

sjht Jongeren
huisvesting

raeflex
?



Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 400 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. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol is gaan spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

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 Stichting Jongeren Huisvesting Twente met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Stichting Jongeren Huisvesting Twente 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

Bennekom, 8 december 2022

Raeflex
Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie
De heer A.T.A. Koopmanschap AC | Voorzitter
Mevrouw E. Ootes BSc | Secretaris

Inhoudsopgave

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties.....	4
A Samenvatting	5
B Samenvatting oordelen.....	6
C Recensie Stichting Jongeren Huisvesting Twente	8
D Ontwikkelingspotentieel Stichting Jongeren Huisvesting Twente.....	12
E Vooruitblik.....	13
F Scorekaart Stichting Jongeren Huisvesting Twente	14
G Reactie Stichting Jongeren Huisvesting Twente	15
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	17
1 Visitatie bij Stichting Jongeren Huisvesting Twente	18
1.1 Schets Stichting Jongeren Huisvesting Twente	19
1.2 Werkgebied Stichting Jongeren Huisvesting Twente	19
2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces.....	20
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's	20
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	20
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	21
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	22
3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit prestatieafspraken	22
3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven	24
4 Presteren volgens Belanghebbenden.....	26
4.1 De belanghebbenden van Stichting Jongeren Huisvesting Twente	26
4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....	27
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	30
5 Presteren naar Vermogen.....	31
5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van Stichting Jongeren Huisvesting Twente.....	31
6 Governance van maatschappelijk presteren	32
6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing	32
6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC	33
6.3 De beoordeling over externe legitimatie en openbare verantwoording	33
Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....	35
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	36
Bijlage 2 Curricula vitae	37
Bijlage 3 Bronnenlijst.....	40
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	41
Bijlage 5 Position paper	42
Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen	46
Bijlage 7 Meetschaal	54

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties



A Samenvatting

Visitatie Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, december 2018) voor kleine corporaties tussen de 500 en 1.000 wooneenheden en vond plaats tussen september en december 2022.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Schets Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Stichting Jongeren Huisvesting Twente (SJHT) is een woningcorporatie voor jongeren tussen de 18 en 30 jaar die kamers, studio's en appartementen verhuurd. Zij is gespecialiseerd in de verhuur van betaalbare huisvesting in het centrum van Enschede en Hengelo. Met een klein team van 12 medewerkers is de afgelopen jaren gezorgd voor de verhuur van een stabiel aantal woningen. De komende jaren ligt er een opgave om uit te breiden.

Sinds de vorige visitatie heeft de tijd niet stilgestaan voor SJHT. Zowel de organisatie zelf als de maatschappelijke opgaven heeft sinds de laatste visitatie enorme veranderingen doorgemaakt. Zo is de vorige bestuurder na veertig jaar dienstverband opgevolgd door een nieuwe directeur-bestuurder. Daarnaast is het de afgelopen vier jaar niet gemakkelijker geworden voor jongeren en starters op de woningmarkt. Deze toegenomen druk heeft grote invloed op de opgaven van SJHT.

Samenvatting van beoordelingen Stichting Jongeren Huisvesting Twente

De commissie stelt vast dat Stichting Jongeren Huisvesting Twente de afgelopen vier jaar goede resultaten heeft geleverd. De beoordeling valt in vergelijking met de vorige visitatie op drie van de vier perspectieven hoger uit. Ook tijdens de vorige visitatie kreeg SJHT een goede beoordeling, de visitatiecommissie ziet dat de sterke kanten van de organisatie behouden zijn gebleven. Met name op het gebied van presteren naar vermogen is de beoordeling erop vooruitgegaan. Er zijn natuurlijk altijd een paar verbeterpunten die dan ook aandacht krijgen in deze visitatie. Op de volgende pagina vindt u een overzicht van de waarderingen die commissie en belanghebbenden geven aan SJHT.

B Samenvatting oordelen



Presteren naar opgaven 7,8

Hier 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.

Sterk:



Betaalbaarheid: 9

SJHT heeft niet alleen in Enschede het meest betaalbare aanbod, ook in vergelijking met andere studentensteden scoort ze uitmuntend.



Huisvesten bijzondere doelgroepen: 8

Ondanks de schaal van de corporatie draagt ze volwaardig en proactief bij aan het plaatsen van bijzondere doelgroepen.



Beschikbaarheid: 8

De vraag naar woningen is in alle segmenten flink gestegen de afgelopen jaren. SJHT heeft snel geschakeld naar een strategie van samenwerking en uitbreiding.



Dienstverlening en huurdersoordeel: 8

SJHT is goed bereikbaar, zaken worden snel opgepakt. Huurdersvertegenwoordiging is laagdrempelig georganiseerd.

Mooi:



Kwaliteit en duurzaamheid: 7,5

Het type bezit van SJHT maakt verduurzaming lastig. Er wordt gestaag gewerkt aan verduurzaming, complex per complex.



Leefbaarheid: 7

Het onderwerp leefbaarheid kent vrij specifieke aspecten met de doelgroep, de focus ligt op afval en eenzaamheid.

Presteren naar ambitie: 9

SJHT is een kleine organisatie die in alle grote maatschappelijke opgaven een serieuze bijdrage doet. Ze laat zich niet tegenhouden door de schaal van de organisatie, maar ziet juist kansen die passen bij haar specifieke kennis en expertise van de doelgroep en de woonvorm.

Presteren naar vermogen: 8



SJHT zet haar middelen in om aan de groeiende opgave tegemoet te komen. SJHT steekt daarin haar nek uit zonder roekeloos te zijn, de financiële continuïteit is op orde en er wordt kritisch stilgestaan bij risico's en toekomstscenario's.

Governance: 7,2



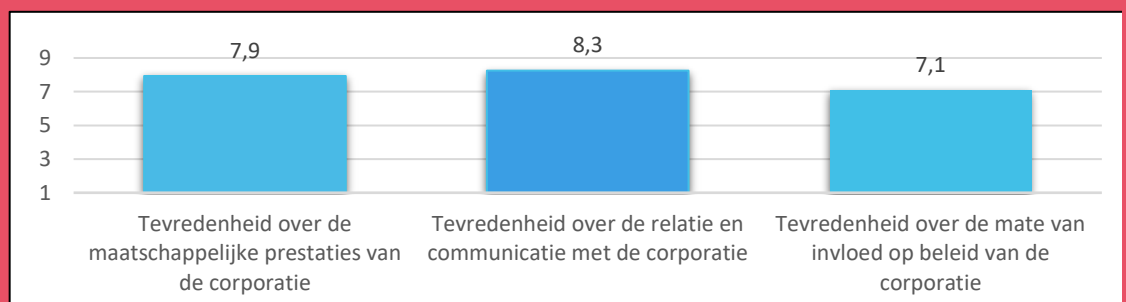
SJHT wordt over het algemeen goed en verantwoord geleid.

- Kwaliteit van het besturen: De visie wordt in goede afstemming gemaakt met de omgeving en hier geven ze concreet handen en voeten aan.
- Intern toezicht: RvC is actief bezig met zijn rolinvulling en denkt hier kritisch over na. De raad ondersteunt de bestuurder en geeft hem handvatten zonder dat hij zijn onafhankelijkheid verliest.
- Externe legitimatie: De basis is op orde, maar verbeterpunt is dat de projectbeheerders te ad hoc worden betrokken bij beleid van SJHT.

Presteren volgens Belanghebbenden: 7,8



De belanghebbenden hebben hun beoordeling gegeven op drie terreinen zoals hieronder in de grafiek te zien. Gemiddeld scoort Stichting Jongeren Huisvesting Twente een 7,8 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Op alle onderwerpen volgde een ruim voldoende beoordeling. De communicatie met SJHT werd door alle betrokkenen zeer positief beoordeeld, partijen geven aan dat SJHT open, eerlijk en snel communiceert met partners. Over de mate van invloed op het beleid van de corporatie kwamen wel verbeterpunten naar voren door de belanghebbenden.





Vergelijking vorige visitatieperiode Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie			
Perspectief		2017	2021
Presteren naar Opgaven en Ambities		7,9	8,1
Presteren volgens Belanghebbenden		7,7	7,8
Presteren naar Vermogen		7,2	8,0
Governance		7,3	7,2

Vergeleken met de vorige visitatieperiode heeft Stichting Jongeren Huisvesting Twente betere resultaten behaald.

C Recensie Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Terugblik op visitatie 2014 - 2017

SJHT kenmerkte zich in de vorige visitatieperiode als een financieel sterke organisatie die professioneel georganiseerd was en goed in control. De commissie gaf tijdens de vorige visitatie de volgende verbeteringsuggesties mee voor SJHT. Hier volgen ze in het kort met toelichting over de opvolging:

- Strategievorming: Maak een bewuste afweging voor het bezit in de gemeente Hengelo en zet deze strategie om in daden. Belangrijk hierbij is dat de RvC meer eigenstandig een beeld over de (langetermijn) strategie vormt.
Opvolging 2018 - 2021: De corporatie heeft de verbeteringsuggestie ter harte genomen, het koersplan 2022 - 2026 is in 2021 vastgesteld waarin de organisatie zich duidelijker positioneert.
- Samenwerking met projectbeheerders: Probeer de projectbeheerders te faciliteren in hun verdere groei naar strategische sparringpartner.
Opvolging 2018 - 2021: SJHT werkt eraan om de projectbeheerders minder te gebruiken als 'verlengstuk van de organisatie'. Ze worden inmiddels betrokken bij de prestatieafspraken en meer strategische vraagstukken. Er wordt gewerkt aan een betere organisatie van de projectbeheerders door onderscheid te gaan maken tussen een kerngroep en een groep daarachter van betrokken huurders. Dit blijft een aandachtspunt.
- Intern toezicht: Neem in de publieke documentatie over de RvC nadrukkelijker mee welke commissarissen op voordracht van de huurders zijn benoemd. Overweeg daarnaast meer te variëren in de wijze van zelfevaluatie. Houd de continuïteit in de RvC door het faseren van (her)benoemingen in het oog.
Opvolging 2018 - 2021: Beide is gebeurd, de RvC leden zijn benoemd en er is gevarieerd met zelfevaluatie.
- Participatie en legitimatie: De uitdaging voor de komende jaren is om met name de collega-corporaties meer duidelijkheid te geven over wat ze van SJHT kunnen verwachten.
Opvolging 2018 - 2021: SJHT heeft deze verbeteringsuggestie ter harte genomen, ze positioneert zich sterker in het netwerk van collega-corporaties. De samenwerking met De Woonplaats en het samen optrekken in een position paper met de vijf corporaties, zijn goede indicaties dat de corporaties elkaar weten te vinden en coöperatief vormgeven aan de samenwerking.

Resultaten visitatie 2018 - 2021

De organisatie heeft sinds de vorige visitatie grote veranderingen doorgemaakt. Daarnaast is de maatschappelijke context waarin SJHT als corporatie opereert ook sterk veranderd. Deze visitatieperiode zijn er stappen gezet om meer een netwerkorganisatie te worden. De banden met maatschappelijke partners zijn aangehaald en nieuwe samenwerkingen zijn opgetuigd. Deze aanpak past goed bij de toegenomen druk op de woningmarkt in de laatste twee jaar. Er zijn natuurlijk veranderingen in de organisatie geweest, maar de geest van de organisatie staat nog fier overeind. De medewerkers van SJHT werken met veel enthousiasme en specifieke kunde aan huisvesting voor jongeren en studenten.

De visitatiecommissie heeft de opdracht gekregen om te kijken naar de periode 2018 - 2021. De nieuwe directeur-bestuurder is halverwege 2021 aangetreden, dit heeft invloed gehad op de organisatie en haar koers. De visitatiegesprekken zijn eind 2022 gevoerd. We hebben als commissie expliciet benoemd tijdens de gesprekken dat beoordelingen tot en met 2021 gelden. Er valt niet aan te ontkomen dat ervaringen en beoordelingen gekleurd kunnen zijn door het afgelopen jaar. De effecten van de nieuwe koers waren meer zichtbaar omdat de belanghebbenden en de organisatie al langer werkte met de nieuwe bestuurder. We raden we aan om volgende keer de visitatie eerder te laten plaatsvinden, dichterbij de afgesloten periode.

Korte profilering: van binnen naar buiten

SJHT is een kleine woningcorporatie die specialist is in het huisvesten van jongeren. De medewerkers zijn intrinsiek gemotiveerd om zich in te zetten voor de doelgroep en hebben daar zichtbaar plezier in. SJHT heeft al jaren een koers waarbij betaalbaarheid een groot goed is, de woningen van SJHT maken dat Enschede een van de meest betaalbare studentensteden blijft van Nederland. De organisatie heeft veertig jaar dezelfde bestuurder gehad waarbij de corporatie gericht was op interne kwaliteit. Het is een stabiele en financieel sterke corporatie waar bovenal alle medewerkers zich graag in zetten om jongeren en studenten te voorzien van betaalbare huisvesting. Aan het eind van deze visitatieperiode is een nieuwe directeur-bestuurder aangetreden die de toon van de organisatie heeft veranderd, maar de geest van de organisatie intact heeft gelaten. De nieuwe koers is meer naar buiten gericht en maakt van SJHT meer een netwerkorganisatie. Hiermee speelt ze in op de veranderde maatschappelijke context waarbij de beschikbaarheid van woningen steeds meer onder druk staat. Naast de blik van de organisatie die meer naar buiten is gericht, zijn verantwoordelijkheden lager in de organisatie komen te liggen. De nieuwe bestuurder delegeert meer taken én verantwoordelijkheden in de hele breedte van de organisatie.

Position paper

Het door de directeur-bestuurder geschreven position paper komt overeen met wat de visitatiecommissie tegenkwam. De kernwaarden en ambitie die in de position paper naar voren komt, kwamen overeen met wat tijdens de visitatiegesprekken en in de verstrekte documenten terug te zien is. De kernwaarden zijn betrokken, professioneel, verantwoordelijk en samen. De eerste drie kernwaarden passen goed bij SJHT, vooral de laatste kernwaarde 'samen' heeft de afgelopen visitatieperiode meer body gekregen door externe samenwerking te versterken. De position paper is een duidelijk geheel van de visie en de rol die de corporatie oppakt in de maatschappelijke opgaven. In de position paper had meer reflectie gemogen over waar SJHT vandaan komt. Dit had de stap van terugkijken om daarvan te leren beter zichtbaar gemaakt.

