Wonen heeft geleverd om de kwaliteit van de woningen te verbeteren. In 2016 heeft Jutphaas Wonen een kwaliteitsmeting uitgevoerd en daarbij de minimumnorm van 3,0 vastgesteld op een schaal van 1-6. Score 1 komt overeen met nieuwbouwkwaliteit en score 6 geeft een zeer slechte kwaliteit aan.

De commissie heeft duurzaamheid en kwaliteit afzonderlijk van elkaar beoordeeld.

Duurzaamheid is met een **7,0** beoordeeld en ook de kwaliteit van de woningvoorraad is met een **7,0** beoordeeld.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom in zijn geheel met een **7,0**

Wat betreft de prestaties in de verduurzaming ziet de commissie dat Jutphaas Wonen ruim voldoet aan de norm en gemiddeld label B heeft weten te bereiken. De corporatie is al ruim voor deze visitatieperiode begonnen met het verbeteren van de energieprestaties van haar woningen. In deze visitatieperiode heeft de corporatie haar beleid doorgezet en de gemiddelde Energie-index weten te verbeteren.

De commissie heeft de prestaties in de kwaliteit van de woningen eveneens op een 7 gewaardeerd, omdat Jutphaas Wonen daarin adequate voortgang heeft geboekt.

In 2016 waren er twee complexen met een score 3 en een complex met een score 4.

In 2019 heeft opnieuw een meting plaatsgevonden. De laagste score voor één complex was 2,25 en de overige complexen scoorden beter. De commissie stelt vast dat Jutphaas Wonen daarmee in staat is geweest om de technische kwaliteit van de woningen te verbeteren, conform de opgave.

## Wonen met plezier

Doelstelling is het realiseren van leefbare wijken waar mensen met plezier wonen. Speerpunten die hieruit voortvloeien, zijn afkomstig uit zowel de prestatieafspraken als uit het ondernemingsplan.

De commissie heeft dit thema met een **7** gewaardeerd.

Een van de speerpunten is het vroegtijdig opsporen van individuele en sociale problemen in wijken. Schuldenproblematiek is een van die problemen. De commissie stelt vast dat Jutphaas Wonen haar rol in het oplossen van sociale problematiek goed weet te vervullen. Dat geldt voor het project 'Vroeg Eropaf' en 'vind schulden' waarin de corporatie met andere partijen oplossingen zoekt voor complexe situaties. Uit de dalende cijfers in huurachterstand blijkt dat deze inzet vruchten aflevert. Daarmee voldoet Jutphaas Wonen aan de opgave. De commissie vindt verder dat Jutphaas Wonen een passende bijdrage levert om overlast te bestrijden.

Bijzonder is het al eerdergenoemde project Jut & Zo. Jutphaas Wonen heeft een groep bewoners gestimuleerd om een plan op te stellen voor het beheer van een ontmoetingscentrum. Daarmee heeft de corporatie bijzondere resultaten geboekt: het ontmoetingscentrum is behouden en de bewonersparticipatie is gegroeid. De commissie heeft daar veel waardering voor. Omdat de waardering voor dit project al heeft meegewogen bij de beoordeling van Wonen en Zorg, heeft de commissie moeten besluiten om deze bijzondere prestatie niet mee te wegen in het oordeel van Wonen met Plezier.

### 3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

#### Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Gedurende de visitatieperiode heeft Jutphaas Wonen haar ambities in twee ondernemingsplannen verwoord: het ondernemingsplan 'Anders durven kijken' voor de periode 2013-2017 en het ondernemingsplan 'Voor Nieuwegein duurzaam en sociaal!' voor de periode 2018-2022.

Het ondernemingsplan 'Anders durven kijken': In het eerste hoofdstuk van het ondernemingsplan beschrijft Jutphaas Wonen de ontwikkelingen op de Nieuwegeinse woningmarkt, waarbij de gegevens ontleend zijn aan diverse woningmarktonderzoeken. De corporatie ziet haar opgave uit vijf speerpunten bestaan: (1) woningen toevoegen, (2) doorstroming stimuleren, (3) wooninitiatieven ontplooiën voor middeninkomens en bijzondere doelgroepen, (4) behouden en waar mogelijk verbeteren kwaliteit woningvoorraad met energiebesparende maatregelen en tot slot (5) leefbaarheid.

Het ondernemingsplan beschrijft verder de financiële haalbaarheid van de opgave en de organisatie. Wat het laatste betreft schrijft Jutphaas Wonen herkend en erkend te willen worden op een goede relatie met de omgeving (klant op 1), resultaatgerichtheid (resultaat telt) en proactiviteit (anders durven kijken). De corporatie beschrijft zichzelf als een kleine, gedreven en betrokken woningcorporatie. Als directe taak ziet Jutphaas Wonen het zorgen dat men prettig kan wonen in Nieuwegein. De corporatie wil er zijn voor iedereen die dat niet zelfstandig kan regelen. Aandachtsgebieden zijn woning en woningomgeving.

In 2018 heeft Jutphaas Wonen een nieuw ondernemingsplan opgesteld.

Ook in dit ondernemingsplan beschrijft de corporatie de ontwikkelingen op de woningmarkt en de trends die ze verwacht, zoals meer vraag dan aanbod van woningen, extramuralisering, balans in de wijk, ontwikkelingen in huishoudensgrootte, vergrijzing en betaalbaarheid.

Na een terugblik op de geleverde prestaties in de afgelopen periode, beschrijft Jutphaas Wonen haar missie:

*'In het hart van de Nieuwegeinse samenleving biedt Jutphaas Wonen een duurzaam antwoord op de behoefte aan sociale huurwoningen.'* Kernwaarden zijn betrokken, flexibel, ondernemend en betrouwbaar.

Jutphaas Wonen wil zich focussen op drie volkshuisvestelijke speerpunten: (1) woningen toevoegen, (2) duurzame woningen en (3) wonen met plezier.

In de periode tot 2022 wil Jutphaas Wonen 235 woningen toevoegen. Uiterlijk 2040 wil Jutphaas Wonen CO2 neutraal zijn. Wonen met plezier betekent meer participatie van bewoners, meer differentiatie in wijksamenstelling en meer wijkgericht werken. Met deze focus wil Jutphaas Wonen toegevoegde waarde leveren in de gemeente Nieuwegein.

In 2017 heeft Jutphaas Wonen een portefeuillestrategie opgesteld, die in 2019 verder is geactualiseerd. Bij de actualisatie zijn de speerpunten uit het ondernemingsplan van 2018 verwerkt. De portefeuillestrategie is gebaseerd op een analyse van de bestaande portefeuille, de woonvisie van Nieuwegein en recent woningmarktonderzoek, waarbij niet alleen is gekeken naar vraag en aanbod maar ook naar de waardering voor de leefbaarheid van de wijken. De geactualiseerde portefeuillestrategie is doorgerekend op de financiële haalbaarheid en vervolgens vertaald in een routeplan, met mijlpalen.

Inhoudelijk gezien valt op dat het aantal nieuw te realiseren woningen naar beneden is bijgesteld. De ambitie is bijgesteld omdat de oorspronkelijke groeiambitie gelet op de marktomstandigheden niet realiseerbaar bleek te zijn.

### **Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven**

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met corporatie en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

De commissie stelt vast dat Jutphaas Wonen gedurende de gehele visitatieperiode heeft beschikt over eigen ambities en doelstellingen, vastgelegd in opeenvolgende ondernemingsplannen en een portefeuillestrategie met actualisatie. Ook stelt de commissie vast dat zowel de ondernemingsplannen als de portefeuillestrategie passen bij de externe opgave in het werkgebied.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7** en heeft daarbij de volgende overwegingen mee laten meewegen.

De commissie stelt vast dat Jutphaas Wonen haar beleid regelmatig actualiseert en afstemt op de dan actuele vraag- en aanbodverhoudingen op de woningmarkt, en op de maatschappelijke ontwikkelingen die zich voordoen. Dat is het meest zichtbaar in de recent geactualiseerde portefeuillestrategie. Daarin stelt de corporatie haar ambitie bij om te investeren in nieuwbouwwoningen, gelet op de marktomstandigheden, waarin het steeds lastiger wordt om projecten te realiseren. Jutphaas Wonen kiest ervoor om in plaats daarvan haar vermogen nog meer in te zetten voor verduurzaming van het bestaande bezit. Daarmee kiest de corporatie ervoor om haar beleid te focussen op maatschappelijke prestaties die ertoe doen en die kans van slagen hebben. Zowel de regelmatige actualisatie van de strategie als de afstemming van beleid op opgave en mogelijkheden ziet de commissie als pluspunten.

## 4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Jutphaas Wonen. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens 5 face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Jutphaas Wonen. Hierbij is incidenteel ook gebruik gemaakt van videoconferencing.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders- platform	Gemeente Nieuwegein	Overig	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					<b>7,3</b>	<b>50%</b>
Betaalbaarheid	7,0	7,5	7,8	<b>7,4</b>		
Wonen en zorg	7,0	8,0	8,0	<b>7,7</b>		
Kwaliteit en duurzaamheid	7,0	7,0	7,5	<b>7,2</b>		
Wonen met plezier	6,5	6,5	7,5	<b>6,8</b>		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	8,0	9,0	8,0	<b>8,3</b>	<b>8,3</b>	<b>25%</b>
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	7,0	8,0	6,8	<b>7,3</b>	<b>7,3</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>					<b>7,5</b>	

### 4.1 De belanghebbenden van Jutphaas Wonen

#### Huurders

De huurders van Jutphaas Wonen zijn georganiseerd in het Huurdersplatform Jutphaas Wonen (HpF). De samenwerking is geregeld via een samenwerkingsovereenkomst.

HpF behartigt de belangen van alle huurders en bespreekt met Jutphaas Wonen belangrijke (beleids)onderwerpen, waaronder de onderhoudsbegroting, de huurverhoging en het beleid voor de servicekosten. Daarnaast is zij, samen met de huurdersorganisaties van Mitros en Portaal, actief betrokken bij de prestatieafspraken met de gemeente Nieuwegein en de corporaties.

#### Gemeente Nieuwegein

Jutphaas Wonen is uitsluitend actief in de gemeente Nieuwegein. Bijvoorbeeld bij het maken van prestatieafspraken is de gemeente Nieuwegein een belangrijke partner van Jutphaas Wonen. Daarnaast participeren beiden in het project Verzorgd Wonen. De commissie heeft gesproken met de relevante vertegenwoordigers van deze gemeente.



## Zorg- en Welzijnspartijen

De belangrijkste zorgpartner van Jutphaas Wonen is ZorgSpectrum. In Nieuwegein biedt zij intramurale zorg aan. Daarnaast is er een ruim aanbod van thuiszorgaanbieders. ZorgSpectrum en Jutphaas Wonen participeren samen met de gemeente Nieuwegein en een adviesbureau in het project Verzorgd Wonen. Dit project is gericht op toezicht en activiteiten voor ouderen en biedt voorzieningen op korte afstand van de woning. De commissie heeft gesproken met de beleidsadviseur, die ook de contacten met Jutphaas Wonen onderhoudt.

## Collega-corporaties

De commissie heeft met twee collega-corporaties gesproken: Mitros en Portaal. Deze corporaties zijn groter dan Jutphaas Wonen en ook actief buiten Nieuwegein. Bij de prestatieafspraken met de gemeente Nieuwegein zijn alle drie de corporaties betrokken.

