

## Maatschappelijke visitatie



Stichting Jongeren Huisvesting Twente  
[www.sjht.nl](http://www.sjht.nl)

Coöperatieve Vereniging Procorp U.A.  
Het Witte Huis  
1<sup>e</sup> Hogeweg 198  
3701 HL Zeist  
[info@pro-corp.nl](mailto:info@pro-corp.nl)  
[www.pro-corp.nl](http://www.pro-corp.nl)

### Visitatiecommissie

drs. Gérard B.J. van Onna MRE (voorzitter)  
mr. Leon J.M.G. Hulsebosch MRE (secretaris)

Zeist, januari 2015

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>4</b>
<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>DEEL 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestatie</b>	<b>8</b>
<b>A. Recensie</b>	<b>8</b>
<b>B. Scorekaart</b>	<b>11</b>
<b>C. Samenvatting de SJHT</b>	<b>12</b>
<b>DEEL 2: Toelichting op de beoordelingen</b>	<b>14</b>
<b>1 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>14</b>
1.1 De opgaven in het werkgebied, missie, visie en ambities	14
1.2 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities	17
<b>2. Presteren volgens belanghebbenden</b>	<b>21</b>
2.1 De belanghebbenden van SJHT	21
2.2 Presteren volgens Belanghebbenden	24
2.2.1 De maatschappelijke prestaties van de corporatie	24
2.2.2 De relatie en communicatie met de corporatie	25
2.2.3 De invloed op het beleid	26
2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden	26
<b>3. Presteren naar Vermogen</b>	<b>27</b>
3.1 Financiële continuïteit	28
3.2 Doelmatigheid	31
3.3 Vermogensinzet	32
<b>4. Governance</b>	<b>34</b>
4.1 Besturing	34
4.1.1 Plan	34
4.1.2 Check	37
4.1.3 Act	38
4.2 Intern toezicht	39
4.2.1 Het functioneren van de Raad van Toezicht	39
4.2.2 Toetsingskader	41
4.2.3 Toepassing Governancecode	42
4.3 Externe legitimering en verantwoording	44
4.3.1 Externe legitimatie	44
4.3.2 Openbare verantwoording	44

<b>DEEL 3: Bijlagen</b>	<b>46</b>
1. Gerealiseerde prestaties	46
2. Position paper de SJHT	64
3. Bronnenlijst	66
4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen	70
5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen	71

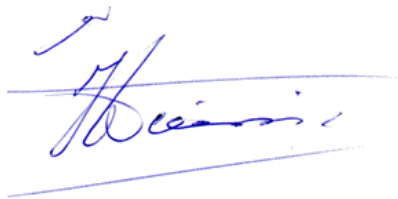
## Voorwoord

Stichting Jongeren Huisvesting Twente (hierna afgekort als SJHT) uit Enschede heeft Procorp de opdracht gegeven om een maatschappelijke visitatie over de periode 2010 tot en met 2013 uit te voeren. De visitatie vond plaats van oktober tot en met december 2014.

Een visitatie geeft een gestructureerde beoordeling over het maatschappelijk presteren van de individuele corporatie. De maatschappelijke visitatie geeft de belanghebbenden daarin een expliciete rol, zodat de visitatie ook inzicht geeft in het presteren volgens de maatstaven van de belanghebbenden. Door deze visitatie wordt informatie verstrekt over het presteren van de corporatie en wordt door de corporatie publieke verantwoording afgelegd voor het gevoerde beleid gedurende de visitatieperiode. Bovendien zijn de uitkomsten uit de vorige visitatie mede in de beoordeling betrokken.

Procorp is een coöperatieve vereniging, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties door gekwalificeerde en ervaren visitatoren. Procorp is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Procorp wenst de SJHT veel succes bij de verdere groei en ontwikkeling van haar maatschappelijk ondernemerschap in Enschede. De uitkomsten van deze maatschappelijke visitatie kunnen daaraan een bijdrage leveren.



mr. Henk Wilbrink  
voorzitter Procorp

## Inleiding

### *Methodiek 5.0*

De Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier een transparant oordeel te vellen over de maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Deze beoordeling vindt plaats door de feitelijke prestaties vanuit verschillende perspectieven, afzonderlijk en in onderlinge samenhang, te beschouwen. Deze perspectieven zijn: de externe opgaven en de ambities van de corporatie, de opvattingen van belanghebbenden en het presteren naar vermogen. Tot slot omvat de methodiek ook een oordeel over Governance: immers de kwaliteit van de besturing van het interne toezicht en de externe legitimatie van een en ander zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Alle beoordelingen worden samengevat in een scorekaart en op een integrale wijze beoordeeld door de visitatiecommissie in een recensie, die tevens aanwijzingen biedt voor het verbeteren van de corporatie in de toekomst.

### *Presteren naar Opgaven en Ambities*

#### *Presteren naar Opgaven*

Uitgangspunt voor Presteren naar Opgaven zijn de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar. Beoordeling vindt plaats in het licht van de externe opgaven van de corporatie.