Sterk verankerd in de lokale context

In de visitatiegesprekken kwam duidelijk naar voren dat SJHT een gewaardeerde partner is. De samenwerking met de verschillende corporaties verloopt goed en afstemming vindt plaats over welke partij wat oppakt. SJHT heeft daarbij een scherp oog voor wat er speelt in de lokale context en past de koers hierop aan. Ondanks de grootte van de organisatie levert ze een serieuze bijdrage aan de maatschappelijke opgaven die er spelen. Aan het eind van de visitatieperiode is de druk op de woningmarkt snel toegenomen. SJHT heeft hier snel op ingespeeld en heeft daarmee laten zien dat ze netwerkgericht, ondernemend en initiatiefrijke is. De gesprekken hierover met collega-corporaties zijn voortvarend opgepakt, de specialistische kennis en kunde van SJHT wordt ook door de omgeving gezien en erkend.

Prestatieafspraken

In Enschede worden de prestatieafspraken door de gemeente, vijf corporaties en vijf huurdersorganisaties gemaakt. De afgelopen jaren hebben de corporaties gezamenlijk een bod uitgebracht. Daarna worden de afspraken door het jaar heen geactualiseerd tijdens bijeenkomsten met alle betrokkenen. Over het algemeen zijn alle partijen positief over de afspraken en de naleving ervan. De visitatiecommissie ziet dat de afspraken worden gemaakt op basis van vertrouwen en wederzijds respect. De vijf corporaties in de gemeente hebben de afgelopen jaren steeds meer de samenwerking opgezocht. De opgave is groot in de gemeente en alle partijen werken in goede afstemming aan een deel van de oplossing. Waar ze elkaar kunnen versterken weten ze elkaar steeds beter te vinden. Zo hebben de vijf Enschedese corporaties begin 2022 de koppen bij elkaar gestoken om een position paper te schrijven over hun gedeelde visie op de opgaven. Dit laat zien dat de corporaties op goede voet met elkaar samenwerken.

Qua inhoud zijn de prestatieafspraken overzichtelijk en compleet. Alle lokaal relevante onderwerpen komen aan bod waarbij ruimte is voor ieders bijdrage. Alle betrokkenen geven en nemen in de afspraken, er wordt gewerkt vanuit een gezamenlijke stip op de horizon. Daarnaast wordt het meerjarig kader doorlopend actueel gehouden zodat er altijd een accuraat document is van de prestatieafspraken. De doorlopende werkgroepen zorgen ervoor dat alle partners betrokken blijven bij de voortgang en uitvoering van de afspraken. Dit zorgt er ook voor dat er bijtijds bijgestuurd kan worden wanneer papier en werkelijkheid uit elkaar gaan lopen.

Band en samenwerking met huurders

De connectie met de huurders is al sinds oprichting bijzonder georganiseerd. De projectbeheerders zijn huurders die zich in ruil voor een kleine vergoeding inzetten op technisch en sociaal vlak voor hun medehuurlers en daarmee ook voor SJHT. In de praktijk zien we dat signalen zijn snel bij SJHT zijn en huurders weten dat ze gehoord worden. SJHT en de projectbeheerders communiceren open, transparant en staan open voor kritiek. Toch ziet de commissie dat de formele kant van huurdersvertegenwoordiging en de geest van de overlegwet beperkt wordt nageleefd. Een huurdersdelegatie hoort betrokken te worden bij beleidsvorming, uitvoering, evaluatie en bijsturing. Vanuit de organisatie vindt naar de projectbeheerders wel terugkoppeling plaats. Vanuit de RvC naar projectbeheerders vindt dit ad hoc plaats. De commissie ziet dat de signalen vanuit huurders worden meegenomen in de uitvoering van SJHT, maar andersom worden ze niet geïnformeerd over de voortgang op beleidsniveau van dat wat er gebeurt in de organisatie. Ook de RvC haalt informatie op van huurders wat vervolgens met de bestuurder wordt besproken, maar terugkoppeling naar de huurders toe blijft achter. De afgelopen jaren is hier wel aan gewerkt door een thematische jaarplanning maar toch blijft de betrokkenheid van huurders daarmee te eenzijdig op de beleidsvorming, terwijl evaluatie en bijsturing daar ook bij zouden moeten horen.

Communicatie met belanghebbenden

Alle gesproken betrokkenen benadrukken de transparante, open en bovenal prettige manier van communiceren met SJHT. De verschillende corporaties in Enschede houden elkaar goed op de hoogte bij ontwikkelingen. De samenwerking tussen de belanghebbenden verloopt daardoor plezierig, er is een gevoel van urgentie voor de gezamenlijke opgaven waar samen aan gewerkt wordt. De specialistische kennis van SJHT is waardevol voor collega-corporaties die ieder over eigen sterke kanten beschikken. De expertise van SJHT op het gebied van onzelfstandige verhuur wordt dus herkend, al zou SJHT deze kwaliteiten nog meer zichtbaar naar buiten toe kunnen communiceren. Zeker als kleine corporatie is het van belang om naar buiten treden met je expertise en successen. De visitatiecommissie ziet dat de partijen elkaar naast de formele overleggen ook weten te vinden wanneer dat nodig is. SJHT doet mee met alle werkgroepen van de prestatieafspraken, terwijl dat voor zo'n kleine organisatie best een uitdaging kan zijn.

Besturing en governance

In de afgelopen visitatieperiode is de koers van SJHT gewijzigd omdat de maatschappelijke opgaven zijn veranderd en een nieuwe bestuurder is aangetreden. De timing van een nieuwe bestuurder met een nieuw geluid is niet toevallig, de RvC heeft specifiek gezocht naar iemand die meer extern gericht was. De nieuwe bestuurder richt zich meer op het werken in een netwerk. Juist omdat deze overgang speelt, blijft het goed doorlopen van de PDCA-cyclus een aandachtspunt. De organisatie verschuift van een centraal gestuurde organisatie naar een netwerkorganisatie. Dit vraagt extra aandacht voor sturing en governance in de nieuwe situatie. De commissie ziet dat SJHT haar vorm nog moet vinden in het rapporteren en verantwoorden volgens deze nieuwe werkwijze.

De visitatiecommissie ziet dat de RvC zijn rol serieus neemt en kritisch kijkt naar welke rol ze willen vervullen. Daarin wordt goed opgetrokken met de bestuurder om te kijken hoe beide rollen elkaar goed

kunnen aanvullen. De RvC is hiermee betrokken bij de bestuurder maar laten hem vrij om eigen beslissingen te maken zonder de risico's uit het oog te verliezen.

Over de ambities en doelstellingen van SJHT in het licht van de externe opgaven is de commissie zeer te spreken. De versterkte vraag naar woningen, de nieuwe bestuurder, de verandering in de organisatie en de nieuwe koers komen allemaal op het juiste moment. De werving van de RvC en de manier waarop de nieuwe bestuurder invulling geeft aan zijn rol sluiten goed aan bij de veranderde maatschappelijke context. Waar de corporatie de grenzen van haar kunnen in zicht heeft, zoekt ze naar oplossingen in samenwerking. Zo werkt SJHT hard aan de doelstellingen én bereikt ze meer dan dat ze alleen had gekund.

Financiële positie, vermogen wordt verzilverd

SJHT blijft een kostenbewuste organisatie die binnen alle financiële normen en kaders opereert. Wel heeft de corporatie de afgelopen visitatieperiode de jarenlange aangelegde financiële buffer aangeboord om aan de beschikbaarheid te werken. Deze inzet van het vermogen past goed bij de toegenomen opgaven. Daarbij wordt het vermogen aangewend middels een onderbouwde visie. Het voortbestaan van SJHT wordt hiermee geconsolideerd. SJHT gaat verantwoordelijkheden niet uit de weg en trekt met andere partijen op wanneer er op die manier meer te bereiken is.

SJHT doet de goede dingen goed

De commissie oordeelt dat SJHT een sterke partner blijft die met de ingezette veranderingen voor de juiste richting heeft gekozen. De kwaliteit, betaalbaarheid en interne organisatie stond als een huis, daar is niet aan getornd door de nieuwe bestuurder. Wel zijn accenten verschoven en profileert SJHT zich nadrukkelijk als netwerkpartner. Dit is precies de richting die toekomst heeft. Met de toegenomen maatschappelijke opgaven en toenemende complexiteit is samenwerking de strategie die SJHT kiest. Als SJHT zich verder ontwikkelt in deze richting samen met de samenwerkingspartners kan je de komende jaren zien dat de som groter wordt dan de delen.

Voor het eind van de visitatieperiode geldt dat SJHT meer actief naar buiten is getreden. De verantwoordelijkheden liggen lager in de organisatie en de resultaatverantwoordelijkheid ligt ook meer in de organisatie. Wanneer SJHT zich met dezelfde voortvarendheid en doordachtheid ontwikkelt de komende jaren dan zien we de volgende visitatieperiode een sterke netwerkorganisatie en bovenal een specialistische woningcorporatie waar anderen op kunnen bouwen. De visitatiecommissie ziet dat bij deze ontwikkelingen ook een andere manier van governance past. Hiervoor zijn in de organisatie de eerste stappen gezet, maar dat moet zich nog verder ontwikkelen en vormen naar de nieuwe manier hoe er wordt gewerkt bij de corporatie.

D Ontwikkelingspotentieel Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Sterke punten

- Klein en daarmee wendbaar
- Zich ontwikkelend als netwerkpartner
- Eigen vertegenwoordigingsstructuur met huurders
- Financieel sterk dus ruimte om te investeren
- Richt zich op samenwerking in de opgaven
- Scenario-analyse, oog voor risico's tot 2050
- Sterke ontwikkeling naar resultaatverantwoordelijke werknemers
- Intrinsieke motivatie voor doelgroep
- Inhuur wanneer noodzakelijk
- Zeer betaalbaar aanbod

Aandachtspunten

- Blijf flexibel en open naar omgeving toe
- Zorg dat je iedereen intern meekrijgt in de nieuwe koers
- 5 corporaties in een gemeente vergt goed overleg tussen corporaties
- Houd aandacht voor de goede relatie met de gemeente, houd oog voor die politieke context
- Verantwoordelijkheden komen lager in de organisatie te liggen en beheer wordt belangrijker, houd in de gaten hoe je het werk interessant houdt voor medewerkers
- Qua leefbaarheid neemt SJHT de verantwoordelijkheid voor eigen doelgroep, daarnaast met andere corporaties optrekken in de wijken

Kansen

- Maak resultaten zichtbaar, treed daarmee naar buiten
- Bedienen van de specifieke markt en deze goed kennen
- Verdere ontwikkeling van onderlinge samenwerking corporaties
- Gezamenlijk met corporaties de samenwerking met de gemeente verbeteren
- Brede taakinfilling als jongerenhuisvester beter vervullen
- Huurders meer betrekken bij evaluaties en terugkoppeling, niet alleen vooraf

Risico's

- Kleine organisatie
- Organisatie ontwikkelt zich in meerdere richtingen, aandacht goed blijven verdelen tussen verschillende opgaven
- Ontwikkeling energiekosten
- Governance in een netwerkorganisatie vergt aandacht en andere focus

E Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Stichting Jongeren Huisvesting Twente al goed presteert. Ze houdt zich met de juiste dingen bezig en werkt hier hard aan. Als de corporatie zich verder wil ontwikkelen dan geven wij daarvoor de volgende suggesties mee:

Zelfstandig blijven als expertise-partner

SJHT kiest er bewust voor om zelfstandig te blijven als kleine corporatie. De visitatiecommissie ziet wel dat zij zich hier niet dogmatisch aan vasthoudt. SJHT staat open voor een andere koers in de toekomst wanneer dit nodig blijkt om voort te bestaan. De commissie ziet daardoor dat SJHT met haar beperkte omvang kiest voor samenwerking. Daarmee haalt SJHT het meeste uit haar potentieel, ze pakt op wat er mogelijk is in samenwerking. De commissie vindt dit een goede ontwikkeling. Daarvoor is het wel belangrijk dat SJHT goed communiceert wat ze doet en wat haar meerwaarde is. Besteed hier meer aandacht aan. Zeker als kleine corporatie is het van belang om naar buiten treden en de meerwaarde en successen te laten zien.

Governance passend bij een netwerkorganisatie

SJHT verschuift van een centraal gestuurde organisatie naar een netwerkorganisatie. Dit vraagt extra aandacht voor sturing en governance. Juist omdat deze overgang speelt, is het goed doorlopen van de PDCA-cyclus een aandachtspunt. Meer samenwerking met externe partijen vergt goede afstemming en stroomlijning tussen interne processen en externe processen. Met name gezien de grootte van de organisatie is het zorg dat beide partijen genoeg aandacht en ruimte krijgen. De commissie ziet dat SJHT haar vorm nog moet vinden in het rapporteren en verantwoorden volgens deze nieuwe werkwijze. SJHT zou er goed aan doen om aandacht te houden de governance zodat het past bij sturing vanuit de nieuwe verantwoordelijkheden in de organisatie.

Versterken positie projectbeheerders

Tijdens de vorige visitatie (2014 – 2017) kwam het vorige verbeterpunt naar voren: 'Probeer de projectbeheerders te faciliteren in hun verdere groei naar strategische sparringpartner'. Eigenlijk staat deze kanttekening nog steeds overeind. Een huurdersdelegatie hoort betrokken te worden bij beleidsvorming, uitvoering, evaluatie en bijsturing. De commissie ziet nu dat de huurders hier te beperkt bij worden betrokken. Het lijkt de commissie belangrijk dat de beleidscyclus zo wordt ingericht dat huurdersorganisatie daarin een duidelijke rol in vervullen.

Houdt de hele organisatie betrokken bij veranderde koers

De nieuwe bestuursstijl zorgt ervoor dat taken en verantwoordelijkheden lager in de organisatie komen te liggen. De veranderde koers zorgt er daarnaast voor dat beheer een groter onderdeel wordt van het bezit. De commissie ziet dat de bestuurder en het MT eraan werkt om de hele organisatie mee te krijgen in deze veranderingen. Dit vraagt blijvende aandacht en het is dan ook belangrijk om oog te houden voor de medewerkers en de veranderingen in hun werk.