## 4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Jutphaas Wonen een **7,5** op het Presteren volgens Belanghebbenden.

Uit de gesprekken met de belanghebbenden komt een beeld naar voren van een in omvang kleine maar zeer betrokken corporatie. De lijnen zijn kort en de corporatie is bereid om met de belangen van anderen mee te denken. Op alle onderdelen scoort Jutphaas Wonen gemiddeld ruim boven een 7. Incidenteel geeft een enkele belanghebbende enkele tienden minder, maar veruit de meeste scores zijn 7 of hoger.

### a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Gemiddeld waarderen de belanghebbenden de maatschappelijke prestaties van Jutphaas Wonen met een **7,3**. Het meest positief is men over de prestaties op het gebied van Wonen en Zorg.

## Betaalbaar Wonen

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,4**. De huurdersorganisatie geeft op dit gebied de laagste waardering: 7,0.

Over het algemeen is de huurdersorganisatie positief over Jutphaas Wonen. Zij typeert de organisatie als sociaal betrokken en is tevreden over het passend huisvesten, omdat een deel van de huren omlaag is gegaan. Minder tevreden is de huurdersorganisatie over de invloed op de jaarlijkse huurverhogingen. Jutphaas Wonen is dan minder meegaand en wordt zelfs star genoemd. Positief is de huurdersorganisatie over de energieverbeteringen die zijn aangebracht zonder dat daar kosten voor de huurders tegenover staan.

De gemeente Nieuwegein is positief over de betaalbaarheid van de woningen van Jutphaas Wonen en beoordeelt de prestaties met een 7,5. Volgens de gemeente rekent Jutphaas Wonen, ten opzichte van de andere corporaties, de hoogste huren, maar daar staan kwalitatief goede woningen tegenover. De gemeente kent Jutphaas Wonen als een partij die pro-actief lijntjes heeft naar de huurders. Vergeleken met andere corporaties levert zij ook het meeste maatwerk. Ook is de gemeente tevreden dat Jutphaas Wonen generiek geen grote stappen zet in huuraanpassingen, maar kiest voor een meer geleidelijke huurontwikkeling. De nieuwbouw is een bekend aandachtspunt, maar Jutphaas Wonen toont duidelijk inzet om de doelen te halen en is niet de partij die voor vertraging zorgt. In dit kader noemt de gemeente ook het traject "Vroeg Eropaf": de schuldenproblematiek is aangepakt en het aantal ontruiming is afgenomen. Bovendien zijn er op dit gebied ook geen oplopende cijfers tijdens de recente Coronaperiode.

De collega-corporaties zijn het meest positief met gemiddeld een 7,8. Beiden geven aan dat Jutphaas Wonen goed is voor haar huurders. Er is een degelijk huurbeleid en daarnaast ruimte voor maatwerk. Toen de nieuwbouwaantallen niet gehaald werden, is de verkoop teruggeschroefd en zijn vrije sector huurwoningen onder de sociale huurgrens gebracht. Daarnaast werken de corporaties met de verhuisadviseur samen aan de doorstroming. Wel hebben de corporaties daar ieder op eigen wijze invulling aan gegeven. Jutphaas Wonen heeft met name ouderen benaderd vanuit de visie: "van groot naar beter". Hoewel de aantallen verhuizingen beperkt zijn, werkt dit project ook door naar andere beleidsterreinen; bijvoorbeeld het kennen van de huurders.

## Wonen en Zorg

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,7**. Huurdersplatform Jutphaas Wonen waardeert de prestaties van Jutphaas Wonen op het gebied van Wonen en Zorg met een 7. Men waardeert de open en meedenkende werkwijze van Jutphaas Wonen. Als er dingen niet kunnen, dan is dat niet het einde van de discussie. Er volgt dan altijd: maar dit kan wel.

De gemeente geeft met een 8 een hoge waardering voor de inspanningen van Jutphaas Wonen voor Wonen en Zorg. De gemeente kent Jutphaas Wonen als pragmatisch en actiegericht. De gemeente gaat voor vernieuwing en steekt daarbij zelf haar nek uit. Concreet worden daarbij de projecten Luifelstede en Blokhoeve genoemd. Zij heeft in Jutphaas Wonen een meedenkende partner gevonden die ook durft.

ZorgSpectrum is ook blij met de inspanningen van Jutphaas Wonen op het gebied van Wonen en Zorg. Zij waardeert dit met een 8. Jutphaas Wonen laat zich niet snel uit het veld slaan en toont zich een betrokken partner. Bij het project Verzorgd Wonen waren er voor de eerste woningen niet direct huurders. Jutphaas Wonen heeft zich toen een betrouwbare partner getoond. De corporatie ging door op de ingeslagen weg en dat is uiteindelijk de juiste keuze gebleken.

Ook de collega-corporaties waarderen de prestaties van Jutphaas Wonen voor Wonen en Zorg met een 8. Jutphaas Wonen heeft een voortrekkersrol. Ze toont lef en stelt zich flexibel op. Concreet wordt gewezen op de prestaties aan het Wenckebachplantsoen. Jutphaas Wonen heeft het eerste complex ingebracht en de huurders geactiveerd. Die rol is hen op het lijf geschreven, doordat zij hun huurders goed kennen. De collega-corporaties zijn gewend om meer op afstand te opereren. Wel vragen zij zich af wat in de toekomst de volgende stappen van Jutphaas zullen zijn.

## Kwaliteit en Duurzaamheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **7,2**.

De huurdersorganisatie is blij met de woningen van Jutphaas Wonen en waardeert dat met een 7. De huurdersorganisatie is tevreden over opvolging en onderhoud en heeft geen last van schimmel/vocht en dergelijke. Qua duurzaamheid lijkt aansluiting op het warmtenet de makkelijkste weg. De huurdersorganisatie vraagt zich af of het aanbod ook gedifferentieerd kan worden. Ze zou het betreuren als huurders van Jutphaas Wonen in de toekomst geen invloed meer hebben op het eigen energieverbruik. Men staat constructief in de pilot en kent Jutphaas Wonen als een partij die luistert naar de ervaringen van huurders.

De gemeente geeft Jutphaas Wonen voor dit onderdeel een 7. De gemeente is tevreden met de kwaliteit van de woningen van Jutphaas. Het staat er goed bij. Ook zijn er vier nul-op-de-meterwoningen gerealiseerd. Echter, op het gebied van duurzaamheid ervaart de gemeente bij zichzelf een hogere ambitie dan bij de corporaties. Deels heeft dit met taal te maken. Duurzaamheid gaat niet alleen over energiegebruik, maar bijvoorbeeld ook over CO<sub>2</sub>-reductie. Mogelijk is de duurzaamheidsdiscussie ook beïnvloed door de koepel Aedes en de nationale politiek; het beschikbare budget dient verdeeld te worden over verschillende aandachtsgebieden (betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en dergelijke). De gemeente zou op het gebied van duurzaamheid graag gezamenlijk extra stappen zetten en samenwerken aan een slimme strategie (een kwart naar A<sup>++</sup> of alles ten minste B).

De collega-corporaties waarderen de prestaties van Jutphaas Wonen op het gebied van kwaliteit en duurzaamheid gemiddeld met een 7,5. Jutphaas Wonen bezit goede woningen, die ze prima onderhoudt en waar ze zuinig op is. Ze staat vrij nuchter in de duurzaamheidsopgave en heeft zeker geen leidende rol op dit gebied. In het begin heeft de corporatie de kat uit de boom gekeken. Veel thema's waren toen in beweging. Inmiddels is Jutphaas Wonen aangehaakt, toont ze inzet en is er ook resultaat. Deze omslag vindt een collega-corporatie lovenswaardig voor een kleine organisatie. Wel jammer dat nog enkele woningen een laag energielabel hebben (E en F).

## Wonen met Plezier

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een **6,8**.

De huurdersorganisatie waardeert dit onderdeel met een 6,5. De huurdersorganisatie is positief over de vraag van Jutphaas Wonen naar ideeën van huurders voor verbetering van de eigen woonomgeving. In reactie hierop zijn er AED's geplaatst. Aanvullend is het beeld dat huurders van Jutphaas Wonen niet veel klagen.

Ook de gemeente waardeert dit onderdeel met een 6,5. De gemeente kent de discussie over de door de wetgever beperkte mogelijkheden om te investeren in leefbaarheid. Tegelijkertijd heeft de gemeente het beeld dat er best meer mogelijk is dan er nu wordt gedaan.

In algemene zin vindt de gemeente dat Jutphaas Wonen op dit terrein iets meer de randjes van de mogelijkheden mag verkennen.

ZorgSpectrum is het meest positief op dit onderdeel en waardeert deze activiteiten van Jutphaas Wonen met een 8. De tijdgeest zit niet mee en ZorgSpectrum is positief over de invulling die KOEK (Klimmen Op Eigen Kracht) geeft aan het betrekken van bewoners bij de samenleving. Jutphaas Wonen heeft zich bij de selectie van KOEK goed laten adviseren en heeft een enthousiaste partner gevonden. Het welzijnsterrein is belangrijk voor Wonen en Zorg.

ZorgSpectrum ziet op dit gebied vaak een golfbeweging van eerst aanjagen en daarna loslaten van projecten. Jutphaas Wonen gaat hier niet zonder meer in mee. Zij toont zich betrokken en laat niet snel los.

De collega-corporaties zijn eensgezind en waarderen de activiteiten van Jutphaas Wonen op het gebied van Wonen met Plezier met een 7. Jutphaas is creatief. Er is ervaren en toegewijd personeel dat lef toont. Bij het 100-jarig bestaan van Jutphaas Wonen heeft men alle huurders uitgenodigd (men wil meer zijn dan alleen de huisbaas). Tegelijkertijd zien collega-corporaties geen trekkersrol voor Jutphaas Wonen op dit terrein. In de huidige situatie heeft Jutphaas Wonen relatief weinig zwaar problematische huurders. In de toekomst gaat dat waarschijnlijk veranderen. Het beeld bestaat dat één op de drie instromers zwak is op ten minste één onderdeel. Jutphaas Wonen zou pro-actief meer kunnen doen om overlast en het afglijden van mensen en buurten te voorkomen.

## **b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie**

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **8,3**.

De huurdersorganisatie waardeert dit onderdeel met een 8. De relatie is goed en ook beter dan in het verleden. Volgens de huurdersorganisatie staan ze op goede voet met Jutphaas Wonen. Ze worden serieuzer genomen en krijgen ook meer ruimte dan in het verleden. Dat sluit goed aan bij de wens van de huurdersorganisatie om meer zelfstandig te staan. Er is ruimte om zelf te agenderen, er wordt geluisterd naar de inbreng van de huurdersorganisatie en er wordt ook wat mee gedaan. Een recent voorbeeld is de benoeming van een nieuwe huurderscommissaris. De huurdersorganisatie wilde dat zelf organiseren. In overleg met de RvC is een vorm gevonden waarin de huurdersorganisatie invloed heeft op de keuze van de nieuwe commissaris.

De gemeente Nieuwegein is bijzonder tevreden over de relatie en wijze van communiceren met Jutphaas Wonen en waardeert dit met een 9. Jutphaas is volledig betrokken op Nieuwegein en toont daarbij oog voor de eigen beperkingen. Dat geldt bijvoorbeeld bij het bouwen van nieuwe woningen. Tegelijkertijd is ze creatief en innovatief en altijd bereid om vanuit een positieve grondhouding mee te denken over alternatieven die mogelijk wel zouden kunnen. Jutphaas Wonen zegt niet snel "nee". Bij het 100-jarig bestaan in 2019 heeft Jutphaas Wonen van de gemeente Nieuwegein als eerste organisatie ooit de Stadspenning ontvangen.

ZorgSpectrum geeft Jutphaas Wonen voor dit onderdeel een 8. Dit cijfer is vooral gebaseerd op de samenwerking in het kader van Verzorgd Wonen. ZorgSpectrum ervaart Jutphaas Wonen als een betrouwbare partner, ook bij personeelwisselingen. Daarnaast is er ook contact op bestuursniveau. Met name bij het maken van prestatieafspraken. Bovendien schiet het idee wortel in Nieuwegein om ook prestatieafspraken te maken in het wonen-zorg domein. De verwachting is dat Jutphaas Wonen en ZorgSpectrum elkaar dan vaker tegen zullen komen.

De collega-corporaties geven beiden een 8 op dit onderdeel. De onderlinge contacten zijn goed. Men kent elkaar op bestuurlijk en ambtelijk niveau. Jutphaas Wonen is goed benaderbaar op alle lagen in de organisatie en er is sprake van toewijding aan de sociale huisvesting. Bij de prestatieafspraken wordt besproken hoe ze als corporaties verder kunnen. Wel is er sprake van drie afzonderlijke biedingen van de corporaties. Nieuwbouw is een gedeelde zorg waar goed over gesproken kan worden. Dat is ook wenselijk omdat de afgesproken aantallen niet gehaald kunnen worden.

Voor de toekomst zouden de corporaties mogelijk nog meer kunnen samenwerken. Bijvoorbeeld met een gezamenlijke strategie en op het gebied van betrokkenheid van huurders.

### **c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie**

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,3**.

De huurders geven Jutphaas Wonen een 7 voor de invloed die zij hebben op het beleid. Jutphaas Wonen staat open voor nieuwe ideeën en als er iets niet kan, dan is de corporatie bereid om mee te denken over alternatieven die mogelijk wel kunnen. De huurders merken dat het aantal personen met verward gedrag toeneemt (niet alleen de laatste jaren). Jutphaas Wonen toont zich betrokken en gaat hier goed mee om.

De gemeente Nieuwegein geeft op dit onderdeel het hoogste cijfer (8). Dit cijfer is vooral gebaseerd op de ervaringen bij Wonen en Zorg en draagkracht in de wijken. De gemeente en Jutphaas Wonen trekken hier gezamenlijk op en dat voelt als pionieren. Bij duurzaamheid is het vooral aan de slag gaan en doen. De andere corporaties zijn op dit terrein verder dan Jutphaas Wonen. Wel heeft Jutphaas Wonen als enige Nieuwegeinse corporatie vier nul-op-de-meterwoningen gerealiseerd.

ZorgSpectrum waardeert dit onderdeel met een 6. Zij heeft meer behoefte aan contact en invloed op strategisch niveau. Mogelijk komt dat ook doordat ZorgSpectrum en Jutphaas Wonen in verschillende sectoren werkzaam zijn. Met zware zorg kun je heel goed thuis wonen, maar dat vereist goede afspraken en regelmatige communicatie. Deze opgave gaat in de toekomst groter worden en de betrokken partijen vinden het wenselijk dat de gemeente, corporaties en zorgaanbieders meer gaan samenwerken. De ervaringen van ZorgSpectrum met Jutphaas Wonen zijn binnen de projecten positief, maar ZorgSpectrum is minder goed op de hoogte van het verhaal van de organisatie (be good and tell it!)

De collega-corporaties geven Jutphaas Wonen voor de mate van invloed op het beleid gemiddeld een 7,5. De samenwerking is goed, maar kan ook nog verbeterd worden, door bijvoorbeeld trekkersrollen te verdelen tussen de corporaties.

Bij Wonen en Zorg vervult Jutphaas Wonen al een trekkersrol. De corporatie is daar intrinsiek gedreven. Dit is goed te zien in het Wenckebachplantsoen waar ze eerst fysiek ingrijpt en daarna ook investeert in de sociale cohesie.

Op het gebied van duurzaamheid laat Jutphaas Wonen een meer reactieve houding zien. Ook verdient de rol van de gezamenlijk optrekkende huurdersorganisaties (Mitros, Portaal en Jutphaas Wonen) bij prestatieafspraken aandacht. Het is niet duidelijk welke punten zij binnen kunnen halen in de afstemming tussen gemeente en corporaties. Er is een goede verstandhouding en er is ook vertrouwen. Bovendien is er zeker ook een agenderende inbreng. Tegelijkertijd is er in het gesprek over kwetsbare wijken toch vooral sprake van een gesprek over, dan met huurders.

### 4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Belanghebbenden hebben een aantal verbeterpunten genoemd. Voor een deel zij die in hoofdstuk 2 besproken. De overige aanbevelingen zijn hieronder thematisch samengevoegd.

#### Versterk de samenwerking

Jutphaas Wonen is een relatief kleine corporatie. Alle werkzaamheden worden verricht door een klein team van betrokken medewerkers. Dat is de kracht van de organisatie en tegelijkertijd ook de achilleshiel.

Verbeterpunten zijn:

- Trek meer gezamenlijk op als Nieuwegeinse woningcorporaties. Verdeel trekkersrollen op specifieke thema's en leer van elkaar. Jutphaas Wonen vervult deze rol al op het gebied van "Wonen en Zorg". Voorbeelden van andere thema's die zich lenen voor een trekkersrol zijn "Duurzaamheid" en "Nieuwbouw";
- Nieuwegein vergrijsst en de mutatiegraad is (nu nog) laag. Bovendien is de verwachting dat de instroom van bewoners met een rugzakje toeneemt. De verwachting is dat de vraag naar zorg en leefbaarheid hierdoor zal toenemen. De collega-corporaties hebben elders al ervaring met deze ontwikkelingen. Ook buiten de eigen regio zijn er corporaties die hierin voorlopen op Jutphaas Wonen. Er is ook een risico dat buurten en wijken kunnen afglijden. Laat je als organisatie hierover informeren en bereid je voor op verandering;
- De gemeente wil de duurzaamheidsambitie bij corporaties opschroeven. Jutphaas Wonen loopt hierin niet voorop. Zoek op dit punt de samenwerking op met de collega-corporaties en werk aan een gezamenlijke strategie. Kijk daarbij vooral ook naar de bestaande bouw. Hier is waarschijnlijk meer duurzaamheidswinst te behalen dan in de nieuwbouw.

#### Faciliteer de huurders

Door Woningwet 2015 is de betrokkenheid van huurders bij de beleidsvoering en het toezicht vergroot. Huurdersplatform Jutphaas Wonen heeft de ambitie om daar op een degelijke wijze zelfstandig invulling aan te willen geven. Dat betekent dat er veel werk te verzetten is. Door verloop van vrijwilligers is de basis echter smal. Als verbeterpunt kan Jutphaas Wonen zich meer betrokken tonen. Zij laat zich kennen als een corporatie die dicht bij haar bewoners staat. Gebruik deze goede contacten en tip HpF over huurders die mogelijk een versterking van het huurdersteam kunnen zijn.

## 5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Jutphaas Wonen, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Vermogensinzet		7,0	100%

### 5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Jutphaas Wonen

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie.

#### Oordeel Aw en/of WSW over financiële continuïteit

De Autoriteit wonen (Aw) voert integraal toezicht uit op het gebied van good governance, integriteit, rechtmatigheid en financiële continuïteit. De verschillende risicogebieden worden in onderlinge samenhang beoordeeld. Jutphaas Wonen krijgt van de Aw in de visitatieperiode geen opmerkingen over de financiële continuïteit. Wel wordt in de correspondentie kostenbeheersing als belangrijk aandachtspunt voor Jutphaas Wonen benoemd.

In de visitatieperiode geeft het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) in verschillende bewoordingen aan dat Jutphaas Wonen financieel gezond is. Zij schaaft Jutphaas Wonen in als een laag tot gemiddeld risico corporatie. Daarnaast formuleert WSW in de loop van de tijd verschillende aandachtspunten: portefeuillestrategie en risicomanagement (2016), de ontwikkeling van een strategische visie, de doorvertaling daarvan naar tactisch en operationeel niveau en de kwetsbaarheid van de in omvang beperkte organisatie (2017), scenarioanalyses en realistische doelstellingen (2018) en in 2019 de financieringsstrategie en de onderhoudsnorm.

Jutphaas Wonen is met al deze punten aan de slag gegaan. Ook is WSW positief over de hoeveelheid werk die is verzet en de kwaliteitsslag die in de afgelopen jaren is gemaakt. In dit proces heeft Jutphaas Wonen tijdelijk externe hulp ingeschakeld. Keerzijde van deze keuze is dat de kosten voor externe inhuur van expertise relatief groot is geweest.

#### Doelmatigheid

Jutphaas Wonen behaalt gedurende de visitatieperiode ieder jaar een C-score voor de bedrijfslasten in de Aedes-benchmark. Wel is er in de periode 2016–2018 een duidelijk dalende trend zichtbaar. In 2019 stabiliseren de beïnvloedbare bedrijfslasten op een niveau net onder de € 900. Dat is ruim € 200 lager dan in 2016. Achtergrond bij deze ontwikkeling is dat, er mede door signalen vanuit het toezicht, is geïnvesteerd in verbetering van de strategie, risicomanagement en realistisch plannen. Voor een kleine organisatie als Jutphaas Wonen is het vrijwel onmogelijk om substantiële verbeteringen op deze onderwerpen door te voeren zonder inhuur van tijdelijke externe expertise.

De tijdelijke inhuur van externe expertise was wenselijk om dit proces succesvol af te ronden. De daarmee verband houdende tijdelijk hogere bedrijfslasten heeft men als noodzakelijk geaccepteerd.

Op basis van de benchmark lijkt er nog ruimte voor enige verlaging van de beïnvloedbare bedrijfslasten. Tegelijkertijd blijkt uit onderzoek onder de medewerkers van Jutphaas Wonen dat de huidige (als hoog ervaren) werkdruk het belangrijkste verbeterpunt van de organisatie is. Jutphaas Wonen zou voor zichzelf ook duidelijkheid moeten hebben in hoeverre hogere bedrijfslasten veroorzaakt worden door inefficiëntie dan wel inhuur om de risicobeheersing en strategische documentatie op orde te brengen, dan wel doordat er hogere kwaliteit geleverd wordt vanwege het maatwerk dat geboden wordt.

#### Visie op vermogensinzet

Eén van de belangrijkste thema's voor Jutphaas Wonen in de visitatieperiode is de nieuwbouw. Er is een ambitie om de vastgoedportefeuille uit te breiden. Ondanks veel aandacht voor dit thema en de van Jutphaas Wonen bekende creatieve instelling om in mogelijkheden te denken, is het niet gelukt om deze doelstelling te realiseren. Na de succesvolle kantoortransformaties uit de voorgaande visitatieperiode bleek het niet mogelijk om binnen de grenzen van de gemeente Nieuwegein nieuwe bouwlocaties en/of grondposities te vinden om de nieuwbouwambitie te kunnen realiseren. Ook bleek het momentum voor kantoortransformatie inmiddels voorbij. De corporatie vond het niet wenselijk om in een dergelijk krappe markt posities te verwerven tegen (te) hoge prijzen. Ook voor het bestuur en de RvC van Jutphaas Wonen is dit een flinke tegenvaller.