F Scorekaart Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Thema:	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									8,1
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	8,0	9,0	7,5	8,0	7,0	7,0	7,8	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							9,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									7,8
Prestaties	7,5	8,7	7,5	7,7	8,3	8,0	7,9	50%	
Relatie en communicatie							8,3	25%	
Invloed op beleid							7,1	25%	
Presteren naar Vermogen									8,0
Vermogensinzet							8,0	100%	
Governance									7,2
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming					8,0	8,0	33%	
	Prestatiesturing					8,0			
Maatschappelijke rol RvC							7,0	33%	
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie					6,0	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			
Thema's									
Thema 1: Beschikbaarheid									
Thema 2: Betaalbaarheid									
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid									
Thema 4: Huisvesten bijzondere doelgroepen									
Thema 5: Leefbaarheid									
Thema 6: Dienstverlening en huurdersoordeel									

G Reactie Stichting Jongeren Huisvesting Twente



Bestuurlijke reactie op Visitatie SJHT 2018-2021

In de periode oktober-november 2022 is SJHT door Reaflex gevisiteerd. Het einde van de visitatieperiode (2018-2021) stond voor SJHT in het teken van een bestuurderswissel en de ontwikkeling van onze nieuwe koers voor de periode 2022-2026.

Mooie rapportcijfers: Een beter resultaat dan 4 jaar geleden

De commissie stelt vast dat SJHT de afgelopen 4 jaar goede resultaten heeft behaald die in vergelijking met de vorige visitatieperiode beter zijn. Dat vertaalt zich naar mooie rapportcijfers, waar we trots op zijn. Presteren naar Opgaven en Ambities werd beoordeeld met een 8,1, Presteren volgens Belanghebbenden met een 7,8 en Presteren naar Vermogen met een 8,0. Onze Governance scoorde een 7,2.

Richting een netwerkorganisatie: Samen start je sterker

De visitatiecommissie vermeldt in het rapport:

“De organisatie heeft sinds de vorige visitatie grote veranderingen doorgemaakt. Daarnaast is de maatschappelijke context waarin SJHT als corporatie opereert ook sterk veranderd. Deze visitatieperiode zijn er stappen gezet om meer een netwerkorganisatie te worden. De banden met maatschappelijke partners zijn aangehaald en nieuwe samenwerkingen zijn opgetuigd. Deze aanpak past goed bij de toegenomen druk op de woningmarkt in de laatste twee jaar. Er zijn natuurlijk veranderingen in de organisatie geweest, maar de geest van de organisatie staat nog fier overeind. De medewerkers van SJHT werken met veel enthousiasme en specifieke kunde aan huisvesting voor jongeren en studenten.”

Het rapport bevat voor ons heldere en herkenbare bevindingen. Het geeft ons de bevestiging dat we met onze nieuwe koers op de juiste weg zitten. Onze focus op “van binnen naar buiten” houden we de komende jaren vast om ons steentje bij te blijven dragen aan de uitdagingen in de woningmarktwereld, als de expert op het gebied van jongerenhuisvesting. Alleen samen kunnen we werken aan de grote maatschappelijke opgaven die er liggen. SJHT hecht dan ook grote waarde aan een goede samenwerking met alle stakeholders; zowel met de collega-corporaties, de gemeente, maatschappelijke organisaties en samenwerkingsverbanden als met onze eigen RvC, projectbeheerders en huurders. Ons motto is niet voor niets ‘Samen start je sterker’.

Verbeterpunten: Zichtbaarder naar buiten treden en een sterkere huurdersparticipatie

Belanghebbenden geven ons mee dat SJHT haar kwaliteiten nog meer zichtbaar naar buiten toe kan communiceren. Dit verbeterpunt is herkenbaar voor ons en pakken wij voortvarend op. SJHT is een jongerenhuisvester van en voor jongeren. Dat mogen we best nog meer uitdragen. We willen immers aansluiten op de wensen en behoeften van onze doelgroep en onze expertise kenbaar maken bij onze stakeholders. Om SJHT voor nu én de toekomst als sterk merk neer te zetten gaan wij aan de slag met de doorontwikkeling van SJHT. Om dat te realiseren gaan we, samen met onze doelgroep en externe professionals, zorgen dat onze communicatie aansluit bij wie we zijn en wat we willen uitdragen. We gaan ons actief positioneren. Zowel actief online op social media als offline via de traditionele methode.

Onze projectbeheerders verzorgen de opleveringen en behartigen huurdersbelangen. Ze zijn een onmisbare schakel tussen SJHT en onze huurders. Daarnaast heeft de projectbeheerderscommissie een belangrijke klankbordfunctie; we betrekken de projectbeheerders ook bij beleidskeuzes en het maken van prestatieafspraken met gemeenten en andere stakeholders. Onze huurders geven ons mee dat het betrekken van de projectbeheerders bij beleidskeuzes ad hoc blijft. Daarnaast heeft het overleg

tussen de huurdersvertegenwoordiging en de RvC een informeel karakter. Om dit te verbeteren gaan wij de projectbeheerderscommissie verder professionaliseren; we verstevigen de klankbordfunctie van de projectbeheerders en zorgen voor formalisering van de overleggen tussen de huurdersvertegenwoordiging en de RvC.

Tot slot

Wij zijn enorm gemotiveerd om met onze verbeterpunten aan de slag te gaan. Wat ons betreft is dit ook cruciaal voor het succesvol vervolgen van onze koers richting een volwaardige netwerkorganisatie om te kunnen blijven doen waar we goed in zijn: Expertise leveren op het gebied van jongerenhuisvesting. Van én voor jongeren. Tot slot gaat onze dank uit naar de commissie en alle belanghebbenden voor het reflecteren op onze maatschappelijke prestaties.

Enschede, december 2022

Wouter van Hemert
Directeur-bestuurder



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Stichting Jongeren Huisvesting Twente

De reden voor visitatie

In september 2022 heeft Stichting Jongeren Huisvesting Twente (SJHT) opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Dit was voornamelijk vanwege de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren. Daarnaast gaf de timing de kans om de organisatie te visiteren in het licht van de nieuw aangetreden bestuurder. SJHT heeft nu een nieuwe bestuurder aan het roer, na veertig jaar stabiliteit van de vorige zeer betrokken bestuurder. De RvC heeft de visitatiecommissie twee aandachtspunten meegegeven:

- Er zijn de afgelopen tijd relatief veel wisselingen geweest, niet alleen van de bestuurder, maar ook binnen de rest van het team. Er is een nieuwe koersnotitie, die in de ogen van de RvC meer ambitie dan voorheen laat zien. Wat is de indruk van de visitatiecommissie over hoe de organisatie, en de mensen daarin, met al deze veranderingen omgaat?
- SJHT is een kleine corporatie, met als doelstelling om zelfstandig te blijven. Het zou zinvol zijn als de visitatie aanknopingspunten geeft wat ervoor nodig is om zelfstandig te blijven.

De visitatie betreft de periode 2018 – 2021.

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 oktober 2022 en december 2022. Op basis van alle door Stichting Jongeren Huisvesting Twente verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off op 6 oktober 2022.

De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 26 oktober 2022 en de online video-interviews werden afgenomen op 24 en 31 oktober 2022. Er zijn gesprekken gevoerd met de projectbeheerders, de RvC, het MT, twee collega-corporaties (De Woonplaats en Ons Huis), de gemeente Enschede en natuurlijk de directeur-bestuurder. Met als doel om in het gesprek meer direct diepgang te creëren op de samenwerking, hebben de deelnemers vooraf een vragenlijst ingevuld over belangrijke elementen van samenwerking in de prestatieafspraken. De inzichten van deze gesprekken vindt u in hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen, de position paper en de enquête voor de gesprekken toegestuurd naar de belanghebbenden.

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

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Samenstelling commissie

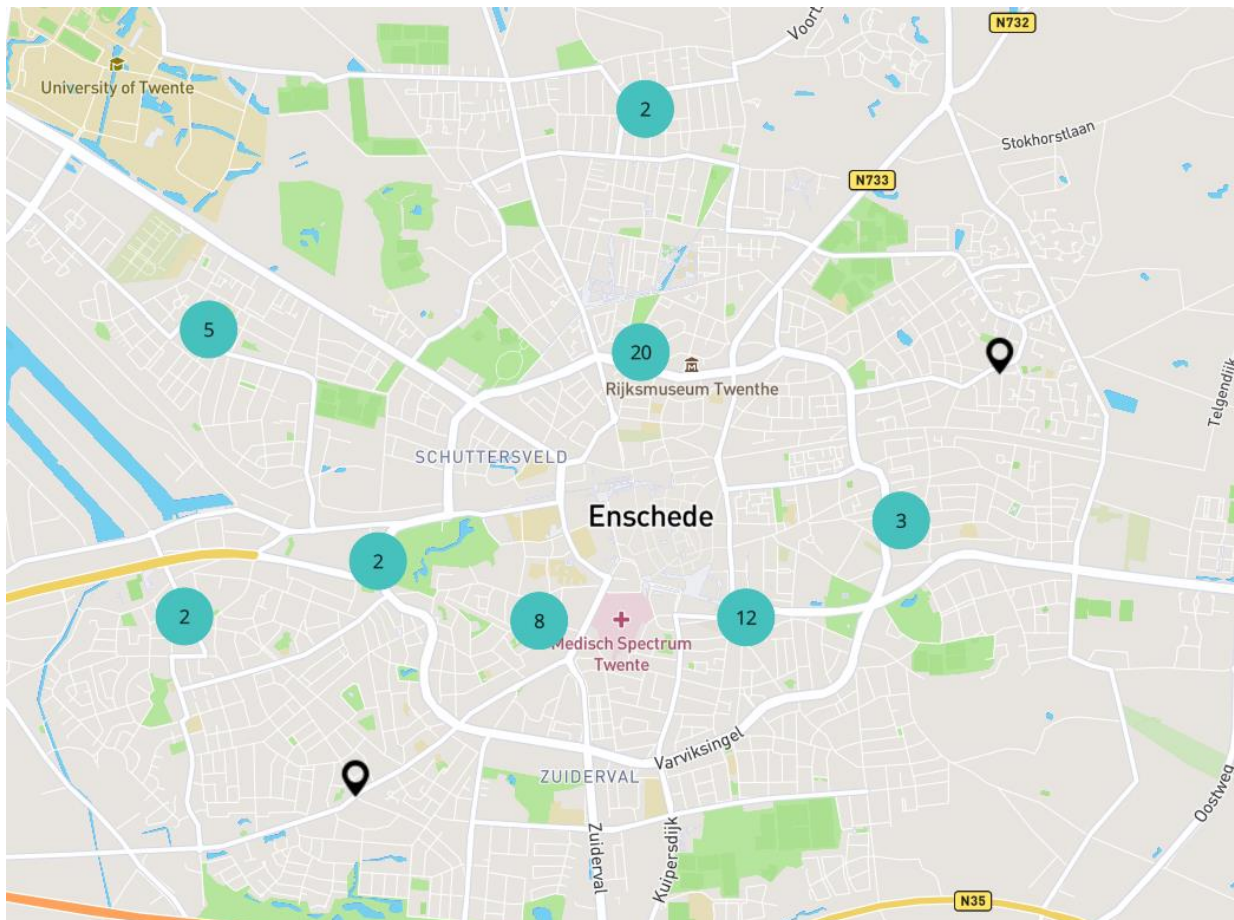
De visitatiecommissie bestond uit Bert Koopmanschap AC (voorzitter) en Ellen Ootes BSc (secretaris en commissielid). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Stichting Jongeren Huisvesting Twente

SJHT is opgericht in 1968. De corporatie heeft 895 woningen (plus nog 162 in beheer) en werkt in twee gemeenten: Enschede (757 eenheden) en Hengelo (113 eenheden). Het zwaartepunt ligt duidelijk in Enschede waar veruit de meeste woningen staan. De verdeling van huurders ligt rond de 80 procent studenten en 20 procent niet-studerende jongeren. Belangrijke samenwerkingspartners zijn de gemeente Enschede en daarnaast de vier andere corporaties in Enschede: Ons Huis, De Woonplaats, Domijn en De Veste. Bij SJHT werkt een team van 12 medewerkers. De leiding van de corporatie berust bij één directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder heeft in 2021 zijn voorganger opgevolgd die ruim veertig jaar sturing heeft gegeven aan SJHT. Het interne toezicht bestaat uit 5 leden, van wie 2 leden op voordracht van de projectbeheerders. De groep projectbeheerders vertegenwoordigen de huurders binnen SJHT.

1.2 Werkgebied Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Stichting Jongeren Huisvesting Twente is voornamelijk werkzaam in Enschede en een klein deel van het bezit in Hengelo. De Twentse stedelijke omgeving kenmerkt zich door de technische Universiteit en Enschede als stedelijk centrum van de regio. De woningmarkt in Enschede kent een groot aandeel sociale huur, namelijk 37,2 procent. Dit komt deels door het aandeel studentenwoningen maar ook door een groot percentage inwoners in de bijstand. In de stad Enschede zijn vijf corporaties actief, variërend van grootte en van werkgebied in de stad. De complexen (variërend in aantal woningen) zijn als volgt verdeeld over de stad:



2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Stichting Jongeren Huisvesting Twente (SJHT) heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente(n) in haar werkgebied en de projectbeheerders.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van SJHT met de huurderorganisatie en de gemeente(n) 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 komt de mening van de projectbeheerders, de gemeente en de corporaties 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. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van belanghebbenden (huurdersorganisatie, gemeente(n) en de corporatie zelf).

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

In Enschede worden de prestatieafspraken door de gemeente, vijf corporaties en vijf huurdersorganisaties gemaakt. De samenwerking en afstemming bestaat daarmee uit relatief veel corporaties en huurders. De afspraken hebben als titel: Samen d'ran, met trots en lef samen werken aan betaalbaar en duurzaam huren in leefbare buurten. De deelnemende corporaties zijn Ons Huis, De Woonplaats, Domijn, SJHT en De Veste. Laatstgenoemde twee corporaties richten zich specifiek op studenten (De Veste) en jongeren (SJHT). Daarvan richt De Veste zich op de campus en SJHT zich op de rest van de stad Enschede. In 2019 is de woonvisie van de gemeente Enschede vastgesteld, daarbij zijn ook direct meerjarige prestatieafspraken gemaakt. Deze afspraken worden door het jaar heen geactualiseerd tijdens bijeenkomsten met alle betrokkenen.