Ter compensatie van de tegenvallende nieuwbouwaantallen is in de eerste helft van de visitatieperiode besloten om de verkoop van woningen terug te schroeven. Deze keuze heeft ertoe geleid dat er gedurende de tweede helft van de visitatieperiode geen woningen meer zijn verkocht. Aanvullend zijn enkele tientallen vrije sector woningen overgeheveld naar de sociale voorraad en overweegt de corporatie om grotere huurwoningen te splitsen in een begane grondwoning en een etagewoning.

De tegenvallende nieuwbouwaantallen zijn voor Jutphaas Wonen een pijnlijke ervaring. Na extra aandacht voor dit onderwerp heeft men uiteindelijk de portefeuillestrategie aangepast. De nieuwbouwambitie is naar beneden bijgesteld en er wordt meer ingezet op duurzaamheid. Ook worden de doelen inmiddels beter getoetst op haalbaarheid. Aan de hand van financiële doorrekeningen wordt duidelijk dat niet alle ambities gerealiseerd kunnen worden. Dat leidt tot bewuste keuzes en aanpassing van de plannen.

Mede door de bovenstaand beschreven opmerkingen vanuit het toezicht zijn deze verbeteringen in de strategie van Jutphaas Wonen tot stand gekomen. De samenwerking wordt door de toezichthouder als open en constructief ervaren.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**. Jutphaas Wonen verantwoordt de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties. Dat doet zij bijvoorbeeld in de jaarverslagen. Ook in de plannen en rapportages die worden besproken met RvC en toezichthouders laat Jutphaas Wonen vooraf zien wat zij beoogt en legt zij tussentijds en achteraf verantwoording af over de stappen die zijn gezet. Ook in overleggen met belanghebbenden maakt Jutphaas Wonen de financiële consequenties inzichtelijk van de keuzes om maatschappelijke prestaties te behalen.



De commissie stelt vast dat Jutphaas Wonen in deze visitatieperiode een kwaliteitsslag heeft gemaakt op het gebied van strategische documenten. De aanleiding, het niet halen van de nieuwbouwambitie, voelde voor de corporatie als een bittere pil. Zeker ook omdat men er veel aan heeft gedaan om de doelstelling wel te halen. Er is tijdig bijgestuurd om de negatieve gevolgen voor de portefeuille sociale huurwoningen te beperken en het vermogen te blijven inzetten voor maatschappelijke prestaties. Daarnaast is het structurele karakter van het probleem onderkend en zijn de ambities aangepast.

Die bijsturing en de consequente inspanning om het vermogen in zetten voor maatschappelijke prestaties ziet de commissie als een pluspunt.

## 6 Governance van maatschappelijk presteren

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

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		<b>7,5</b>	<b>33%</b>
Strategievorming	8,0		
Sturing op prestaties	7,0		
Maatschappelijke Rol RvC		<b>7,0</b>	<b>33%</b>
Externe legitimatie en verantwoording		<b>7,0</b>	<b>33%</b>
- Externe legitimatie	8,0		
- Openbare verantwoording	6,0		
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,2</b>	

De commissie beoordeelt de kwaliteit van de Governance met een 7,2 gemiddeld. Hoog zijn de beoordelingen op strategievorming en externe legitimatie; beide zijn met een 8 beoordeeld. De commissie is onder de indruk van de wijze waarop Jutphaas Wonen haar lokale verankering vormgeeft in zowel in aspecten van de strategievorming als in de externe legitimatie. Aandacht behoeft de openbare verantwoording. Deze is wel voldoende maar kan op een hoger niveau worden getild.

### 6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiesturing bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **7,5**.

#### Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0**.

De commissie heeft vastgesteld dat Jutphaas Wonen bij het ondernemingsplan uit 2018, net als het ondernemingsplan uit 2013, belanghebbenden bij de opzet van de plannen heeft betrokken. In 2013 waren dat vooral het Huurdersplatform en overige huurders (via een digitaal klantenpanel). Bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan van 2018 heeft Jutphaas Wonen een bredere kring van belanghebbenden betrokken. De corporatie heeft niet alleen het Huurdersplatform en individuele huurders geraadpleegd, maar ook de gemeente Nieuwegein, lokale zorg- en welzijnspartijen en collega-corporaties, plus andere 'kenners' van Nieuwegein bij de planvorming betrokken. Ook bij de actualisatie van de portefeuillestrategie heeft Jutphaas Wonen belanghebbenden betrokken, zoals het Huurdersplatform.

De commissie ziet dat Jutphaas Wonen met deze werkwijze zowel de onderbouwing van haar plannen borgt als het draagvlak voor haar plannen vergroot.

Het ondernemingsplan van 2018 is vertaald in een vierjarige planning van verschillende activiteiten die met elkaar tot het realiseren van de doelstellingen moeten leiden. Deze activiteitenplanning is de voeding voor de jaarplannen, die de corporatie elk jaar maakt als sturing voor haar activiteiten. De onderwerpen komen ook in de viermaandelijke managementrapportages weer terug.

Jutphaas Wonen actualiseert regelmatig haar ondernemingsplannen en portefeuillebeleid. De beschreven activiteiten in de jaarplannen zijn weliswaar afgeleid van het ondernemingsplan, maar ook geactualiseerd en afgestemd op recente maatschappelijke ontwikkelingen. De commissie herkent in de brede strategievorming met input van belanghebbenden, de adequate vertaling van de visie in activiteiten en de regelmatige actualisering van de strategie drie pluspunten, die tot het oordeel van een 8 hebben geleid.

### **Sturing op prestaties**

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing). In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing). De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

In de afgelopen visitatieperiode heeft Jutphaas Wonen hard gewerkt aan de kwaliteit van de managementrapportages. Daarbij heeft het management expliciet de raad van commissarissen bevraagd op zijn behoefte aan informatie. Vervolgens is begin 2019 een viermaandelijke managementrapportage ontworpen, met aandacht voor de activiteiten uit het ondernemingsplan en de jaarplannen, de prestatieafspraken, financiële gegevens en gegevens die uit de bedrijfsvoering naar voren komen. De commissie vindt deze wijze van rapporteren een aanzienlijke verbetering ten opzichte van de managementrapportages die in de jaren tot 2019 werden opgesteld.

De commissie stelt vast dat Jutphaas Wonen regelmatig haar activiteiten bijstuurt indien omstandigheden daarom vragen. Daarin zijn beide vormen van bijsturing herkenbaar. Een voorbeeld van de 1<sup>e</sup> orde bijsturing is het zoeken van een andere onderhoudsaannemer, nadat bleek dat de kwaliteit van het dagelijks onderhoud niet aan de verwachtingen voldeed. Een voorbeeld van de 2<sup>e</sup> orde bijsturing is de actualisatie van de portefeuillestrategie in 2019. Toen bleek dat de bouwmogelijkheden voor de corporatie sterk terugliepen, heeft de corporatie voor een andere aanwending van haar investeringen gekozen. De commissie ziet in de sterk verbeterde managementrapportage in 2019 en de actieve wijze van bijsturing aanleiding om pluspunten toe te dienen en tot het oordeel 7,0 te komen.

## **6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC**

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft. De commissie heeft daar ruim voldoende aanwijzingen voor aangetroffen, onder meer in het toezichtkader dat door de raad is opgesteld. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0**.

De raad van commissarissen van Jutphaas Wonen heeft in de visitatieperiode uit vijf personen bestaan. In 2020 is besloten om het aantal commissarissen terug te brengen van vijf naar vier personen om de omvang van het toezicht in aantal personen en in kosten meer in overeenstemming te brengen met de omvang van de corporatie.

In 2017 heeft de Autoriteit Wonen (Aw) een governance-inspectie uitgevoerd.

De Aw concludeerde dat de corporatie op hoofdlijnen aan de criteria van good governance voldoet. Een van de aandachtspunten betrof het op orde brengen van nieuwbouwprognose en de realisatie ervan. Daaraan is inmiddels gehoor gegeven. Positief was de Aw over de kwaliteit van de raad van commissarissen. De Aw beschreef de raad als open, evenwichtig, kritisch en pro-actief.

De raad voert toezicht vanuit een eigen in 2016 opgestelde toezichtkader. In dit toezichtkader heeft de raad zes punten van toezicht beschreven, waaronder de aandachtspunten toezicht op de maatschappelijke prestaties en toezicht op de lokale verankering van Jutphaas Wonen.

De raad wil erop toezien dat "de corporatie en haar beleid een voldoende mate van acceptatie, affiniteit en waardering geniet voor de inspanningen die zij op haar taakveld verricht.

Samengevat zou men kunnen zeggen dat het gaat om de maatschappelijk acceptatie van de uitoefening van taken door Jutphaas Wonen." (Toezichtkader 2016)

Wat betreft de concretisering van dit kader in de *toezichtrol* ziet de commissie dat de raad zich breed informeert over de maatschappelijke opgave in Nieuwegein en de rol die Jutphaas Wonen daarbij vervult. In de zelfevaluatie is dit een onderwerp van gesprek.

Iedere vergadering laat de raad zich bijpraten over de ontwikkelingen in Nieuwegein.

De raad onderhoudt daarnaast actief contacten met de huurdersorganisatie. Belangrijke bron van informatie voor het toezicht zijn ook de themabijeenkomsten die Jutphaas Wonen organiseert. Bij deze bijeenkomsten komen thema's als duurzaamheid, leefbaarheid en schuldenproblematiek uitgebreid aan de orde. Naast leden van de RvC zijn op deze bijeenkomsten ook vertegenwoordigers van Jutphaas Wonen, leden van het Huurdersplatform en andere belanghebbenden aanwezig. Verder hebben leden van de raad van commissarissen rond het opstellen van het ondernemingsplan bijeenkomsten met belanghebbenden bijgewoond.

In de verslagen van de RvC in de jaarverslagen van Jutphaas Wonen refereert de raad aan zijn toezichtkader en geeft verantwoording over zijn functioneren in de toezichtrol.

Daar komen de speerpunten gericht op het toezicht op maatschappelijke prestaties en de lokale verankering van de corporatie in terug.

In de *werkgeversrol* is de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen minder prominent zichtbaar. Bij de werving van de bestuurder heeft de raad een eigen profiel opgesteld en daarbij onder meer gelet op de gewenste persoonlijkheid van de bestuurder.

De raad zocht een verbinder. Bij de beoordeling van de bestuurder spelen de evaluatie van de behaalde maatschappelijke prestaties zoals onder meer de invulling van de prestatieafspraken een rol. Om zich een breder beeld van het functioneren van de bestuurder te vormen, haalt de raad ook signalen op bij het huurdersplatform, het MT en de ondernemingsraad.

De *klankbordrol* van de raad is breed ingevuld. Hierin ziet de commissie de maatschappelijke oriëntatie van de raad meer naar voren komen. Op strategisch niveau is de raad bijvoorbeeld betrokken bij de inhoudelijke keuzes van de portefeuillestrategie en denkt mee over scenario's als meer bouwen, binnen en buiten de eigen gemeente, of juist het insteken op verdere verduurzaming van het bestaande bezit. De raad denkt mee over de invulling van het ondernemingsplan en de prestatieafspraken. De raad fungeert ook als klankbord op casuïstiek, zoals bijvoorbeeld de omgang met een multiprobleemgezin.

De commissie ziet de maatschappelijke oriëntatie van de raad in alle rollen terug en dan vooral in de toezichthoudende rol en de klankbordrol. De actieve wijze waarop de raad zich breed informeert over maatschappelijke thema's en de wijze waarop de maatschappelijke oriëntatie verankerd is in het toezichtkader, ziet de commissie als pluspunten, die leiden tot de beoordeling met een 7.

### 6.3 Oordeel over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7**.

#### Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van een aantal pluspunten.

De commissie stelt vast dat Jutphaas Wonen participatie van huurders expliciet als speerpunt in haar ondernemingsplannen heeft benoemd. In de praktijk blijkt de corporatie diverse activiteiten onderneemt om invulling te geven aan dit speerpunt. Dat begint met de regelmatige overleggen met het Huurdersplatform over beleid en prestatieafspraken. Als vanzelfsprekend is het Huurdersplatform betrokken bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan en het vaststellen van de wensportefeuille als onderdeel van de portefeuillestrategie.

Daarnaast betreft Jutphaas Wonen het Huurdersplatform ook actief bij activiteiten gericht op de dienstverlening, zoals de inrichting van het klantenportaal en de keuze voor de aannemer voor het uitvoeren van reparatieverzoeken.

De corporatie peilt verder de mening van individuele huurders via enquêtes over verschillende onderwerpen zoals energiebesparing en informatievoorziening. Op die manier heeft de corporatie ook individuele huurders betrokken bij de ontwikkeling van het ondernemingsplan. De invulling van het ontmoetingscentrum aan het Wenckebachplantsoen met input van bewoners uit de buurt is eveneens een voorbeeld van de praktische invulling van bewonersparticipatie.

Positief is de commissie ook over de themabijeenkomsten die rond onderwerpen als duurzaamheid, de invulling van de wensportefeuille en leefbaarheid. Op deze themabijeenkomsten wordt steevast het Huurdersplatform uitgenodigd, naast vertegenwoordigers van Jutphaas Wonen, de raad van commissarissen en andere belanghebbenden.

Ter gelegenheid van het 100-jarig bestaan heeft Jutphaas Wonen een symposium georganiseerd rond Participatie 3.0, waaraan diverse belanghebbenden hebben deelgenomen.

De commissie is onder de indruk van de inzet die Jutphaas Wonen levert om huurders en andere belanghebbenden bij haar beleid en activiteiten betreft. De commissie ziet in de expliciete keuze om bewonersparticipatie als speerpunt van beleid te maken en de zeer actieve opstelling van Jutphaas Wonen om belanghebbenden bij haar activiteiten te betrekken redenen om pluspunten toe te kennen.

## Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. De commissie vindt dat Jutphaas Wonen daar in voldoende mate in voorziet en beoordeelt dit onderdeel met een **6**.

Jutphaas Wonen brengt jaarlijks een overzichtelijk jaarverslag uit, waarin zij zich verantwoordt over de prestaties van het afgelopen jaar. Ook brengt de corporatie drie keer per jaar een bewonersblad uit. De reden dat de commissie niet op een hogere beoordeling uitkomt, heeft te maken met de website. Hoewel de corporatie de meest belangrijke informatie daarop heeft vermeld, ziet de commissie ook dat een aantal berichten tijdens de visitatieperiode niet meer up-to-date zijn gehouden, zoals de informatie over HoeveRijk en de laatste uitgaven van de bewonersbladen. Bij het eindgesprek dat de commissie voerde met de corporatie bleek dat Jutphaas Wonen de website inmiddels heeft vernieuwd.

## Deel 3

### Bijlagen bij het rapport



## Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen Raeflex

### **Raeflex**

Kierkamperweg 17B  
6721 TE Bennekom  
Tel. 0318 – 746 600  
[secretariaat@raeflex.nl](mailto:secretariaat@raeflex.nl)  
[www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

### **Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.**

Naam corporatie : Jutphaas Wonen te Nieuwegein  
Jaar visitatie : 2020

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Jutphaas Wonen te Nieuwegein hebben.

Bennekom, 6 december 2020                      drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

---

### **Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie**

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Jutphaas Wonen te Nieuwegein verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2020 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 10 december 2019                      H.D. Albeda | voorzitter

Bennekom, 16 december 2019                      drs. D.M. de Jong Tennekes | algemeen commissielid

Bennekom, 16 december 2019                      C.M.F. Bomhof MOC | secretaris



## **Bijlage 2 Curricula vitae**

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



## Voorzitter

### H.D. Albeda (Hein)

#### Specifieke deskundigheid

- ✓ **Bestuurservaring** door het vervullen van diverse bestuursfuncties. Het meest recentelijk als lid van de Rekenkamer Zeist, die kijkt naar effectiviteit en efficiëntie van het gemeentebestuur.
- ✓ Uitgebreide kennis van **burgerparticipatie** en **overheidsverantwoording**, onder meer door de functie van directeur bij de stichting Rekenschap, gecombineerd met financiële deskundigheid.
- ✓ Brede kennis van **governance** door lidmaatschap van de monitoring commissie governance verzekeraars.
- ✓ Ervaring met **visitatie-experimenten**

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/h-d-albeda-hein/>



<http://nl.linkedin.com/pub/hein-albeda/0/369/a48>

## Korte kennismaking

Als zelfstandig adviseur houd ik me vooral bezig met burgerparticipatie en verantwoording voor gemeentes. Ik publiceer regelmatig over vraagstukken op het snijvlak tussen individueel belang en collectief belang.

Sinds 2011 richt ik me ook op de verantwoording en de governance van verzekeraars. Als adviseur bij gemeentes hoor en zie ik meestal hoe gemeentes tegen corporaties aankijken; als visitator bij woningcorporaties zie ik het omgekeerde. Ik vind het belangrijk dat de maatschappij ziet wat corporaties voor elkaar krijgen. Als corporaties het beter kunnen doen, dan moet dat ook zichtbaar zijn. Als corporaties het goed doen, hoort daar de erkenning van de maatschappij bij.

## Visitaties

Vanaf 2005 betrokken bij 68 visitaties als voorzitter en algemeen commissielid. Visitaties zijn belangrijk voor de verantwoording van de corporaties en voor de ontwikkeling van corporaties. Minstens zo belangrijk is het leereffect dat visitaties teweeg brengen.

Vanuit mijn achtergrond als adviseur let ik scherp op de governance en de financiële bedrijfsvoering van corporaties. Verder kijk ik naar de wijze waarop corporaties hun maatschappelijke omgeving meenemen in het formuleren van hun beleidsagenda. Ik kijk ook naar het netwerk. De scheiding van wonen en zorg betekent dat je moet kijken naar de kwaliteit van een netwerk: wie doet wat om maatschappelijke prestaties te behalen? Dat zien we ook bij gemeenten: als de corporatie terug gaat naar de kerntaak is het belangrijk om samen resultaten te behalen. De kwaliteit van de relatie met belanghebbenden is daarmee voor mij ook een belangrijk aandachtspunt in de visitaties.

## Kort CV

#### Opleiding

- Kandidaats en lerarenopleiding Wiskunde
- Diverse trainingen strategisch wetgeven, governance, gespreksvaardigheden, publieke sector in control

#### Carrière

2005-heden Zelfstandig adviseur  
1999-2005 Directeur Stichting Rekenschap, een stichting die zich ten doel stelde de verantwoording over overheidsuitgaven aan burgers te verbeteren  
1990-1999 Beleidsfuncties onder meer bij de Consumentenbond en als consultant bij Andersson, Elfers en Felix  
1982-1990 Fractiemedewerker bij de PPR, later GroenLinks, eerst in de gemeenteraad van Amsterdam, vanaf 1986 bij de Tweede Kamer

#### Nevenfuncties

2020-heden Lid Rekenkamer Zeist  
2017-heden Vice voorzitter bestuur Stichting Toetsing verzekeraars  
2013-2017 Voorzitter commissie Advies Stichting Toetsing Verzekeraars  
2012-2013 Lid Monitoring Governance Verzekeraars  
2006-heden Bestuurslid Stichting Agora Europa, gericht op de afstemming van de politieke agenda's van bestuur en burgers



## Algemeen commissielid

### drs. D.M. de Jong- Tennekes (Martijn)

#### Specifieke deskundigheid

- ✓ Veel kennis van **volkshuisvesting** en **financiering**
- ✓ Ervaring met **strategieontwikkeling**
- ✓ Geïnteresseerd in **governance en toezicht**
- ✓ **Toegankelijk schrijven**

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/drs-d-m-de-jong-tennekes/>



<http://nl.linkedin.com/in/dejongtennekes>

## Korte kennismaking

Ik ben een zelfstandig adviseur. Veel van mijn tijd besteed ik aan advies over wonen, financieren en de organisatie bij maatschappelijke instellingen. Ik heb opdrachten uitgevoerd voor onder andere BZK, Aedes en CFV. Met veel plezier ben ik jarenlang redacteur geweest bij het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting. Daarnaast heb ik een door de deelnemers zeer gewaardeerde opleiding opgezet voor bestuurders van woningcorporaties. De casussen uit de praktijk en het gezamenlijk werken aan oplossingsrichtingen heeft bijgedragen aan het succes. Verder heb ik me voor de NVM verdiept in de kwaliteit van (modelmatige) taxaties.

## Visitaties

In de afgelopen jaren heb ik een aantal visitaties uitgevoerd, waarvan enkele vanaf 2019 voor Raeflex. Interessant vind ik de wijze waarop corporaties zich onderscheiden van andere bedrijven. Het draait niet alleen om winst en groei. Er zijn ook maatschappelijke taken en doelen. Ik vind het interessant om te horen hoe de corporatie, haar medewerkers en hun omgeving gezamenlijk invulling geven aan deze opdracht. Door veranderende regelgeving en doelen (o.a. duurzaamheid) is een corporatie constant op zoek naar een passende balans. Corporatiemedewerkers kunnen daar vaak met enige trots en zeker ook enthousiasme over vertellen. Dat werkt aanstekelijk. Ook ik krijg daar energie van.

## Kort CV

### Opleiding

- Economie
- Industriële organisatie en mededingingsrecht
- Finance en risk management voor woningcorporaties

### Carrière

2012-heden Meso Onderzoek: zelfstandig adviseur  
2011-2012 Waarborgfonds Eigen Woningen/NHG: senior adviseur onderzoek en financieel economische zaken  
2006-2011 Rabobank Nederland: senior onderzoeker  
1999-2006 Nederlandse Mededingingsautoriteit: (senior) medewerker  
1998-1999 ABN Amro: onderzoeksmedewerker

### Nevenfuncties

2017-heden Kerkenraad Bergkerk: opdracht verbinding  
2016-2019 Cognitum: visitor van woningcorporaties  
2011-heden TU Delft: lid stuurgroep kwartaalrapportage monitor koopwoningen  
2009-2017 Platform 31/Aeneas: Redacteur Tijdschrift voor de volkshuisvesting  
2006-heden Stichting van Bommel van Dam, afwisselend voorzitter & penningmeester



## Secretaris

### C.M.F. Bomhof MOC (Carry)

#### Specifieke deskundigheid

- ✓ Uitgebreide kennis van de **volkshuisvesting**
- ✓ Brede ervaring als **visitator** en **secretaris**
- ✓ Uitstekende **schrijfvaardigheid**
- ✓ Deelnemer aan SVWN **visitatie-experimenten**

Meer informatie:



<https://raeflex.nl/c-m-f-bomhof-moc-carry/>



<http://nl.linkedin.com/in/carrybomhof>

## Korte kennismaking

Mijn werkzame leven heeft zich sinds mijn studententijd afgespeeld in de corporatiesector. Ik ben op verschillende manieren betrokken (geweest) in de volkshuisvestingssector: als bewonersvertegenwoordiger, als student-bestuurder, als woonconsulent en stafmedewerker en sinds 1995 als zelfstandig adviseur bij diverse woningcorporaties.