De belangrijkste thema's waarop de commissie en belanghouders scoren zijn de volgende:

- Beschikbaarheid
- Betaalbaarheid
- Kwaliteit en duurzaamheid
- Huisvesten bijzondere doelgroepen
- Leefbaarheid
- Dienstverlening en huurdersoordeel

De prestaties, zoals door SJHT geleverd, worden door de commissie in hoofdstuk 3 beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied. In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

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

Vanuit de verschillende enquêtes ingevuld door de corporaties, de gemeente en de projectbeheerders komt een positief beeld naar voren over de inhoud en het proces van de prestatieafspraken. Over het algemeen zijn alle partijen positief over de afspraken. Afspraken worden gemaakt op basis van vertrouwen en wederzijds respect.

Als positieve punten worden vooral de goede verhoudingen en daaruit voortkomende samenwerking genoemd. De partijen zijn positief over ieders specifieke bijdrage. De corporaties vinden soms de scheiding tussen het politieke en ambtelijke lastig om mee om te gaan. Dat geldt vooral als er knopen

moeten worden doorgehakt. In de werkgroepen zijn steeds goede gesprekken en kan iedereen elkaar vinden, vervolgens kan de afstemming met de wethouder en de raad ervoor zorgen dat processen vertraging oplopen.

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie.

Het proces van de prestatieafspraken gebeurt vanuit vertrouwen in ieders eigen kennen en kunnen. De vijf corporaties in de gemeente hebben de afgelopen jaren steeds meer de samenwerking opgezocht. De opgave is groot in de gemeente en alle partijen werken aan een deel van de oplossing. Waar ze elkaar kunnen versterken weten de corporaties en gemeente elkaar steeds beter te vinden. De vorm van de prestatieafspraken, namelijk een meerjarig kader met tussentijdse verbeteringen, geeft al aan dat de partijen doorlopend met elkaar in gesprek zijn. Het proces is daarmee geen verplichte kost, maar er blijft overleg tussendoor en partijen weten elkaar te vinden. Daarnaast pakken de vijf corporaties de jaarlijkse biedingen aan de gemeente gezamenlijk op. Hier spreekt een goede en efficiënte samenwerking uit.

De vijf Enschedese corporaties hebben begin 2022 samen de koppen bij elkaar gestoken om een position paper te schrijven over hun gedeelde visie op de opgaven. Dit laat zien dat de corporaties op goede voet met elkaar samenwerken. Beide gesproken corporaties geven aan dat SJHT zich de laatste paar jaar sterker naar buiten toe profileert als samenwerkingspartner. SJHT neemt proactief contact op met andere organisaties om te verkennen wat voor elkaar betekend kan worden.

Qua inhoud zijn de prestatieafspraken overzichtelijk en compleet. Alle lokaal relevante onderwerpen komen aan bod waarbij ruimte is voor ieders bijdrage. Alle betrokkenen geven en nemen in de afspraken, er wordt gewerkt vanuit een gezamenlijke stip op de horizon. Daarnaast wordt het meerjarig kader doorlopend actueel gehouden zodat er altijd een accuraat document is van de prestatieafspraken. De doorlopende werkgroepen zorgen ervoor dat alle partners betrokken blijven bij de voortgang en uitvoering van de afspraken. Dit zorgt ook dat er bijtijds bijgestuurd kan worden wanneer papier en werkelijkheid uit elkaar gaan lopen.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Naast de positieve mening over het geheel van de afspraken zijn er altijd zaken die verbeterd kunnen worden. De verschillende aandachtspunten zijn aan de orde gekomen in de gesprekken of komen uit de enquête:

- De afspraken kunnen iets concreter uitgewerkt naar wat de gewenste resultaten zijn. Het proces en de uitkomsten kan iets bondiger en meer SMART en jaarlijks een kort overzicht van de daadwerkelijke prestatieafspraken en de wijze waarop we dit meten.
- De corporaties noemen als aandachtspunt de rol van de gemeente in de samenwerking van de prestatieafspraken en de praktische uitwerking daarvan. Het bestuurlijke proces van de gemeente en het bespreken van zaken in de raad kan zorgen dat processen wat langer duren dan voor de corporaties wenselijk is.
- Gezien de huidige actualiteit wordt een scherpere ambitie gemist op het gebied van stathouders, opvang van vluchtelingen of arbeidsmigranten. Dat is op operationeel niveau goed geregeld met een verdeling naar de deelnemende corporaties, maar zou op strategisch niveau meer aandacht mogen krijgen.

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 Stichting Jongeren Huisvesting Twente 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		7,8	75%
Thema 1: Beschikbaarheid	8,0		
Thema 2: Betaalbaarheid	9,0		
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	7,0		
Thema 4: Huisvesten bijzondere doelgroepen	8,0		
Thema 5: Leefbaarheid	8,0		
Thema 6: Dienstverlening en huurdersoordeel	7,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		9,0	25%
Gemiddelde score		8,2	

3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit 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. Het totaalcijfer van de prestaties komt met een 7,9 uit op een goede waardering. Ondanks de gegroeide opgaven in het werkgebied en het feit dat SJHT maar een kleine organisatie is, weet de corporatie de mogelijkheden die ze heeft goed te benutten. SJHT is één van de vijf corporaties in de gemeente Enschede en is een vrij kleine club. Toch is ze een volwaardige partner aan tafel en pakt SJHT haar bijdrage aan de prestatieafspraken serieus aan. Waar ze tegen de grenzen van hun eigen schaalgrootte of expertise aanlopen trekken ze op met andere partijen die complementaire kwaliteiten hebben.

Thema 1: Beschikbaarheid

Het thema beschikbaarheid is sterk in urgentie toegenomen de afgelopen jaren, met name in 2020 en 2021 is de vraag toegenomen. De beschikbaarheid staat daardoor onder druk, dat geldt niet alleen voor studentenwoningen maar voor de hele sociale voorraad. SJHT heeft ook te maken met grote druk op hun woningen, daarnaast stukt de doorstroming naar starterswoningen. SJHT heeft proactief ingespeeld op de snel toenemende schaarste op de woningmarkt. Om hieraan te werken hebben ze hun jarenlang meer op interne kwaliteit gerichte koers en grenzen moeten verleggen. Ze maken nu actief werk van het vergroten van hun voorraad, of dat nou eigen panden zijn of in beheer van een andere corporatie. Ze realiseren woningen in samenwerking met andere corporaties en pakken daarmee kansen waarbij hun bijdrage als kleine corporatie het meest effectief is. In zowel 2020 als 2021 zijn er respectievelijk 21 en 30 woningen bijgekomen voor de verhuur. De genoemde 30 waren tijdelijk voor een jaar. Deze zijn ad hoc tot stand gekomen in samenwerking met De Woonplaats om het hoofd te bieden aan de grote instroom studenten. Dit is mede de verdienste van de samenwerking die SJHT oppakt wanneer eigen middelen of expertise niet toereikend zijn. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8.

Thema 2: Betaalbaarheid

Op dit onderdeel ziet de commissie duidelijk: SJHT blinkt uit in de betaalbaarheid. Het streven is om Enschede een van de meest betaalbare studentensteden te houden qua wonen. SJHT verhuurt kleine en vaak onzelfstandige eenheden, bijna het hele bezit wordt dan ook verhuurd onder de kwaliteitskortingsgrens (in 2022 was dat € 442,46). Daarbovenop kiest SJHT voor een goede prijskwaliteitverhouding, ze vragen gemiddeld 70 procent van de maximale toegestane huur. Daarmee zijn ze niet alleen in het Enschedese woonlandschap betaalbaar, maar ook in vergelijking tot andere studentenhuysvesters is SJHT zeer betaalbaar. De keuze voor betaalbare huren is al lange tijd staand beleid, we zien dat ze deze ambitie vast weten te houden. Ook nu andere opgaven urgenter worden weten ze deze lijn vast te houden en worden ze erop herkend. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 9.

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

SJHT heeft een vrij specifiek type bezit met kleine wooneenheden in relatief kleine complexen verspreid over de hele stad. Verduurzaming is daardoor geen eenvoudige opgave, wel geeft SJHT aan dat het een prioriteit is. Waar de mogelijkheden er zijn om te verduurzamen probeert SJHT dat op te pakken. In 2020 is de koersnotitie duurzaamheid gepresenteerd, hierin staat de ambitie om in 2050 CO₂-neutraal te zijn en daarvoor in 2030 de CO₂-uitstoot te halveren. Afgelopen vier jaar hebben ze bij de complexen laten zien dat er ieder jaar wel wat gebeurt. Momenteel wordt het slechtst scorende complex vernieuwd. Vorderingen volgen ieder jaar gestaag. De corporatie is geen voorloper op het gebied van duurzaamheid maar pakt het consequent op. In de Aedes-benchmark werd de afgelopen vier jaar achtereenvolgens B, C, C en B gescoord. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 7.

Thema 4: Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ondanks de schaal van de organisatie en de specifieke woningen die ze verhuren draagt SJHT haar volwaardige steentje bij aan de opgave van statushouders, beschermd wonen uitstroom en de uitstroom van WoonStAP. De afgelopen visitatieperiode heeft SJHT respectievelijk 8, 11, 9 en 9 mensen kunnen huisvesten van de hiervoor genoemde doelgroepen. SJHT kijkt met een open blik naar de opgaven en zet zich in voor uiteenlopende doelgroepen. Hierin zien we dat ze ook in deze opgave een open houding hebben, meer dan bij de vorige visitatieperiode. Ze acteren proactief en zoeken ook hierin samenwerking op wanneer ze tegen de grenzen van hun eigen kunnen aanlopen. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8.

Thema 5: Leefbaarheid

Leefbaarheid is voor de doelgroep die SJHT benoemt een belangrijk onderwerp, al zijn het andere aspecten die de aandacht verdienen als bij een reguliere corporatie. SJHT benoemt zelf afval en eenzaamheid als grootste uitdagingen. Bij eenzaamheid in de coronatijd was er sprake van een persoonlijke aanpak om contact te leggen met bewoners waar zorgen over waren. Gezien de doelgroep is afval bij complexen een probleem, daar is persoonlijke aandacht voor vanuit de projectbeheerders en daarmee ook bij SJHT. SJHT ziet welke specifieke onderwerpen voor de doelgroep spelen. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8.

Thema 6: Dienstverlening en huurdersoordeel

SJHT organiseert de huurdersvertegenwoordiging op een toegankelijke manier, huurders hoeven niet verkozen te worden en de participatie is vrijblijvend. Door deze 'organische' manier van huurdersvertegenwoordiging is er regelmatig contact met huurders. De leefwereld van de doelgroep wordt daarmee de organisatie binnen gehaald en SJHT blijft op de hoogte van alles wat er speelt. De beoordeling vanuit de Aedes-benchmark is daarom ook goed. Het beeld van de verschillende geraadpleegde documenten en gesproken partners komt naar voren dat SJHT benaderbaar is voor huurders en zaken snel oppakt. Iedereen spreekt van goed contact tussen huurders en de corporatie. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 7.

3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van SJHT zijn groot zonder de realiteit uit het oog te verliezen. Ze kiest passende en urgente opgaven om vol op in te zetten en op te excelleren. De ambities die uit het laatste koersplan zijn samengevat als volgt:

Altijd aanbod

Flexibel inspelen op de vraag naar woonruimte.

- We vergroten ons (gedifferentieerde) aanbod.
- We houden de doorstroming van dertigplussers op gang.
- We helpen huurders bij duurzaam wonen.
- We verminderen de energiebehoefte door duurzame aanpassingen.

Optimale dienstverlening

Bereikbaar en benaderbaar voor iedereen.

- We bieden meer digitale mogelijkheden.
- We sluiten aan bij wensen en behoeften.
- We blijven persoonlijk in onze contacten en service.
- We communiceren duidelijk

Vitale organisatie

Eigentijds en toekomstbestendig.

- We benutten individuele talenten en bakenen functies/rollen niet hermetisch af.
- We benutten automatisering beter.
- We zetten externe expertise in waar nodig.
- We bieden medewerkers een inspirerende en gezonde werkomgeving.

De koers is hiermee duidelijk omschreven en er zijn een aantal verschillen te zien met de vorige visitatieperiode. De grootste ambitie betreft de beschikbaarheid. Na jaren een koers van behoud gaat SJHT nu aan de slag met uitbreiding. Dit sluit aan bij de veranderende woningmarkt van toenemende druk en langere wachttijden. Het werken aan verduurzaming is iets wat de aandacht heeft, de afgelopen vier jaar is hier dan ook gestaag aan doorgewerkt. SJHT wil hiermee doorpakken, zeker in het licht van de huidige energiecrisis is deze koers passend. De dienstverlening zoals omschreven in de visie gebeurt naar grote tevredenheid bij SJHT. Dan de vitale organisatie waar de nadruk ligt op medewerkers die vanuit eigen talenten en expertise aan het werk zijn. Deze omschrijving van de koers past goed bij de nieuwe rol als netwerkpartner die SJHT zich aanmeet. Deze ambitie past goed bij de veranderende maatschappelijke context waarin complexe opgave vragen om een integrale aanpak en samenwerking.

De commissie ziet dat SJHT de veranderde maatschappelijke opgaven scherp signaleert en hier actief haar werken op aanpast. De gekozen ambities sluiten daarmee goed aan bij de externe opgaven. Daarnaast legt de corporatie duidelijk uit waarom zaken veranderen, geen ambitie wordt gewijzigd zonder dat dat goed past bij de maatschappelijke opgaven. SJHT kiest daarbij voor ambities die groot zijn, maar niet onbereikbaar. Vervolgens wordt er hard gewerkt om de ingeslagen koers samen te verwezenlijken.

De beoordeling 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.

Stichting Jongeren Huisvesting Twente voldoet zeker aan het ijkpunt voor een 6. SJHT is een kleine organisatie die in alle maatschappelijke opgaven een serieuze bijdrage doet. Ze ziet kansen die passen bij haar specifieke kennis en expertise. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 9 op basis van de volgende pluspunten:

- + De afgelopen jaren is er op de woningmarkt in Twente een omslag geweest van krimp naar groei. SJHT heeft hierin snel geschakeld met de hele organisatie en zich een ander uitgangspunt eigen gemaakt. In het koersplan is de nieuwe richting vastgelegd, terwijl zaken die al goed gingen overeind zijn gebleven.
- + De organisatie stelt zichzelf ambitieuze doelen zonder de realiteit uit het oog te verliezen. De ambities zijn de afgelopen jaren accuraat aangepast naar de veranderende maatschappelijke opgaven. Ze kijkt daarin wat voor haarzelf haalbaar is én denkt daarbij direct aan samenwerking met andere partijen: wat is er nog meer mogelijk als we dit samen met een andere partij oppakken. Ook wanneer ontwikkelingen in samenwerking snel tot stand moeten komen -zoals het realiseren van 30 tijdelijke studentenwoningen- weet SJHT hier mee om te gaan. Daarmee haalt SJHT het volle potentieel uit de eigen organisatie en komt ze met de andere corporaties verder dan de som der delen.
- + SJHT ziet dat bij de nieuwe strategie meer gericht op groei een andere werkwijze past. Ze heeft zich de afgelopen paar jaar sterk gepositioneerd als netwerkorganisatie. Deze organisatieverandering past goed bij de ambities die gesteld zijn.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Stichting Jongeren Huisvesting Twente. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens vier face-to-facegesprekken en twee digitale interviews over de prestaties van Stichting Jongeren Huisvesting Twente.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Project beheerders	Gemeente Enschede	Collega-corporaties	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					7,9	50%
Thema 1: Beschikbaarheid	7,0	8,0	7,5	7,5		
Thema 2: Betaalbaarheid	8,5	9,0	8,5	8,7		
Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid	8,0	7,0		7,5		
Thema 4: Huisvesten bijzondere doelgroepen	7,0	7,0	9,0	7,7		
Thema 5: Leefbaarheid	9,0	7,5		8,3		
Thema 6: Dienstverlening en huurdersoordeel	8,5		7,5	8,0		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	8,5	8,0	8,3	8,3	8,3	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	7,0	7,0	7,3	7,1	7,1	25%
Gemiddelde score					7,8	

4.1 De belanghebbenden van Stichting Jongeren Huisvesting Twente

Voor de visitatie zijn met verschillende partijen gesprekken gevoerd, buiten de eigen organisatie van SJHT gerekend gaat het om de volgende belanghebbenden:

Projectbeheerders

De huurdersvertegenwoordiging van SJHT werkt met een groep projectbeheerders en kent daarmee geen formele huurdersorganisatie. De projectbeheerders vertegenwoordigen en zijn de 'ogen en oren' van SJHT van een complex of aantal woningen. Zij zijn het aanspreekpunt voor hun medebewoners en geven de corporatie input voor praktische zaken en beleid. De corporatie overlegt regelmatig met een groep projectbeheerders over onder andere het huurbeleid, de prestatieafspraken, de strategische koers en natuurlijk thema's die raken aan huurdersbelangen.

Gemeente Enschede

Met de gemeente Enschede werkt SJHT op vele terreinen samen: prestatieafspraken, huisvesting van bijzondere doelgroepen, nieuwbouwplannen en -projecten en energietransitie. SJHT is voornamelijk actief in de gemeente Enschede en heeft daarnaast beperkt bezit in Hengelo. Voor de visitatie is enkel met de gemeente Enschede gesproken en hebben we het over de Enschedese context tenzij anders aangegeven. De corporaties en gemeenten werken actief met elkaar samen, er zijn verschillende werkgroepen die voortkomen uit de prestatieafspraken en tussentijds vindt bilateraal overleg plaats.

Collega-corporaties

De gemeente Enschede telt vijf corporaties waarmee er voor deze visitatie met twee corporaties gesprekken zijn gevoerd: De Woonplaats en Ons Huis. SJHT heeft ervoor gekozen deze keer de andere twee corporaties uit te nodigen, tijdens de vorige visitatie is gesproken met De Veste en Domijn. De samenwerking vindt onder andere plaats op het gebied van monitoring van vraag en aanbod, betaalbaarheid voor de doelgroep, beheer van studentenwoningen, huisvesten van bijzondere doelgroepen en duurzaamheid. Met De Woonplaats is momenteel een nieuwe stap gezet in een intensievere samenwerking. Er wordt gezamenlijk wordt opgetrokken in de realisatie en beheer van een nieuw complex aan de Molenstraat.

4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun beoordeling 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 Stichting Jongeren Huisvesting Twente een 7,8 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Er is geen enkel onderdeel dat ondermaats werd beoordeeld.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

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

Thema 1: Beschikbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,5. De projectbeheerders geven aan dat SJHT dit goed oppakt, terwijl de hele markt onder druk staat. Waar er eerst keus was voor huurders heb je nu wachtlijsten doordat kamers gewoon een stuk minder rouleren. Er is volgens de projectbeheerders niets om naar door te stromen. Ze zien dat SJHT haar best doet om nieuwe panden op te zetten en uit te breiden zoals op de Molenstraat. De huurders geven aan dat ze zien dat SJHT doet wat ze kan naar de omstandigheden.

De gemeente Enschede geeft aan door de hele stad een toegenomen druk op de woningmarkt te zien. Ze zien dat SJHT daar proactief in handelt en werk maakt van de schaarste.

De corporaties komen uit een periode van relatieve rust, door de hele stad neemt de afgelopen paar jaar de druk toe. Beide corporaties zien dat de nieuwe bestuurder hier snel in is geschakeld en daarin de organisatie ook meeneemt. In omvang is SJHT klein, maar ze zetten grote stappen in wat ze kunnen doen. De Woonplaats geeft aan te waarderen dat SJHT het initiatief heeft genomen om samen op te trekken in nieuwbouw. Omdat de beoordeling toch over de gehele afgelopen vier jaar gaat geven ze een 7. Beide corporaties zijn positief over het initiatief dat SJHT neemt om in samenwerking de beschikbaarheid te verbeteren.

Thema 2: Betaalbaarheid

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

De projectbeheerders gaven hier een eenduidig en helder antwoord op: dit doet SJHT erg goed. De huurders gaven aan te waarderen dat de woningen ontzettend betaalbaar zijn voor wat je krijgt. SJHT zit altijd ruim onder de prijs van wat ze mogen vragen volgens het woningwaarderingstelsel. Ook de gemeente Enschede is ontzettend te spreken over de betaalbaarheid. Ze is blij dat door de inzet van SJHT Enschede een zeer betaalbare stad is voor studenten om te komen wonen.

Ons Huis geeft aan dat SJHT echt aan de onderkant van de markt zit. Ze kiezen daar bewust voor en maken het vervolgens ook waar, voor de doelgroep is dat ontzettend belangrijk. Beide corporaties oordelen dan ook zeer positief over de betaalbaarheid.

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,5.

De kwaliteit en duurzaamheid verschilt per pand volgens de projectbeheerders. Als er een melding wordt gedaan dan doet SJHT direct haar best om het op te pakken. Qua verduurzaming blijft SJHT bezig. Ook geven de huurders aan dat de verbeterpunten die worden aangegeven tijdens de jaarlijkse enquête goed worden aangepakt door de corporatie.

De gemeente Enschede ziet dat dit voor SJHT lastig blijft omdat ze weinig complexen hebben en een kleine organisatie zijn. Verduurzaming blijft daarom een afweging per complex. In de plannen mistte de gemeente aardgasvrij als einddoel in de visies. Verder zien ze dat er hard gewerkt wordt binnen de mogelijkheden die er zijn.

Thema 4: Huisvesten bijzondere doelgroepen

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

De projectbeheerders geven aan dat SJHT hier hun aandeel in pakt, ze zien dat SJHT daar echt mee bezig is.

De gemeente Enschede ziet dat SJHT hier in hun uitingen en plannen hier echt stappen in zetten, maar geeft aan dit in de realisatie nog te moeten zien. Over het algemeen positief over hoe SJHT haar rol pakt. Daarnaast signaleert de gemeente dat de vraag naar onzelfstandige woonruimte toeneemt voor meerdere doelgroepen. Daarbij valt te denken aan net gescheiden personen of andere spoedzoekers, dit is niet direct de doelgroep van SJHT maar het vergt dezelfde kennis en expertise van kleine woningen die vaak wisselen van huurder. De gemeente Enschede gaf hierbij aan graag te zien dat SJHT de expertise voor onzelfstandige verhuur verder verbreed naar meer doelgroepen. Het is aan SJHT om hier een afweging in te maken of zij hierop in willen spelen.

Ons Huis geeft aan zeer te spreken te zijn over wat SJHT betekent voor bijzondere doelgroepen als kleine corporatie. Ze doen volwaardig mee in het huisvesten van deze groepen en gaan hun verantwoordelijkheid niet uit de weg.

Thema 5: Leefbaarheid

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,3.

De huurders geven aan dat SJHT proactief bezig is met afvalmeldingen, ze denken daarin goed mee in oplossingen. Daarnaast worden conflicten tussen en met huurders goed afgehandeld. De projectbeheerders zien dat SJHT haar best doet om te bemiddelen wanneer dat nodig is. Ze hebben er oprechte aandacht voor en pakken dingen direct op.

De gemeente Enschede geeft aan dat de doelgroep natuurlijk leidt tot meer mutaties en meer overlast naar buiten toe. Toch horen ze daar nooit negatieve verhalen over en zijn er nooit klachten. De huurdersvertegenwoordiging door middel van de projectbeheerders wordt ook als positief punt ervaren. De vraag is of ze met een bredere doelgroep in de toekomst die goede vertegenwoordiging ook kunnen volhouden.

Vanuit beide corporaties is geen duidelijk beeld wat SJHT doet aan leefbaarheid in de wijken. Ons Huis geeft aan het natuurlijk lastig is voor SJHT om betrokken te zijn in hele wijken als er soms maar heel weinig en lokaal bezit is in een wijk. Omdat alle corporaties bezit verspreid hebben over alle wijken is samen optrekken in wijkplannen wel gewenst. Ons Huis geeft wel aan dat het breder oppakken van leefbaarheid mogelijk is voor SJHT door op wijkniveau afspraken te maken met elkaar. Omdat SJHT niet in hele wijken vertegenwoordigd is, ligt de focus meer op leefbaarheid op complexniveau.

Thema 6: Dienstverlening en huurdersoordeel

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

De projectbeheerders geven aan dat het als huurder voelt alsof je prioriteit bent. Ze zien dat medehuurlers blij zijn om bij SJHT te huren, SJHT werkt hard voor hun huurders. De dienstverlening is verbeterd met het 'team wonen'. Nu heb je als huurder wanneer je belt één persoon die je helpt en die er direct mee aan de slag gaat. SJHT stuurt direct iemand heen om te kijken naar een reparatie of klacht. Het organiseren van huurdersvertegenwoordiging door middel van de projectbeheerders wordt als positief punt beschouwd door Ons Huis.

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

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

Ons Huis geeft aan tevreden te zijn, als kleine corporaties onder elkaar kunnen ze elkaar goed vinden. De communicatie verloopt heel open, over alles kan gepraat worden, SJHT is goed bereikbaar. De andere corporaties werden snel op de hoogte gebracht van de samenwerking met De Woonplaats, dat was een goede indicator van open communicatie die er over en weer is. Voor SJHT zit de kans meer in het beter zichtbaar maken van prestaties. Ons Huis vindt dat SJHT maatschappelijk goede dingen doet en dat meer zichtbaar naar buiten toe zou kunnen communiceren. Zeker als kleine corporatie moet je naar buiten treden met je meerwaarde en successen. Ook De Woonplaats geeft aan dat de communicatie altijd snel en prettig verloopt. Zowel tussen bestuurders als medewerkers onderling van beide corporaties is prettig contact. De samenwerking verloopt daardoor plezierig, er is echt een gevoel van een gezamenlijke opgave waar samen aan gewerkt wordt. Ook gaf de Woonplaats aan dat ze door de nieuwe samenwerking beter zijn gaan inzien hoe waardevol de specialistische kennis van SJHT is als collega-corporatie. De expertise van SJHT op het gebied van onzelfstandige verhuur wordt dus herkend. Daarnaast wordt aangegeven dat de directeur-bestuurder echt voor zijn organisatie staat in externe communicatie en overleggen. Hij bedient de belangen van zijn corporatie goed en is daar duidelijk over. Voor de gemeente geldt eigenlijk eenzelfde positief geluid. Het contact is al jaren goed met SJHT. Naast de formele overleggen weten ze elkaar te vinden wanneer dat nodig is. Als positief punt wordt genoemd dat SJHT meedoet met alle werkgroepen, terwijl dat voor zo'n kleine organisatie best een uitdaging kan zijn. Ze doen daar actief mee en dragen bij als volwaardige partner, dat wordt gewaardeerd.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,1.

Ons Huis geeft aan dat dit op zich voldoende wordt beoordeeld, maar dat er nog wel wat verbeterd kan worden. Bij het nieuwe koersplan is Ons Huis destijds niet betrokken terwijl ze daar wel voor open hadden gestaan en dat verwacht hadden.

De projectbeheerders gaven tijdens de visitatiegesprekken aan dat ze graag meer betrokken zouden worden bij het beleid. Dit geldt voornamelijk voor terugkoppeling over beleid wanneer dat eenmaal van kracht is en bijbehorende evaluatie.

De gemeente geeft aan dat er zeker een gevoel van voldoende invloed is. Ze geven aan samen met partners samen te werken aan dezelfde stip op de horizon dus kunnen elkaar goed vinden. Daarnaast geeft de gemeente aan dat ze graag het gesprek aan gaan met SJHT over verbreding van de doelgroep en tijdelijke bebouwing. Het type woningen van SJHT en de expertise over het omgaan met veel mutaties kunnen voor een bredere doelgroep ingezet worden dan SJHT nu bedient. Ook op gebied van tijdelijke bebouwing ziet de gemeente kansen voor SJHT.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Door de belanghebbenden zijn de volgende verbeterpunten genoemd over uiteenlopende onderwerpen:

- **Over samenwerking.** Op het gebied van leefbaarheid werken de collega-corporaties meer op wijkniveau. Het bezit van SJHT is veel lokaler en kleinschaliger, toch zou SJHT meer aansluiting kunnen vinden bij de wijkplannen van de andere corporaties.
- **Over communicatie.** Ons Huis geeft aan dat SJHT meer zichtbaar naar buiten zou mogen treden over wat ze allemaal bereiken. Ze geven aan dat het voor een kleine corporatie extra belangrijk is om uit te dragen wat de meerwaarde is van de organisatie. Successen mogen breder gevierd en gecommuniceerd worden.
- **Over invloed.** Ons Huis zou graag betrokken zijn geweest bij het opstellen van het nieuwe koersplan. Het is aan te raden om in de toekomst stil te staan bij visievorming of alle belanghebbenden betrokken zijn.
- **Over huurdersparticipatie.** De projectbeheerders zouden graag beter betrokken worden bij de vorming van beleid, de terugkoppeling wanneer ermee gewerkt wordt en de evaluatie van lopend beleid. Nu worden ze enkel vooraf geraadpleegd en horen ze weinig van de rest van het verloop.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Stichting Jongeren Huisvesting Twente, 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	8,0	100%

5.1 De beoordeling van de vermogensinzet van Stichting Jongeren Huisvesting Twente

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.