Als zelfstandig adviseur houd ik me bezig met strategieontwikkeling, coaching en communicatie. Mijn van oorsprong inhoudelijk gerichte activiteiten hebben zich in de loop der jaren verbreed naar procesbegeleiding en coaching, ook in andere maatschappelijke sectoren, zoals de zorg en kinderopvang. Sinds 2013 werk ik als auditor bij visitaties in het hoger beroepsonderwijs. Verder ben ik een geregistreerd mediator.

## Visitaties

Sinds 2003 werk ik voor Raeflex en heb ik 73 visitaties uitgevoerd: meestal als secretaris en de laatste jaren ook als visitator.

Ik vind het belangrijk dat corporaties in visitatietrajecten zo compleet mogelijk naar voren komen: met alle kwaliteiten en alle leerpunten die er zijn. Als visitator let ik op de samenhang van de verschillende activiteiten van een corporatie en kijk hoe die op elkaar zijn afgestemd. Strategie en uitvoering, vermogen en toezicht en de wijze waarop belanghebbenden bij een corporatie zijn betrokken, dragen alle bij aan de maatschappelijke prestaties die een corporatie levert. Omdat een commissie de corporatie vanuit verschillende gezichtspunten bekijkt, ontstaat een genuanceerd beeld van een organisatie in haar werkgebied.

Visitaties zijn een verantwoordingsinstrument en hebben in mijn ogen een belangrijke functie in de legitimatie van corporaties. Daarnaast maken visitaties inzichtelijk wat de sterke punten en verbeterpunten van een corporatie zijn en kunnen zij op deze wijze een bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van corporaties. Als secretaris hecht ik waarde aan goed toegankelijke rapporten, die goed leesbaar zijn voor zowel de corporatie zelf als voor de externe belanghebbenden.

## Kort CV

### Opleiding

- Kandidaats Franse taal- en letterkunde
- Doctoraal Algemene Taalwetenschappen (niet afgerond)
- Master Organisatiecoaching
- Diverse mediation- en coachopleidingen

### Carrière

2016-heden Coach en mediationpraktijk bij de maatschap Buisbomhof  
2016-heden NQA, Senior auditor/adviseur  
1995-2016 Zelfstandig coach/consulent  
1985-1995 Stafmedewerker bewonerszaken, later beleidsmedewerker Goede Stede, Almere  
1980-1984 Bestuurslid SSH-VU

## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Position paper</li> <li>• Visitatierapport 2011-2015 Ecorys</li> <li>• Woonvisie 2015 en 2015 actualisatie</li> <li>• Prestatieafspraken 2016-2019 en 2020-2022,</li> <li>• Actualisatie Prestatieafspraken 2016, 2018 en 2019</li> <li>• Monitoringrapportage prestatieafspraken 2016-2019</li> <li>• Resultaten Aedes-benchmark 2016, 2017, 2018 en 2019</li> <li>• Convenant Verzorgd Wonen 2018</li> <li>• Convenant Vroeg Eropaf 2016</li> <li>• Convenant aanpak multiprobleemgezinnen</li> <li>• Regionaal hennepconvenant</li> <li>• Ondernemingsplan 2013-2017 en 2018-2022</li> <li>• Jaarverslagen 2016, 2017, 2018, 2019</li> <li>• Begrotingen en jaarplannen 2016, 2017, 2018, 2019, 2020</li> <li>• Voorraadbeleid 2014-2018, portefeuillestrategie 2017 en actualisatie portefeuillestrategie 2019</li> <li>• Routekaart Jutphaas Duurzaamheid 2050</li> <li>• Huurbeleid</li> <li>• Inkoop- en aanbestedingsbeleid</li> </ul>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verslag overleg HpF 2016, 2017, 2018 en 2019</li> <li>• Bestuurlijk overleg 2016, 2017, 2018 en 2019</li> <li>• Verslag bestuurlijke bijeenkomst zorg- en veiligheidspartners 2018</li> <li>• Uitkomsten klantenpanel energiebesparing, informatievoorziening, social media</li> <li>• Medewerkersonderzoek 2019</li> <li>• Aanwezigen stakeholdersbijeenkomst.</li> </ul>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aw oordeelsbrieven 2016, 2017, 2018</li> <li>• WSW correspondentie 2016, 2017, 2018 en 2019</li> <li>• Treasury Jaarplan 2017, 2018, 2019 en 2020</li> <li>• Treasury rapportages 2016, 2017, 2018 en 2019</li> <li>• Treasury Statuut 2017</li> <li>• Management Letters en accountantsverslagen 2016, 2017, 2018 en 2019</li> <li>• Scheidingsvoorstel Daeb/niet-Daeb plus correspondentie daarover met Aw 2017</li> <li>• Rapportages Indicatieve bestedingsruimte 2018 en 2019</li> <li>• Investeringsstatuut 2019</li> <li>• Reglement Financieel Beleid en Beheer 2017</li> </ul>
Governance van maatschappelijk presteren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementrapportages 2016, 2017, 2018 en 2019</li> <li>• Uitkomst Governance audit 2017</li> <li>• Toezichtkader RvC 2016</li> <li>• Procuratie- en delegatiereglement 2016</li> <li>• Notulen RvC 2016, 2017, 2018 en 2019</li> <li>• Notulen themabijeenkomst 2016</li> <li>• Verslagen zelfevaluatie 2016 en 2017</li> </ul>

## Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

### Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens acht face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Jutphaas Wonen.

#### *Raad van commissarissen*

- De heer D.J. Hol (voorzitter)
- De heer H. Hagen
- Mevrouw A.A. Vroege

#### *Directeur-bestuurder*

- De heer B. Lipsch

#### *Managementteam*

- Mevrouw A. Neijenhuis (beleidsadviseur)
- Mevrouw H. Schmidt (hoofd bedrijfsbeheer)
- De heer M. van Dijk (hoofd wonen en vastgoed)

### Externe gesprekken

#### *Huurdersorganisatie Huurdersplatform Jutphaas Wonen*

- Mevrouw J. Ronkes
- Mevrouw A. de Roos

#### *Gemeente Nieuwegein*

- De heer H. Adriani (wethouder Wonen, Bouwen, Transformeren)
- Mevrouw C. Hofstede (beleidsadviseur Wonen)

#### *ZorgSpectrum*

- Mevrouw W. Hermans (beleidsadviseur, Klant- en marktontwikkeling)

#### *Corporaties*

- Mevrouw I. Mokveld (Mitros, manager Wonen)
- De heer M. Petersen (Portaal, adviseur volkshuisvesting)

## Bijlage 5 Position paper



### Position Paper Jutphaas Wonen

Visitatie 2016-2019

11 maart 2020

---

#### Wie is Jutphaas Wonen?

Jutphaas Wonen is een lokaal verankerde woningcorporatie, dat is onze toegevoegde waarde. We hebben ongeveer 1.850 woningen in de gemeente Nieuwegein. Een gemeente met circa 65.000 inwoners, direct ten zuiden van Utrecht.

#### Waar staat Jutphaas Wonen voor?

De kern van het handelen van Jutphaas Wonen is verwoord in onze missie:

*“In het hart van de Nieuwegeinse samenleving, biedt Jutphaas Wonen een duurzaam antwoord op de behoefte aan sociale huurwoningen”.*

We zijn al honderd jaar werkzaam in Nieuwegein; ons hart ligt bij deze stad, bij haar inwoners en bij onze huurders in het bijzonder. We zijn kleinschalig, overzichtelijk, toegankelijk en eerlijk. We schakelen snel, we zijn besluitvaardig en we zijn oplossingsgericht. We werken nauw samen met verschillende partners. We bieden maatwerk waar dit past en we bieden huurders mogelijkheden voor zelfregie. We zijn innovatief en creatief, onder andere op het terrein van duurzaamheid, transformatie, nieuwbouw, bewonersparticipatie en zorg. We pakken de kansen die er in ons werkgebied zijn, in samenwerking met partners. We komen onze afspraken na, zijn transparant in ons doen en laten en we zijn aanspreekbaar op behaalde resultaten.

#### De speerpunten van Jutphaas Wonen

In de visitatieperiode 2016-2019 heeft Jutphaas Wonen gewerkt aan het realiseren van doelen binnen de volgende thema's:

1. Betaalbaar Wonen
2. Wonen en Zorg
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Wonen met plezier

De thema's zijn afkomstig uit de prestatieafspraken, aangevuld met de speerpunten uit het ondernemingsplan “Voor Nieuwegein, duurzaam en sociaal”.

#### *Betaalbaar Wonen*

Binnen dit thema hebben we gewerkt aan het tegemoetkomen aan de groeiende vraag naar sociale huisvesting. Ons doel was om 135 sociale huurwoningen te bouwen en toe te voegen aan onze voorraad. Daarnaast was een doelstelling om minimaal 70% van onze woningen bereikbaar te houden voor huurders met lage inkomens; 74% van onze voorraad heeft een huurprijs onder de hoge aftoppingsgrens voor de huurtoeslag en 60% heeft een huurprijs onder de lage aftoppingsgrens.

#### *Wonen en Zorg*

Binnen dit thema hebben we gewerkt aan het tegemoetkomen aan de groeiende vraag naar wonen en zorg van de ouder wordende bevolking en de vraag naar passende huisvesting al dan niet met begeleiding van kwetsbare doelgroepen. Om dat te bereiken hebben we ons tot doel gesteld om nieuwe woningen levensloopbestendig te bouwen en om bestaande woningen geschikt te maken zodat mensen langer

zelfstandig kunnen blijven wonen. Daarnaast was een doelstelling om meer senioren te bewegen om te verhuizen van een (grote) eengezinswoning naar een meer passende woning.

#### *Kwaliteit en duurzaamheid*

Binnen dit thema hebben we gewerkt aan het verbeteren van de energetische kwaliteit en het in standhouden of verbeteren van de bouwkundige kwaliteit van onze woningen. Doelen die we daarbij hadden waren een gemiddelde energie index van onze woningen van 1,2 in 2022 en waar mogelijk nieuwbouw die energieneutraal en aardgasloos is. Het verhogen van het bewustzijn over energieverbruik bij onze huurders en duurzaamheidsmaatregelen leiden tot lagere woonlasten. Voor de bouwkundige kwaliteit hanteren we een ondergrens van 3 (op een schaal van 1 t/m 6) volgens NEN 2767.

#### *Wonen met plezier*

Binnen dit thema hebben we gewerkt aan het realiseren van leefbare wijken waar mensen met plezier wonen. Daarbij hebben we ons tot doel gesteld om de participatie door bewoners te vergroten door hen meer ruimte te geven voor het realiseren van eigen initiatieven. Verder werken we wijkgericht, hebben we aandacht voor het beperken van overlast en werken we samen met gemeente en andere partners aan het ondersteunen van kwetsbare huurders.