Stichting Jongeren Huisvesting Twente voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat ze hun middelen inzetten om aan de groeiende opgave tegemoet te komen. SJHT steekt daarin haar nek uit zonder roekeloos te zijn, de financiële continuïteit is op orde en er wordt kritisch stilgestaan bij risico's en toekomstscenario's. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + De commissie ziet dat SJHT haar vermogen zorgvuldig inzet ten behoeve van maatschappelijke prestaties door enerzijds een solide financieel beleid te voeren en anderzijds haar nek uit te steken om meer betaalbare huisvesting voor haar doelgroep te realiseren. Dat blijkt ondermeer uit het overzicht van de IBW.
- + SJHT met de inzet van haar vermogen invulling geeft aan haar gekozen koers. Deze koers sluit goed aan bij de maatschappelijke opgave, zoals de commissie in hoofdstuk 3 heeft beschreven. Keuzes over investeringen beginnen altijd bij een afweging over de maatschappelijke doelen: betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. Om meerjarige afwegingen goed te doorgronden wordt gewerkt met een externe partij die meerjarige scenario's inzichtelijk maakt.
- + Het werken in een netwerkorganisatie vergt een goede afstemming over financiële verantwoordelijkheden. Met een samenwerking verruim je de mogelijkheden voor de doelgroep. SJHT is kritisch maar realistisch op ieders bijdrage in gezamenlijke projecten en maken hier duidelijke afspraken over.

Indicatieve Investeringsruimte DAEB (IBW) SJHT in de gemeente Enschede

	2018	2019	2020	2021
IBW Nieuwbouw	17.402.000	11.224.000	14.096.000	7.875.000
IBW Verbetering	15.488.000	9.658.000	11.399.000	6.300.000
IBW Huurmatiging	391.000	175.000	263.000	270.000

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. De gemiddelde score van al deze verschillende aspecten van governance beoordeelt de commissie met een 7,2.

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiebesturing		8,0	33%
Strategievorming	8,0		
Prestatiebesturing	8,0		
Maatschappelijke Rol RvC		7,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		6,5	33%
Externe legitimatie	6,0		
Openbare verantwoording	7,0		
Gemiddelde score		7,2	

6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiebesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiebesturing bestaat uit twee meetpunten. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiebesturing met een 8.

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. Stichting Jongeren Huisvesting Twente voldoet wel/niet aan het ijkpunt voor een 6 omdat ze hun visie in goede afstemming met de omgeving maken en hier concreet handen en voeten aan. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + SJHT is ingebed en betrokken bij de lokale omgeving. Door hun band met alle maatschappelijke partners is ze goed op de hoogte van alles wat speelt. Door de wijze van samenwerken voor de prestatieafspraken en dat proces eromheen van werkgroepen staan alle neuzen dezelfde kant op en weten partijen wat van welke partij wordt verwacht.
- + De directeur-bestuurder en de mensen die bij SJHT werken hebben een scherp oog voor wat de veranderde maatschappelijke context van hen vraagt. De behoefte en wensen van belanghebbenden zijn in beeld. SJHT staat open voor interne kritiek op strategievorming, dat is verankerd in de hele organisatie. Iedereen wordt intern meegenomen bij wijzigen in de koers en de daarbij passende werkwijze.
- + SJHT concretiseert doelstellingen al in haar visie en werkt hier actief aan, daarnaast houdt ze voldoende oog voor het actueel houden van haar visie. Waar SJHT tegen de grenzen van haar eigen kunnen aanloopt wordt externe hulp ingeschakeld. Ze nemen maatregelen om risico's niet over het hoofd te zien door met een externe partij een risicoanalyse voor de toekomst te maken.

Sturing op prestaties

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. Stichting Jongeren Huisvesting Twente voldoet wel aan het ijkpunt voor een 6 omdat de sturing consequent, kritisch en gedegen wordt aangepakt. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + Wanneer we kijken naar de omvang van de organisatie valt op te maken dat SJHT hier sterk mee omgaat. Ze delen volwaardig mee in de huisvesting van bijzondere doelgroepen en pakken hun fair share bij het realiseren van nieuwbouw. Er wordt actief gewerkt aan de prestaties die overeengekomen zijn, wanneer het ergens aan schort wordt hier tijdig op geanticipeerd en wordt dit gerapporteerd. De verantwoording van keuzes is hierbij op orde.
- + De RvC heeft bewust gestuurd op criteria voor een nieuwe bestuurder die pasten bij de nieuwe maatschappelijke opgaven. Daarnaast neemt de RvC een actieve rol om de directeur-bestuurder scherp te houden en de voortgang van gestelde doelen voor ogen te houden. Daarnaast kijken beide partijen graag vooruit, de RvC en de bestuurder zijn daardoor continu bezig met de vraag 'wat is er nog meer mogelijk' zonder dat voortgang van lopende zaken en rapportage daarover uit het oog verloren worden.
- + De risico's die genoemd worden door de accountant worden goed gedeeld in de organisatie. De bestuurder en de RvC zijn scherp op de risico's en sturen daar actief op.

6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC

Stichting Jongeren Huisvesting Twente voldoet wel aan het ijkpunt voor een 6 omdat de RvC actief bezig is met haar rolinvulling en hier kritisch over nadenkt. Ze ondersteunen de bestuurder en geven hem handvatten zonder dat hij zijn onafhankelijkheid verliest om eigen beslissingen te nemen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van de volgende pluspunten:

- + RvC neemt zijn rol serieus en kijkt kritisch naar welke rol hij wil vervullen. De raad is actief bezig met hun rolinvulling en heeft dit ook op papier uitgewerkt in de 'visie op bestuur en toezicht'. Commissarissen werken daarin ook goed samen met de bestuurder om te kijken hoe hun beide rollen elkaar goed kunnen aanvullen. De manier waarop de RvC vervolgens invulling geeft aan zijn rol is ook gedegen: betrokken bij de bestuurder waarbij hij vrij is om eigen beslissingen te maken.
- + De RvC is goed op de hoogte op alles wat er binnen en buiten de organisatie zich afspeelt. In 2020 en 2021 deed de RvC 'SJHT on tour' waarbij ze een tour langs het bezit maakten. In het kader van de samenwerking in nieuwbouw heeft de RvC contact gehad met de RvC van de collega-corporatie De Woonplaats. Ook hebben ze een gesprek gehad met de wethouder. Daarnaast blijft de raad kennis ontwikkelen door het volgen van trainingen en cursussen. De raad houdt de bestuurder scherp zonder hem te beknotten in ambities.
- + In de RvC is bewust een rol weggelegd voor twee huurders van SJHT. Deze huurders zijn volwaardig lid van de RvC en worden ook zo behandeld, de visitatiecommissie ziet dat ze hun rol en taken serieus nemen. Deze leden zijn daarmee een goede toevoeging om verschillende geluiden vanuit de doelgroep tot de RvC door te laten dringen.

6.3 De beoordeling over 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 hierover met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5.

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. SJHT doet dit over het algemeen accuraat en betreft belanghebbenden op een passende manier. Het verbeterpunt zit met name in het betrekken van huurders. Stichting Jongeren Huisvesting Twente voldoet precies aan het ijkpunt voor een 6 omdat de basis op orde is, maar er zeker nog een aantal verbeteringen doorgevoerd kunnen worden. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6 op basis van de volgende bevindingen:

- De rol van de projectbeheerders blijft ad hoc verweven met de organisatie en het beleid van SJHT. Er bestaat goed contact tussen de projectbeheerders en de organisatie maar dit blijft te praktisch van aard. Volgens de overlegwet moeten verhuurders hun huurders in de gelegenheid stellen om zich te verenigen om gezamenlijk hun belangen te dienen. Daarbij hoort het betrekken bij beleidsvorming en evaluatie. Ook het geven van gevraagd en ongevraagd advies hoort daarbij. Bij SJHT zien we dat hier nog een verbeteringslag gemaakt kan worden. Voor de commissie was het niet helemaal duidelijk hoe SJHT zich verantwoordt naar de huurders toe. SJHT kan huurders meer betrekken bij terugkoppeling en reflectie in plaats van input aan de voorkant van plannen of nieuw beleid. De verhouding tussen SJHT moet meer een dialoog worden in plaats van de huidige manier van contact dat voornamelijk het ophalen van informatie bij huurders is.
- De commissie ziet dat de het overleg tussen vertegenwoordiging van huurders in de RvC en de andere projectbeheerders informeel verloopt. Dit kan meer gestructureerd en professioneel aangepakt worden. Er zijn geen overlegmomenten tussen RvC en de projectbeheerders, deze uitwisseling gebeurt nu wanneer het toevallig zo uitkomt en zonder terugkoppeling. Met het oog op de continuïteit en volledigheid van uitwisseling is het goed om het contact tussen RvC en projectbeheerders een meer vaste en gestructureerde vorm te geven.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. Stichting Jongeren Huisvesting Twente voldoet t aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7:

- + Op de website zijn de gemaakte plannen en gerealiseerde prestaties goed vindbaar en beschikbaar. Wanneer uitvoering afwijkt van de eerder gemaakte plannen wordt uitleg gegeven over de afwijking.
- + Het blijft niet enkel bij jaarplannen, jaarverslagen en prestatieafspraken, maar er zijn meer stukken over SJHT goed te vinden op de website.
- + De gepubliceerde stukken zijn goed afgestemd op de doelgroep, alles is prettig leesbaar. Twee keer per jaar worden huurders met een nieuwsbrief op de hoogte gesteld van ontwikkelingen bij SJHT. Op sociale media is SJHT enkel actief op twitter, sociale media zijn niet de kanalen waarmee SJHT communiceert met de doelgroep.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport





Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

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

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Stichting Jongeren Huisvesting Twente te Enschede
Jaar visitatie : 2022

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

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

Bennekom, 14 september 2022 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Stichting Jongeren Huisvesting Twente te Enschede verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2022 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, 20 september 2022 de heer A.T.A. Koopmanschap AC | voorzitter

Bennekom, 19 september 2022 mevrouw E. Ootes | secretaris



Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter

A.T.A. Koopmanschap AC (Bert)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Kennis van het lokale en provinciale openbaar bestuur. Werken in een netwerk
- ✓ Uitgebreide ervaring als bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties
- ✓ Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening
- ✓ Kennis van business control en auditing
- ✓ SVWN visitatie-experimenten

Meer informatie:



[Bert Koopmanschap | Raeflex](#)



[Bert Koopmanschap | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Mijn achtergrond is breed en bestaat uit toezichthoudende en bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting. Mijn huidige functie is bestuurslid bij de BZI vanaf 2017.

Ik houd me daarnaast als organisatiecoach onder meer bezig met training en coaching. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht.

Visitaties

Mijn kennis van de volkshuisvesting, mijn ervaring als controller en coach, in combinatie met mijn brede bestuurlijke visie op de volkshuisvesting, kan ik als visitator goed inzetten. Ik zie mezelf als generalist met een aantal aandachtspunten. Kwaliteit (processen), Organisatie, Leiderschap/Toezicht, Financiën en Personeel. Corporaties werken steeds meer in netwerken. Daar heb ik in diverse functies ervaring mee opgedaan. Bij mijn opleiding als INK-auditor ging het specifiek over netwerkorganisaties en het auditen daarop. In mijn functie als wethouder van een kleine gemeente in de Randstad en meer specifiek als AB-lid van de gezamenlijke Milieudienst (huidige Omgevingsdienst) en lid van een aantal portefeuillehouders-overleggen was de enige manier om in de Utrechtse regio (Verkeer en Vervoer, Volkshuisvesting en Milieu) resultaten te behalen om te participeren in netwerken. Ik ben me de afgelopen decennia blijven interesseren voor de literatuur op het gebied van participatie en netwerkorganisaties. Zoals o.a. Corporate Governance, Alliantiebesturing, Ondernemen in Netwerken, Regievoeren zonder macht, Innovatie 3.0 en WEcomy. Voor Raeflex heb ik diverse visitaties uitgevoerd sinds 2002 in de rol van voorzitter en algemeen commissielid. Bij visitaties let ik op de samenhang tussen de doelen die een corporatie nastreeft en hoe die weerklinken in de gesprekken met belanghebbenden. Wat levert een corporatie aan maatschappelijke prestaties, hoe zijn die tot stand gekomen en hoe verhouden die zich tot wat er lokaal of regionaal nodig is? Visitaties helpen om die samenhang in beeld te brengen en op die manier verantwoording af te leggen aan de omgeving. Corporaties hebben vervolgens de mogelijkheid om daaruit lering te trekken en stappen te zetten richting de toekomst. Corporaties kunnen het meest van visitaties profiteren als ze zich van te voren afvragen hoe zij een visitatietraject kunnen inzetten in hun eigen beleids- en/of organisatieontwikkeling.

Kort CV

Opleiding

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

Carrière

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

Nevenfuncties

- 2016-2022 Zitting in landelijke Toezichtraad van GroenLinks
- 2011-2014 Wethouder gemeente Bunnik, Portefeuilles: Volkshuisvesting, V&V, Sport, Toekomstvisie, Milieu en EZ
- 2011-2013 Bestuurslid Boeddhistische Unie Nederland
- 2009-2013 Lid raad van beheer FNV-Bond voor zelfstandigen
- 2008-2011 Penningmeester Meander Omnium instelling voor Zorg en Welzijn
- 2005-2007 Statenlid Provinciale Staten Utrecht



Secretaris

E. Ootes (Ellen)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Prestatieafspraken en Woonbeleid, vanuit onderzoek en advies voor corporaties en gemeenten
- ✓ Ervaring met opstarten van een wooncoöperatie

Meer informatie:



[Ellen Ootes | Raeflex](#)



[Ellen Ootes | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Waar je woont en hoe fijn je woont is een zeer bepalend aspect in iemands leven. Daarom blijft het onderwerp wonen mij bezighouden. Corporaties spelen een belangrijke rol in het verhuren van woonruimte, maar hebben een bredere functie in het maatschappelijk veld. Een goede samenwerking tussen maatschappelijke partners is broodnodig om elkaar verder te helpen in ieders opgaven.