#### **Waar staat Jutphaas Wonen nu?**

Aan het begin van 2016 heeft de toenmalige directeur-bestuurder afscheid genomen van Jutphaas Wonen en in september van dat jaar is de nieuwe bestuurder gestart. Het jaar 2016 is dan ook te typeren als een overgangsjaar waarin gezocht is naar een nieuwe bestuurder enerzijds en waarin invulling is gegeven aan de verplichting uit de nieuwe Woningwet voor het opstellen van verschillende reglementen.

Een belangrijk verbeterpunt uit de vorige visitatie was het versterken van de zichtbaarheid van de verbinding tussen financiële mogelijkheden, doelstellingen en inzet van middelen van onze organisatie. In 2017 hebben we ons nieuwe ondernemingsplan “Voor Nieuwegein, duurzaam en sociaal” geschreven. We hebben de afgelopen jaren een vastgoedstrategie, ons huurbeleid en een visie op verduurzaming vastgesteld. We hebben onze ambities vertaald in meerjaren- en jaarplannen en we hebben de financiële impact van die plannen in beeld gebracht. We sturen en monitoren op het realiseren van onze doelen binnen bepaalde financiële bandbreedtes. Omdat we samenhang hebben gebracht in ons beleid en omdat we bepaalde keuzes hebben gemaakt, weten we wat we willen en wat we kunnen waarmaken. Hierdoor zijn we in staat om heldere standpunten naar voren te brengen in gesprekken met onze belanghouders.

In de periode van de crisis heeft Jutphaas succesvol een aantal kantoorpanden getransformeerd naar woningen. In 2016 heeft Jutphaas nog 41 woningen gerealiseerd in een getransformeerd kantoorpand aan de Villawal. In 2016 heeft ook de locatie Blokhoeve een nieuwe impuls gekregen en is de jaren daarna gewerkt aan een haalbaar plan waar Jutphaas 115 woningen gaat bouwen. Het zoeken naar nieuwe bouwlocaties is een permanente activiteit; de opgave is groot, maar de mogelijkheden liggen niet voor het oprapen. Jutphaas Wonen wordt steeds vaker benaderd door partijen om samen mogelijkheden voor nieuwbouw ontwikkeling te onderzoeken.

Het thema “verduurzaming” is in de afgelopen jaren ook bij Jutphaas Wonen hoog op de agenda komen te staan. Samen met corporaties uit de regio is een regionale energievisie opgesteld die erop is gericht om op een efficiënte, innovatieve manier, grote hoeveelheden corporatiewoningen in de regio te verduurzamen, met als doel dat alle woningen in 2050 CO2 neutraal zijn. Jutphaas Wonen heeft daarbij een gunstige uitgangspositie omdat het woningbezit relatief jong is en omdat ongeveer de helft van de woningen is aangesloten op een warmtenet. In de Aedes-benchmark scoort Jutphaas al een aantal jaren een letter “A” en behoort daarmee tot de koplopers op het gebied van duurzaamheid in de sector.



Samen met de gemeente Nieuwegein en met Portaal en Mitros, faciliteert Jutphaas Wonen mensen om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen. Binnen het project “Verzorgd Wonen” heeft Jutphaas woningen geschikt gemaakt voor bewoners met een lichte zorgvraag en in één van de torenflats aan het Van Herwijnenplantsoen is een zorgsteunpunt ingericht door ZorgSpectrum. Het thema “wonen en zorg” is de afgelopen jaren verbreed in die zin dat ook Jutphaas te maken krijgt met een groeiende instroom van bewoners die een zorg- of ondersteuningsvraag hebben, zowel fysiek als ook psycho-sociaal.

### **Hoe vervult Jutphaas Wonen zijn maatschappelijke rol?**

Jutphaas Wonen is een lokaal verankerde woningcorporatie die al sinds haar oprichting in 1919 uitsluitend actief is in Nieuwegein. De betrokkenheid bij de stad en bij haar inwoners is dan ook groot. We kennen veel van onze huurders persoonlijk en we weten daardoor vaak in een vroeg stadium wat er in wijken en buurten speelt. Medewerkers van Jutphaas zijn de ogen en de oren in de buurt en zij verbinden zo nodig de bewoners en professionals van andere organisaties met elkaar. De lijnen over en weer zijn kort en de contacten zijn goed. Jutphaas Wonen is onderdeel van een groot netwerk van organisaties die actief zijn op de terreinen van zorg en welzijn. De gemeente Nieuwegein is daarin een belangrijke partner. Met de gemeente werkt Jutphaas Wonen bijvoorbeeld samen in het project “Betere Buurten” waarin het verbeteren van de leefbaarheid in buurten centraal staat.

We willen onze huurders zoveel mogelijk zelf de regie geven over de woning en de leefomgeving. We stimuleren dan ook actief (nieuwe vormen van) bewonersparticipatie. Hierin zijn we nog zoekend naar effectieve manieren waarop we bewoners kunnen activeren en faciliteren. In het kader van ons 100-jarig jubileum hebben we een symposium georganiseerd met als thema “Participatie 3.0”. Ook zijn we samen met ons Huurdersplatform in gesprek om hier verder invulling aan te geven. Het vraagt flexibiliteit van medewerkers en vermogen om durven los te laten en dat is niet altijd eenvoudig om te doen.

### **Hoe functioneert de lokale driehoek (tri-partite overleg)?**

In Nieuwegein hebben we een gestructureerd proces om te komen tot prestatieafspraken. De gemeente Nieuwegein doet jaarlijks een uitvraag, die gebaseerd is op de woonvisie, bij de woningcorporaties en de huurdersverenigingen. Op basis van die uitvraag en in overleg met de huurdersverenigingen, formuleren de corporaties hun bod. In de aanloop daar naartoe, vindt ambtelijk en bestuurlijk overleg plaats waarbij ook de huurdersverenigingen aan tafel zitten. Nadat de biedingen zijn gedaan praten de corporaties afzonderlijk op bestuurlijk niveau en gezamenlijk op ambtelijk niveau om de afspraken te finetunen en ook hierbij zitten de huurders aan tafel. Resultaat is een document met geactualiseerde prestatieafspraken.

De mate van concreetheid van de afspraken wisselt; afspraken over aantallen te bouwen woningen of over het betaalbaar houden, zijn bijvoorbeeld goed meetbaar, afspraken over leefbaarheid en inzet in wijken en buurten zijn doorgaans minder meetbaar en “hard”. De mate waarin de afspraken wederkerig zijn, wordt geleidelijk aan groter. De huurdersorganisaties hebben het thema wederkerigheid recentelijk op de agenda van de gesprekken gezet.

Het Huurdersplatform van Jutphaas (

) is de afgelopen jaren gegroeid in haar rol in het tripartite overleg. Ook de kwaliteit van de inbreng wordt steeds beter.

## Bijlage 6 Factsheet prestaties

### FACT SHEET Jutphaas Wonen

In 2016 heeft Jutphaas Wonen prestatieafspraken gesloten met de gemeente Nieuwegein, de corporaties Mitros en Portaal en huurdersverenigingen. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van Jutphaas Wonen in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met Jutphaas Wonen zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met thema's uit de ambities van de corporatie, zoals verwoord in het ondernemingsplan 'Nieuwegein, Duurzaam en Sociaal'.

Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Betaalbaar Wonen
2. Wonen en Zorg
3. Kwaliteit en Duurzaamheid
4. Wonen met plezier



Het thema Betaalbaar Wonen vloeit voort uit de speerpunten uit de Woonvisie en de prestatieafspraken uit de periode 2016-2019.

Doel: tegemoetkomen aan de groeiende vraag naar sociale huisvesting.

De belangrijkste afspraken:

- De totale sociale voorraad<sup>3</sup> groeit tot 8.500 woningen in Nieuwegein 2020 van alle corporaties gezamenlijk.
- 70 procent van de sociale voorraad heeft een huurprijs tot de aftoppingsgrens van huursubsidie<sup>4</sup> (kernvoorraad) en blijft dus toegankelijk voor woningzoekenden met een beperkt inkomen.
- In 2016 is de ambitie uitgesproken om 4.700 woningen in de kernvoorraad te behouden opgeteld) voor alle corporaties.
- De slaagkansen voor woningzoekenden blijven gelijk.
- Corporaties gaan scheefwonen tegen.

### Ontwikkeling sociale voorraad

De voorgenomen groei tot 8.500 woningen in 2020 is niet gehaald. Op 1-1-2020 telt de sociale voorraad 8.321 woningen

Het aantal woningen dat in Nieuwegein tot de kernvoorraad behoort, bedraagt 6.554 woningen op 1-1-2020; deze doelstelling is dus ruim gehaald.

<sup>3</sup> huur tot € 720,42, prijspeil 2019

<sup>4</sup> huur tot hoogste aftoppingsgrens: € 651,03 (prijspeil 2019)

Jutphaas Wonen heeft in de visitatieperiode in 2016 41 woningen aan de sociale voorraad kunnen toevoegen aan de Villawal in Nieuwegein. Daarnaast heeft Jutphaas Wonen activiteiten ondernomen om op bestaande (kantoor) locaties sociale huurwoningen te realiseren en/of het beheer daarover te voeren. Voorbeelden daarvan zijn Luifelstede (complex woningen voor onzelfstandige woningen voor statushouders en andere doelgroepen, dat Jutphaas Wonen beheert voor de gemeente Nieuwegein) Iepenhoeve (Hoeverijk), Rijnhuizen, Doorslag en de locatie van het voormalig politiebureau in het centrum.

Dat heeft geleid tot concrete plannen voor Hoeverijk (jaarplan 2020) waarvoor Jutphaas Wonen in 2020 een uitvoeringsbesluit wil nemen voor de realisatie van in totaal 115 kleinere en grotere huurappartementen.

Om de sociale voorraad niet verder te laten afnemen, heeft Jutphaas Wonen een aantal vrije sector woningen naar de sociale voorraad overgeheveld met gericht huurbeleid. Ook is het aantal verkopen van woningen bewust verminderd.

Totaal heeft Jutphaas Wonen in de visitatieperiode 16 woningen verkocht (3 in 2017 en 13 in 2016) Het aantal vrije sector woningen is sinds de aankondiging van de nieuwe Woningwet teruggebracht van 122 naar 31 woningen, waarvan twee worden verhuurd onder de liberalisatieregens.

## Ontwikkeling woningvoorraad

### Woningvoorraad naar prijsklasse

Klasse	Stand 1-1-2016	Stand 1-1-2020
<b>Goedkoop</b>	934	1.026
<b>Tot eerste aftoppingsgrens</b>	852	959
<b>Tot tweede aftoppingsgrens</b>	340	322
<b>Tot sociale huurgrens</b>	439	474
<b>Vrije sector</b>	122	31
<b>Aantal woningen</b>	1835	1.853

### Huurverhogingen

	Voor lage inkomens	Extra inkomens-afhankelijk	Gemiddelde	Nederland
<b>2016</b>	1 procent	2 procent	1 procent*	%
<b>2017</b>	1 procent	2 procent	1 procent*	%
<b>2018</b>	0 procent	2 procent	0,003 procent	
<b>2019</b>			1,6 procent	%

Bron: jaarverslagen

\*Het aantal huurders met een extra huurverhoging is zo gering (<10 procent van het totaal aantal huurders) dat dit nauwelijks zichtbaar is in de gemiddelde percentages.

### Scheefwonen

Jutphaas Wonen heeft de afgelopen jaren extra huurverhoging toegepast bij goedkope scheefwoners.

### Slaagkansen

De gemiddelde zoektijd van woningzoekenden bedraagt vier jaar. De slaagkansen zijn afgenomen in de visitatieperiode. Het aantal vrijkomende woningen is in de visitatieperiode afgenomen en varieerde van 5,8 procent in 2018 tot 4,4 procent in 2017.

In 2016 zijn gemeente Nieuwegein en de drie in Nieuwegein werkzame corporaties gestart met de aanstelling van een Verhuisadviseur om senioren te begeleiden bij het verhuizen van een grote woning naar een kleinere woning om zo doorstroming te bevorderen. In 2018 is besloten om het experiment te verlengen. Inmiddels is het project genaamd 'Van Groot naar Beter' uitgerold in de hele regio Utrecht, waarbij ouderen worden ondersteund bij de verhuizing naar een beter passende woning. De woningcorporaties bieden oudere huurders de mogelijkheid om een verhuisadviseur in te schakelen.



Ook het thema Wonen Zorg vloeit voort uit de Woonvisie van 2015 en bevatten prestatieafspraken 2016-2019.

Doel: tegemoetkomen aan de groeiende vraag naar wonen en zorg vragen van de ouder wordende bevolking en de vraag naar passende huisvesting al dan niet met begeleiding van kwetsbare doelgroepen.

De belangrijkste afspraken zijn:

- Nadruk leggen op levensloopbestendige woningen, verzorgd wonen (48 verzorgd wonen woningen realiseren door Jutphaas Wonen en Portaal) en gericht toewijzen nultredenwoningen.
- Bevorderen van doorstroming van ouderen.
- Afspraken maken over de huisvesting van kwetsbare doelgroepen.
- Huisvesting statushouders conform taakstelling.

### Zorggerelateerd bezit Jutphaas Wonen

Jutphaas Wonen verhuurt woningen aan bijzondere doelgroepen

Woningen bijzondere doelgroepen 2016 -2020
109 seniorenwoningen
47 jongerenwoningen
18 MIVA-woningen
15 Fokuswoningen
4 kangoeroewoningen <sup>5</sup>
6 libellewoningen <sup>6</sup>
22 wooneenheden Humanitas (Fokkesteeg)
2 woningen voor stichting Reinaerde
<b>224 woningen</b>

### Verzorgd Wonen en andere projecten

Jutphaas Wonen is actief in het organiseren van Verzorgd Wonen, een project waarin naast de corporatie ook ZorgSpectrum, gemeente Nieuwegein en een adviesbureau participeren.

Verzorgd Wonen betreft een pakket aan diensten gericht op toezicht, gezamenlijke activiteiten voor ouderen, een beschutte woonomgeving, gevoel van veiligheid en voorzieningen op korte afstand van de woning.

<sup>5</sup> Woning voor zorgbehoevende en mantelzorger

<sup>6</sup> Woningen bedoeld voor bewoners die grote woning achterlaten, maar dicht in buurt vrienden of familie wil wonen

In 2018 heeft Jutphaas Wonen een woning verhuurd aan ZorgSpectrum als zorgpost.

In 2018 is met de gemeente en andere belanghebbenden gewerkt aan de Proeftuin Beschermd Wonen Thuis, waarbij kwetsbare doelgroepen zelfstandig gehuisvest worden.

In 2019 is gestart met het woonproject Inn Between in Luifelstede. Inn Between is een project voor gemengd wonen, waarbij mensen met verschillende achtergronden leven in een community en bijdragen aan elkaars welzijn. Binnen dit project is ook het project Kamers met Kansen gerealiseerd. Dit project biedt huisvesting en coaching aan jongeren van 16 tot 26 jaar die een steun in de rug nodig hebben om naar zelfstandigheid te groeien.

### Huisvesting statushouders

Jutphaas Wonen heeft in de visitatieperiode voldaan aan haar aandeel in de taakstelling van de huisvesting van statushouders



Dit thema is ontleend aan de Woonvisie 2015 en de prestatieafspraken uit 2016-2019 en het landelijk energieconvenant energiebesparing. Het thema richt zich geheel op duurzaamheid. Daarnaast heeft Jutphaas Wonen zich gecommitted aan de overkoepelende RWU energievisie 2050 die door alle Utrechtse corporaties is onderschreven. Daarbij spreken de corporaties zich uit om uiterlijk in 2050 over een CO2 neutrale voorraad te beschikken  
Doel: verhogen van duurzaamheid woningvoorraad.

Belangrijkste afspraken:

- Jutphaas Wonen brengt woningen naar gemiddeld label B in 2020, Energie-index 1,21-1,4
- Vanaf 2018: Nieuwegein wil energieneutraal zijn in 2040 en hanteert voor nieuwbouw Nul Op de Meter.

### Geleverde prestaties voor duurzaamheid

Jutphaas Wonen heeft in de visitatieperiode diverse activiteiten uitgevoerd om de duurzaamheid van de voorraad te vergroten: beter isoleren, plaatsen van energiezuinige verwarmingsinstallaties en zonnepanelen zijn daar voorbeelden van. Jutphaas Wonen verbetert daarbij woningen waar mogelijk naar label A of B.

In 2017 heeft Jutphaas Wonen bij wijze van experiment 4 woningen naar Nul Op de Meter gebracht.

### Landelijke Aedes-benchmark duurzaamheid:

	Begin 2016	2019	Nederland
Gemiddelde EI	1,56	1,36	1,57
Letter Duurzaamheid Jutphaas Wonen	A	A	

Bron: Aedes-benchmark

Eind 2019 beschikken 1.065 woningen van Jutphaas Wonen over het label B of hoger, 659 woningen beschikken over label C, 121 woningen over label D en 9 woningen over label E of lager. Gemiddeld beschikt de voorraad van Jutphaas Wonen over label B.

## Kwaliteit woningen

In de afgelopen visitatieperiode heeft Jutphaas Wonen geïnvesteerd in de kwaliteit van de bestaande woningvoorraad, voor een belangrijk deel in energiebesparende en duurzaamheidsmaatregelen maar ook in planmatig onderhoud zoals schilderwerk, vervangen liften, reinigen gevelbekleding, vervangen keukens en badkamers.

In 2016 is een kwaliteitsmeting geweest conform de NEN-normen, waarbij een score van 1-2 nagenoeg nieuwbouw kwaliteit en score 6 zeer slecht te noemen is. Jutphaas Wonen hanteert score 3,0 als ondergrens. In 2019 is de meting herhaald.

Daaruit bleek een aanzienlijke verbetering: in 2016 had Jutphaas Wonen nog twee complexen met score 3 en een complex met score 4 in bezit. In 2019 was de laagste score voor één complex 2,25; de overige complexen scoorden beter.



Dit thema vloeit voort uit het speerpunt Vitale Stad van de Woonvisie, een aantal prestatieafspraken 2016-2019 en het speerpunt Wonen met Plezier van het ondernemingsplan 2018-2022 van Jutphaas Wonen.

Doelstelling is het realiseren van leefbare wijken waar mensen met plezier wonen.

Corporaties en gemeente richten zich conform de afspraken op:

- Schoon, heel en veilig
- Vroeg signaleren van individuele en sociale problemen
- Bevorderen huurdersbetrokkenheid onder meer door sponsoren van huurdersinitiatieven van wat wettelijk is toegestaan.

## Geleverde prestaties voor samenwerking aan leefbaarheid

Jutphaas Wonen voert diverse activiteiten uit om de leefbaarheid te borgen/verbeteren. Zo werkt de corporatie samen met het Extreem Woonoverlast Team, de afdeling Complexe Multiprobleemgezinnen (CMPG) van de gemeente Nieuwegein en buurtbemiddeling om overlast te beperken en problemen te signaleren en op te pakken. Jutphaas Wonen schakelt daarvoor andere instanties in voor sociale begeleiding.

## Aanpak schuldenproblematiek

Sinds 2016 werkt Jutphaas Wonen samen met andere instellingen in het project 'Vroeg Eropaf' om schuldenproblematiek snel aan te pakken.

In 2017 is in navolging van het project 'Vroeg Eropaf' het project 'Vindplaats Schulden' gestart, waarbij instanties (corporaties, gemeente, nutsbedrijven) met elkaar betalingsachterstanden uitwisselen om in geval van meerdere achterstanden actie te kunnen ondernemen in de vorm van een huisbezoek van de gemeente.

Uit de jaarverslagen blijkt dat de huurachterstanden van 0,9 procent in 2016 na een lichte stijging in 2017 en 2018 uiteindelijk zijn gedaald naar 0,63 procent in 2019.

In 2016 zijn vier vonnissen tot huurontbinding wegens huurschuld toegewezen, waarbij deze in twee gevallen is geëffectueerd. In twee gevallen is een laatste kans beleid aangeboden.

In 2017 zijn twee woningen ontruimd, waarvan een vanwege extreme overlast en een vanwege huurachterstand. Verder zijn vier hennepplantages ontruimd

In 2018 zijn vier woningen ontruimd, waarvan een op basis van een vonnis uit 2017. In 2019 zijn twee woningen ontruimd wegens overlast en onderhoud.

### **Betere buurten**

Jutphaas Wonen werkt nauw samen met de gemeente in het project Betere Buurten, gericht op een samenhangende aanpak van wijken, waarbij verbetering van de woonomgeving onderdeel vormt tot het vergroten van de leefbaarheid. In 2016 is een project gestart in Merwestein.

### **Themabijeenkomst en bewonersbeheer ontmoetingsruimte De Wenck**

Daarnaast zet Jutphaas Wonen in op het vergroten van bewonersbetrokkenheid in wijken door samen met de huurdersorganisatie de oprichting van bewonerscommissies te stimuleren. Daarvoor heeft Jutphaas onder meer themabijeenkomsten georganiseerd,

Bij themabijeenkomsten vraagt de corporatie aan huurders om mee te denken over een thema en mogelijke oplossingen aan te reiken. Zo heeft Jutphaas Wonen in 2019 een 'inloop'-bijeenkomst georganiseerd voor haar bewoners en de buurtbewoners van de wijk Jutphaas/Wijkersloot om te horen wat hun wensen zijn voor de ontmoetingsruimte 'De Wenck'. Deze wensen konden ze persoonlijk met de corporatie bespreken en zijn meegenomen in onze zoektocht en besluitvorming voor het beheer van De Wenck. Samen met KOEK schreven actieve (buurt)bewoners een plan voor De Wenck. KOEK staat voor Klimmen op Eigen Kracht en is een door de gemeente ondersteund project waarin buurtbewoners worden gestimuleerd en gemotiveerd om hun passie en inspiratie in te zetten voor zichzelf en de samenleving. Het plan van KOEK en actieve (buurt)bewoners was voor ons doorslaggevend en zij beheren sinds december 2019 De Wenck.

## Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

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

Cijfer	Score benaming
1	Zeer slecht
2	Slecht
3	Zeer onvoldoende
4	Ruim onvoldoende
5	Onvoldoende
6	Voldoende
7	Ruim voldoende
8	Goed
9	Zeer goed
10	Uitmuntend

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

### Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar meerdere of mindere mate te voldoen aan een of meer criteria voor pluspunten, kan de visitatiecommissie komen tot een beoordeling die hoger is dan een 6: van ruim voldoende (7), tot goed (8), zeer goed (9) of uitmuntend (10).

### Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.