In mijn werk bij Companen heb ik de afgelopen jaren de corporatiewereld leren kennen. De beschikbare opgaven en middelen zorgen dat corporaties moeten kiezen waar ze voor staan. Hoe ver reikt de maatschappelijke opgave die je op wil pakken? Voor wie ben je er als corporatie in het bijzonder? Hoe houd je het vastgoed toekomstbestendig? Goed beleid voeren, zonder diegene uit het oog te verliezen waar het allemaal om draait, de huurder.

Visitaties

Recent ben ik gestart bij Raeflex om als secretaris deel te nemen aan visitaties. Een visitatie kan een moment zijn van herijking en koers bepalen. Wanneer een corporatie zich herkent in de beoordeling en de reflectie, kan dit een corporatie verder helpen. Ik kijk ernaar uit om een bijdrage te leveren aan gedegen visitaties die enthousiasmeren om ermee aan de slag te gaan.

Kort CV

Opleiding

- Bachelor sociale geografie en planologie, Universiteit Utrecht

Carrière

2019-heden Adviseur, Companen advies
2018-2019 EMVI consultant, ITC Groep
2015-2016 Beleidsmedewerker studentenhuysvesting, LSVb

Nevenfuncties

2020-heden Penningmeester woonvereniging Voor Vechters

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"> • Position paper • Prestatieafspraken 2018 - 2021, gezamenlijke biedingen • Koersplan 2022 - 2026 • Koersnotitie 2017 - 2021 • Jaarplannen SJHT 2018, 2019, 2020 en 2021 • Jaarplanning projectbeheerders 2019, 2020 en 2021 • Woonvisie van gemeente Enschede, vastgesteld november 2020 • Convenant 'Vroeg Eropaf' vroegsignalering van schulden in Twente • Regionaal hennepconvenant Oost-Nederland • Koersnotitie Duurzaamheid • Interne memo leefbaarheid 2020 • Strategisch voorraadbeleid werkversie 2020 • Huurprijsbeleid 2018, 2019, 2020 en 2021 • Communicatieplan 2019-2021 • Aangifte en schade verhalen update maart 2019 • Geactualiseerd inkoop- en aanbestedingsbeleid 2021 • Lijst van preferente partners 2021 • Agressieprotocol • Alcohol- en drugsprotocol • Routekaartrappage duurzaamheid Aedes
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Werkgroep gemeente + corporaties overleg kwalitatief programmeren 2021 • Jaarverslagen SJHT 2018, 2019, 2020 en 2021 • Notulen RvC vergaderingen 2018, 2019, 2020 en 2021 • Resultaten exit enquête 2018, 2020 en 2021 • Woontevredenheidsonderzoek 2019 • Verslagen projectbeheerdersvergaderingen 2019, 2020 en 2021
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Aw toezicht- en oordeelbrieven 2018, 2019, 2020 en 2021 • Aw oordeel rechtmatigheid verslagjaar 2018, 2020 en 2021 • WSW beoordelingen en borgbaarheidsverklaringen 2018, 2019, 2020 en 2021 • Aedes-benchmark 2018, 2019, 2020 en 2021 • Jaarrekeningen 2018, 2019, 2020 en 2021 • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, efficiency en visie op vermogensinzet: <ul style="list-style-type: none"> a. Management Letters 2018, 2019, 2020 en 2021 b. Managementinformatie 2018, 2019, 2020 en 2021 c. Risicorapportages 2018, 2019, 2020 en 2021
Governance van maatschappelijk presteren	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarplannen RvC 2018, 2019, 2020 en 2021 • Externe zelfevaluatie RvC 2018 door OTV • Zelfevaluatie RvC 2019 geconsolideerd en interne versie • Externe zelfevaluatie RvC 2020 door Kode4 • Zelfevaluatie RvC 2021 intern • Visie op bestuur en toezicht SJHT 2017 • Samenstelling en functieprofiel RvC - SJHT 2018 • Reglement Raad van Commissarissen 2017

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens 5 face-to-facegesprekken en drie digitale gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Stichting Jongeren Huisvesting Twente.

Raad van commissarissen

De heer A. Offereins	Voorzitter raad van commissarissen (los online gesprek)
De heer J. Maas	Vicevoorzitter Raad van Commissarissen
Mevrouw L. Janssen	Lid Raad van Commissarissen
De heer H. D. Wendt	Lid Raad van Commissarissen

Directeur-bestuurder

De heer W. van Hemert	Directeur-bestuurder
-----------------------	----------------------

Managementteam

Mevrouw L. van der Veen	Adviseur strategie & beleid
Mevrouw N. Koekkoek	Adviseur strategie & beleid
De heer P. Visscher	Controller
Mevrouw D. Steenhuis	Teamleider Wonen

Externe gesprekken

Woningcorporatie Ons Huis

Mevrouw Y. Winkelhorst	Directeur-bestuurder
------------------------	----------------------

Projectbeheerders (huurdersorganisatie)

Mevrouw A. Lentfert	Projectbeheerder
De heer B. Reitsma	Projectbeheerder

Online interviews

Woningcorporatie De Woonplaats

Mevrouw M. Wolters	Directeur-bestuurder
--------------------	----------------------

Gemeente Enschede

De heer J. Diepemaat	Wethouder Wonen
Mevrouw B. van Oosten	Opdrachtgever Wonen

Bijlage 5 Position paper



Deze position paper maakt onderdeel uit van onze visitatie 2022.

Het geeft kort weer:

- Wie zijn we
- Waar staan we voor
- Waar staan we nu
- Welke taken zien wij in de nabije toekomst.

1.1 Wie zijn we?

Stichting Jongeren Huisvesting Twente (SJHT) is een compacte woningcorporatie met een specifieke doelgroep, namelijk éénpersoons en tweepersoonshuishoudens van 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen. Oppericht door studenten in 1968 en inmiddels uitgegroeid tot een solide woningcorporatie voor studenten en niet studerende jongeren met 1057 wooneenheden. Bijzonder is dat wij sinds de oprichting werken met projectbeheerders. Dit zijn huurders die *zich* vrijwillig inzetten voor SJHT op technisch en sociaal vlak. Zij zijn een onmisbare schakel tussen SJHT en de huurders. Zij vormen samen de projectbeheerderscommissie en functioneren als huurdersvertegenwoordiging.

Onze missie

Wij hebben de missie jongeren tot 30 jaar een goede start te geven in hun wooncarrière.

We maken onze missie waar, door veilige en kwalitatief goede huisvesting te bieden voor jongeren die qua inkomen aangewezen zijn op de sociale woningvoorraad. Alle jongeren zijn welkom. Of je nou studeert, werkt of naar een dagbesteding gaat en of je nou volledig zelfstandig bent of behoefte hebt aan wat meer ondersteuning.

1.2 Waar staan wij voor?

Onze kernwaarden zijn:

- Betrokken
- Professioneel
- Integer en respectvol
- Samen
- Laagdrempelig

Onze kernwaarden zijn verbonden met onze missie en hebben een duurzaam karakter. Het is niet iets dat zo maar opgelegd kan worden. Kernwaarden van SJHT zijn waarden die gedeeld, gevolgd en gevoeld worden. De medewerkers van de organisatie dragen de missie uit door de kernwaarden te vertalen in zichtbaar gedrag. SJHT wil hierin herkenbaar zijn en dat betekent ook dat wij daarop aangesproken mogen worden.

Waar gaan wij voor?

- Betaalbaar en kwalitatief woonaanbod voor jongeren tot 30 jaar
- Onderscheidende dienstverlening
- Optimale klantbediening
- Samenwerken met lokale partijen
- Financieel gezond
- 2050 CO2 neutraal
- Huisvesten bijzondere doelgroepen

1.3 Waar staan wij nu?

Het visitatierapport van 2018 bevatte verbeter suggesties waar we ons goed in konden vinden en waarmee we sindsdien voortvarend aan de slag zijn gegaan.

Strategievorming voor de lange termijn

Het rapport van 2018 was duidelijk: intern hebben we de zaken goed voor elkaar. De volgende stap was het actief bezig gaan met strategievorming voor de lange termijn. In 2019 is uitgebreid stilgestaan bij de strategie van SJHT, de samenwerking met andere corporaties en stakeholders zoals de gemeente Enschede, UTwente en de projectbeheerderscommissie.

Ook is SJHT actief geweest met het project Lasonderdriehoek, de gemeentelijke plannen in de Spoorzone en de consequenties voor ons complex aan de Molenstraat. Tegelijkertijd werd er veel aandacht besteed aan onze duurzaamheidsvisie, en de daaruit vloeiende strategieën per complex.

In 2021 vond er een bestuurderswissel plaats en hebben er meerdere strategische sessies plaatsgevonden in aanloop naar ons nieuwe koersplan 2022-2026. De kern is duidelijk: SJHT wil zich nadrukkelijker profileren als de specialist op het gebied van jongeren- en studentenhuishuizing in Enschede.

Projectbeheerderscommissie

Versterkt door de visitatie in 2018 werd duidelijk hoe we de projectbeheerderscommissie een stevige sparringpartner kunnen laten worden. Volgens een thematische jaarplanning is de afgelopen jaren op regelmatige basis overlegd met de projectbeheerderscommissie over zaken als de prestatieafspraken, het huurbeleid en de resultaten uit het woontevredenheidsonderzoek. Ook denkt een deel van de projectbeheerders op regelmatige basis mee over duurzaam huurdersgedrag.

Laten zien wat we doen

Eind 2017 ging Roomspot, het portal voor studenten-/jongerenhuishuizing, live. Roomspot is een idee van SJHT en uitgewerkt in de samenwerking tussen de Gemeente Enschede, De Veste, Universiteit Twente en Saxion. Het aanbieden van onze eenheden via deze website betekent voor de huurders van SJHT meer duidelijkheid en zichtbaarheid bij de doelgroep. De afgelopen periode is Roomspot doorontwikkeld en momenteel zijn we met onze samenwerkingspartners de koers van Roomspot aan het herijken.

In 2019 hebben wij een duurzaamheidsvisie ontwikkeld. Sindsdien zijn wij daar voortvarend mee aan de slag gegaan; SJHT heeft zonnepanelen, elektrische boilers en warmtepompen laten plaatsen op vier van onze grootste complexen, en op nog veel meer kleinere panden. Ook overleggen wij op regelmatige basis met een afvaardiging van onze projectbeheerders over duurzaam huurdersgedrag. Zo hielden wij in 2021 een duurzame wedstrijd, waarbij er prijzen waren voor de drie beste huurdersideeën om te energie te besparen.

Vermogensinzet

Tijdens deze visitatieperiode is de trend van krimp in wooneenheden omgeslagen naar forse groei. Dat maakt dat er meer aandacht is gekomen om onze portefeuillestrategie op meer strategisch niveau uit te werken en daarbij de prioriteiten voor vermogensinzet te bepalen. Daarvoor is nog meer de samenwerking opgezocht met de gemeente en andere woningcorporaties. SJHT is voornemens de sociale voorraad uit te breiden, maar ook te investeren in de duurzaamheidsopgave die er op dit moment ligt.

In 2020 is het complex 'De Lasonderdriehoek' opgeleverd, waarmee we ons bezit met 21 appartementen hebben uitgebreid. Ook is er in deze periode een aanzet gedaan voor de herontwikkeling van de Molenstraat. Dit betreft ongeveer 10% van ons bezit en betekent dus een significante groei van SJHT en toename van de beschikbaarheid voor onze doelgroep.



1.4 Welke koers varen wij?

In 2021 heeft SJHT een beleidsperiode afgesloten. SJHT heeft tijdens deze beleidsperiode een aantal doelen gesteld, waarvan velen zijn gerealiseerd en is er voor de nieuwe beleidsperiode 2022-2026 een nieuwe koers uitgezet. Dit zijn onze ambities:

Altijd aanbod

Flexibel inspelen op de vraag naar woonruimte.

- We vergroten ons (gedifferentieerde) aanbod.
- We houden de doorstroming van dertigplussers op gang.
- We helpen huurders bij duurzaam wonen.
- We verminderen de energiebehoefte door duurzame aanpassingen.

Optimale dienstverlening

Bereikbaar en benaderbaar voor iedereen.

- We bieden meer digitale mogelijkheden.
- We sluiten aan bij wensen en behoeften.
- We blijven persoonlijk in onze contacten en service.
- We communiceren duidelijk.

Vitale organisatie

Eigentijds en toekomstbestendig.

- We benutten individuele talenten en bakenen functies/rollen niet hermetisch af.
- We benutten automatisering beter.
- We zetten externe expertise in waar nodig.
- We bieden medewerkers een inspirerende en gezonde werkomgeving

1.5 Blik op de toekomst

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

Grote opgave:

De corporatiesector is de aangewezen kartrekker bij hoognodige investeringen, zoals verduurzaming en het toevoegen van woningen. Dat zijn enorme maatschappelijke opgaven. In dit krachtenveld gaan wij aan de slag met onze ambities en zullen wij doen wat binnen onze mogelijkheden ligt.

Beschikbaarheid

Er is een groot tekort aan woningen. Tegelijkertijd wordt onze doelgroep groter en meer divers, mede door de groei van het aantal jonge statushouders en internationale studenten. Daarnaast moeten steeds meer jongeren met een zorgvraag een beroep doen op de reguliere woningvoorraad. Samen met de gemeente en onze collega-corporaties willen we ons steentje bijdragen om binnen zeven jaar 3.500 woningen voor jongeren, studenten en starters bij te bouwen.



Betaalbaarheid

Uit het jaarlijkse onderzoek van het online platform Kamernet.nl komt Enschede van de 23 onderzochte studentensteden al jaren als goedkoopste uit de bus op gebied van huisvesting. Jongeren met een smalle beurs hebben belang bij betaalbare huren. In de prestatieafspraken nemen wij op dat wij ons inspannen om huurprijzen betaalbaar te houden voor de doelgroep en de positie van Enschede als een van de meest betaalbare studentensteden te behouden. SJHT doet dit door bijvoorbeeld door de kale huur van minimaal 70% van de woningvoorraad onder de kwaliteitskortingsgrens te houden. Ook zorgen wij ervoor dat onze jongeren nooit teveel betalen aan overige (service)kosten.

Verduurzaming van het woningbestand

De huidige energiecrisis en daaruit voortvloeiende energiearmoede raakt ook onze doelgroep. Wij werken toe naar een CO2 neutraal woningbestand. De uitgangspunten zijn daarbij een verlaging van de energievraag/-kosten voor de huurder, een reductie van de CO2 en kwaliteitsverbetering door verhoging wooncomfort. In 2022/2023 wordt onze duurzaamheidsvisie herijkt, zodat deze aansluit op de snelle ontwikkelingen.

1.6 Tot slot

Alleen samen kunnen we werken aan de grote maatschappelijke opgaven die er liggen. SJHT hecht dan ook grote waarde aan een goede samenwerking met alle stakeholders; zowel met de collega-corporaties, de gemeente, maatschappelijke organisaties en samenwerkingsverbanden als met onze eigen RvC, projectbeheerders en huurders. Ons motto is niet voor niets “Samen start je sterker”.

SJHT gaat vol goede moed de grote uitdagingen van deze tijd aan. Dit doen wij graag als de specialist op het gebied van jongeren- en studentenhuisvesting. Wij staan open voor uw feedback en zijn benieuwd naar uw reactie als stakeholder. Wij leren graag!

Enschede, oktober 2022
W.A. van Hemert, directeur bestuurder
Stichting Jongeren Huisvesting Twente.

Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

In 2019 heeft SJHT meerjarige prestatieafspraken gesloten met de gemeente Enschede, Woningcorporaties Ons Huis, De Woonplaats, Domijn, De Veste en de huurdersvertegenwoordiging van deze corporaties. Jaarlijks worden er nieuwe prestatieafspraken gemaakt en de lange termijnafspraken geactualiseerd indien nodig. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van SJHT in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met SJHT zijn de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde prestatieafspraken, aangevuld met thema's uit de ambities van de corporatie. 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. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Kwaliteit en duurzaamheid
4. Huisvesten bijzondere doelgroepen
5. Leefbaarheid
6. Dienstverlening en huurdersoordeel

Beschikbaarheid



SJHT is een lokale studenten- en jongerenhuisvester met bezit in Enschede en Hengelo. De doelgroep van SJHT is breder dan enkel studenten, ze huisvest ook niet-studerende jongeren, net afgestudeerden, statushouders of jongeren met zorgvraag. De doelgroep van SJHT groeit gestaag door, waarin de internationale student een belangrijke rol heeft. Daarnaast heeft de Gemeente Enschede de ambitie om te groeien. De constante vraag naar (on)zelfstandige woonruimte wordt ingevuld door beperkt nieuwbouw toe te voegen, in Hengelo wordt de voorraad stabiel gehouden.

Samenwerking corporaties en gemeente

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat gemeente en corporaties adaptief programmeren. Hiervoor is een werkgroep opgericht waarin de gemeente en de vijf Enschedese corporaties deelnemen. In dit verband worden stadsbreed zowel de kwantitatieve als de kwalitatieve opgave besproken.

Ontwikkeling bezit

		2018	2019	2020	2021
Kamer	Eigendom	485	485	485	485
	In beheer	92	92	92	95
Studio	Eigendom	212	212	212	212
	In beheer	8	8	8	8
Appartement	Eigendom	173	173	173	201
	In beheer	66	66	66	59
Totaal		1.036	1.036	1.057	1.057

Bron: jaarverslagen

Ontwikkeling bezit

	2018	2019	2020	2021
Stand 1 januari	1.039	1.036	1.036	1.057
Tijdelijk in beheer gekregen (tot medio 2022)				30
Beheer afgestoten	3			
Nieuwbouw			21	
Aankoop				
Sloop				
Overig				
Totaal 31 december	1.036	1.036	1.057	1.057

Bron: jaarverslagen



Indicatoren druk op de woningmarkt

	2018	2019	2020	2021
Opzeggingen kamer	287	299	260	227
Opzeggingen studio	75	64	57	56
Opzeggingen appartement	73	59	79	52
Opzeggingen totaal	435	422	396	335
Mutatiegraad	43%	41%	37%	32%
Aantal ingeschreven woningzoekenden	5.127	6.141	6.102	7.735
Wachttijden in maanden	6	8	9	10

Bron: jaarverslagen

Doelgroepen

	2018	2019	2020	2021
Studerend	354	343	337	316
Niet-studerend	95	69	66	50

Betaalbaarheid



Qua prijsniveau is SJHT natuurlijk niet te vergelijken met een reguliere corporatie. De jonge doelgroep heeft een beperkt budget waar de woningvoorraad op aansluit. Daarom vallen bijna alle woningen in het goedkope segment, onder de 442 euro per maand. De ambitie is om Enschede te behouden als een van de meest betaalbare studentensteden van Nederland.

Woningvoorraad naar prijsklasse

	stand 1-1-2018	stand 31-12-2021
Goedkoop < € 442,46	1.013	1.013
Betaalbaar >€ 442,46 ≤ € 633,25	26	44
Totaal aantal woningen	1.039	1.057

Bron: jaarverslagen

Huurprijzen

	2018	2019	2020	2021
Gemiddelde huurverhoging	onbekend	2,0%	onbekend	onbekend
Huurprijs t.o.v. maximaal redelijke huurprijs (DAEB)	onbekend	onbekend	onbekend	onbekend

Bron: jaarverslagen

Huurachterstanden/ontruiming

Huurachterstanden/ Ontruiming	2018	2019	2020	2021
Totaal personenhuurachterstand	11	107	112	82
Huurachterstand	2.14%	2.59%	2.3%	2.1%
Totaal huurders huurachterstand	45	47	49	34
Huurachterstand	0.55%	0.6%	0.58%	0.43%
Ontruiming wegens achterstand	1	3	3	1

Bron: jaarverslagen

Kwaliteit en duurzaamheid



Gemeente en corporaties zorgen samen voor een duurzame, klimaat en toekomstbestendige sociale woningvoorraad. Ook garanderen de corporaties een goed minimumniveau wat betreft de kwaliteit van de sociale huurwoningen. De Veste en SJHT zetten zich samen in om de constante kwalitatieve vraag naar wooneenheden voor de doelgroep in te vullen.

Geregistreerde klachten

	2018	2019	2020	2021
Technische klachten	903	1.012	976	865

Bron: jaarverslagen

Staat en onderhoud

	2018	2019	2020	2021
Score onderhoud en verbetering	B	B	B	B

Bron: Aedes-benchmark

Geleverde prestaties voor duurzaamheid

Energetische verbetering

In 2022 wordt de transitievisie warmte van de gemeente samen met de corporaties uitgewerkt tot een uitvoeringsplan voor de komende jaren. Naast de huidige no-regret maatregelen wordt de komende jaren op basis van dit plan gewerkt aan reductie van de CO2-uitstoot.

Energieprestatie	2018	2019	2020	2021
Score EI (tot 2021)	1,68 C	1,68 C	1,66 C	
Score Energieprestatie EP2 (vanaf 2021)				288,2 C
CO2-uitstoot warmte vraag per m2	18,0 A	21,2 B	21,7 C	17,4 A
Score duurzaamheid	B	C	C	B

Bron: Aedes-benchmark

Op verschillende plaatsen in het bezit zijn initiatieven genomen voor verduurzaming. Hieronder staan de werkzaamheden per jaar:

2018

- Lasonderstraat 54: Dit stadspand is verduurzaamd door gevelisolatie met steenstrips en de plaatsing van 50 zonnepanelen. Het energielabel van dit pand ging door deze ingrepen van D naar B.
- Billitonstraat 10-23: Er zijn cv-ketels met tapwatertechnologie geplaatst in de 10 appartementen. Door het plaatsen van deze cv-ketels maken de appartementen 2 stappen in het energielabel van C naar A.
- Volksparksingel 6: In het studentenpand is een hybride warmtepomp geplaatst. Hierdoor wordt het gasverbruik en dus de CO2-uitstoot gereduceerd. Het energielabel is van C naar A gegaan.

2019

- Bij 7 studentenpanden is een cv-ketel met warmtepomp geïnstalleerd. In het kader van labelverbetering is besloten om het natuurlijke vervangingsmoment bij de Blekerstraat, Emmastraat 25 en 258 met 1 tot 4 jaar naar voren te halen. Bij de Leydsweg 36 en 40 en Hoogstraat 14 en 16 was de cv in 2019 aan vervanging toe en werd ook het hybride systeem toegepast.



- In 6 appartementen aan de Billitonstraat zijn de cv-ketels vervangen door gecertificeerde cv-ketels met tapwatertechnologie. Door het plaatsen van deze cv-ketels maken de appartementen 2 stappen in het energielabel: van C naar A.

2020

- In 2020 hebben de processen tot verduurzaming een meer strategische en structurele uitwerking gekregen. Er is dat jaar per complextype een strategie voor verduurzaming uitgewerkt.
- Er zijn zonnepanelen geplaatst op de daken van zes studentenhuizen die al een warmtepomp hebben. Ook is bij vier panden de verlichting vervangen voor ledverlichting.

2021

- Er is uitvoering gegeven aan het opgestelde scenario voor de complexen aan de Wilhelminastraat 54, Mina Krusemanstraat en Dennenbosweg. Dit scenario gaat uit van vervanging van de gasboiler door een gecertificeerde, elektrische Q-ton warmtepomp, in combinatie met een gasabsorptiepomp voor de cv. Tegelijkertijd worden er zonnepanelen geplaatst voor het elektraverbruik. Bij de drie complexen zijn in totaal 232 zonnepanelen geplaatst en 7 gasboilers vervangen voor het hierboven genoemde duurzamere alternatief.

Huisvesting bijzondere doelgroepen



SJHT huisvest -naast de reguliere woningzoekenden- huurders via drie trajecten:

- **Vergunninghouders:** statushouders die vanuit het AZC worden toegewezen aan de gemeente Hengelo of Enschede.
- **Het traject Uitstroom Beschermd Wonen:** via dit traject kan de huurder met begeleiding zelfstandig wonen in de wijk, maar wel met een vangnet.
- **WoonStAP:** aanpak in samenwerking met de Sociaal Maatschappelijk Dienst Enschede om kwetsbare inwoners te begeleiden naar zelfstandig wonen. Vaak gaat het om mensen die via het reguliere systeem niet meer kunnen huren door bijvoorbeeld opgebouwde huurschulden of sociale problematiek.

Maatwerk toewijzingen

Zorggerelateerd bezit	2018	2019	2020	2021
Vergunninghouders	6	4	5	7
Uitstroom BW	1	5	2	2
WoonStAP	1	2	2	0

Bron: jaarverslagen

Leefbaarheid



De huurdersorganisaties, corporaties en gemeente werken samen aan een schone, hele en veilige woonomgeving in Enschede. Zo zorgen de partijen samen voor het instandhouden -of het creëren- van prettige en leefbare wijken en buurten.

Geleverde prestaties voor samenwerking aan leefbaarheid

SJHT doet geen leefbaarheidsinvesteringen die wijk- of stadsbreed invloed hebben en ten goede zouden komen aan niet-huurders. Onze panden staan verspreid door de stad. De kosten bestaan voornamelijk uit het opknappen van algemene en gemeenschappelijke ruimtes. Daarnaast is ook de inzet van onze leefbaarheidsmedewerker meegenomen.

	2018	2019	2020	2021
Investering leefbaarheid en participatie per woning	€ 62,47	€ 98,66	€ 29,04	€ 37,49

Bron: jaarverslagen

Geregistreerde klachten

Voor woonoverlast wordt samengewerkt met de gemeente en andere corporaties in het stedelijk meldpunt woonoverlast. Meldingen worden daar doorgegeven.

	2018	2019	2020	2021
Woonoverlast	81	82	106	94

Bron: jaarverslagen

Dienstverlening en huurdersoordeel



SJHT wil dat jongeren hen ervaren als dé expert op het gebied van huisvesting. Wat inhoudt dat ze benaderbaar zijn, begrijpelijk informeren, creatief meedenken, flexibel zijn en vooral veel gemak bieden. Dienstverlening stoelt dan ook op vier uitgangspunten: digitalisering, aansluiten bij wensen en behoeften, persoonlijke contacten en service en als vierde duidelijke communicatie.

Huurdersvertegenwoordiging

SJHT kent geen gebruikelijke organisatie van de huurdersvertegenwoordiging. Binnen de stichting is een groot aantal projectbeheerders actief. De projectbeheerder is een huurder van SJHT die zich vrijwillig inzet en fungeert als intermediair tussen de stichting en de huurders. De projectbeheerders vormen samen de projectbeheerderscommissie, die een van de belangrijkste overlegpartners van SJHT is. De commissie vertegenwoordigt alle huurders en heeft het recht om een bindende voordracht voor een of meerdere raadsleden te doen. Daarnaast is de projectbeheerderscommissie volwaardig (overleg)partner bij het maken van lokale prestatieafspraken op het gebied van wonen.

Geleverde prestaties voor dienstverlening

Huurdersoordeel	2018	2019	2020	2021
Gemiddeld huurdersoordeel	A	B	B	B
Oordeel nieuwe huurders	7,7 B	7,6 B	7,6 B	8,1 A
Oordeel vertrokken huurders	7,9 A	8,2 A	7,4 B	7,4 C
Oordeel reparatieverzoeken	7,9 A	7,6 B	7,8 B	7,7 B
Ervaren woningkwaliteit	6,8 C	6,9 C	7,1 B	6,9 B

Bron: Aedes-benchmark

In 2019 heeft SJHT een woontevredenheidsonderzoek afgenomen onder haar huurders. Daarin is specifiek onze dienstverlening beoordeeld met een 7,6.

Bron: Jaarverslag 2019

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- en minpunten aangegeven.

Pluspunten

Indien de corporatie aantoonbaar voldoet aan de norm voor een 6 én bovendien aantoonbaar in 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 hoeft niet helemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.