Onder externe opgaven worden verstaan:

Alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken en/of in beleidsdocumenten van de lokale, regionale of landelijke overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisaties, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

De prestaties worden geordend naar de onderstaande prestatievelden:

- Huisvesting van de primaire doelgroep;
- Huisvesting van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van de woningen en woningbeheer;
- (Des-) investeringen in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten;
- Overige/andere prestaties.

#### *Ambities*

De commissie beoordeelt de ambities die de corporatie in de visitatieperiode heeft geformuleerd voor haar maatschappelijke prestaties in het licht van de externe opgaven. De beoordeling vindt plaats op basis van beschikbare documenten en gesprekken met functionarissen van de corporatie en de belanghebbenden.

#### *Presteren volgens belanghebbenden*

Uitgangspunt is de beoordeling van de prestaties van de corporatie door haar belanghebbenden. De belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers voor de mate waarin zij tevreden zijn over:

- De maatschappelijke prestaties van de corporatie;
- De relatie en de wijze van communicatie met de corporatie;
- De mate van invloed op het beleid.

Daarnaast kunnen belanghebbenden aangeven wat de corporatie kan verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per groep van belanghebbenden.

### *Presteren naar Vermogen*

De visitatiecommissie beoordeelt of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden en hoe zij die inzet op basis van een onderbouwde visie zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De visitatiecommissie kijkt verder dan de kengetallen, dus naar de daaraan ten grondslag liggende visie, onderbouwing en actieve wijze van handelen, teneinde te kunnen beoordelen of de corporatie financieel in control is en haar vermogen maatschappelijk benut.

De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over:

- De financiële continuïteit;
- De doelmatigheid;
- De vermogensinzet.

### *Governance*

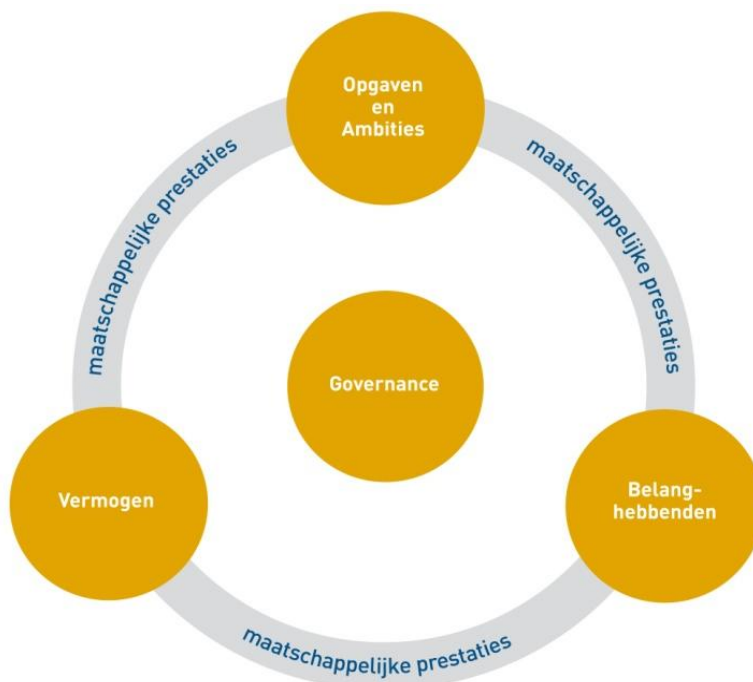
Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is.

Hierbij wordt een oordeel gevormd over:

- De besturing;
- Het intern toezicht;
- De externe legitimering en verantwoording.

Als basis voor het intern toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode, Honoreringcode, Wet Normering Topinkomens en de Overlegwet. Buitendien beoordeelt de visitatiecommissie in het bijzonder hoe de governance verankerd is in de organisatie, hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

In een schematische weergave zien de verschillende beoordelingen er als volgt uit:



## De meetschaal

Cijfer	Benaming
1	<i>Zeer slecht</i>
2	<i>Slecht</i>
3	<i>Zeer onvoldoende</i>
4	<i>Ruim onvoldoende</i>
5	<i>Onvoldoende</i>
6	<i>Voldoende</i>
7	<i>Ruim voldoende</i>
8	<i>Goed</i>
9	<i>Zeer goed</i>
10	<i>Uitmuntend</i>

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op een meetschaal van 1 tot 10. De cijfers hebben een met rapportcijfers overeenkomstige betekenis zoals hieronder bij 'Benaming' aangegeven.

De methodiek geeft de visitatiecommissie de ruimte om, binnen gestelde kaders, plus- of minpunten te geven voor de onderdelen *Ambities*, *Presteren naar Vermogen* en *Governance*. Het ijkpunt hiervoor is een 6. Is het cijfer 6 of hoger, dan mag de commissie plus punten geven. Is het cijfer lager dan 6 dan mag de commissie minpunten geven.

De feitelijke prestaties worden gemeten in het licht van de opgaven volgens onderstaande meetschaal, waarbij de afwijking ten opzichte van de opgaven bepalend is voor het cijfer. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

## Leeswijzer

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen. In deel 1 zijn opgenomen:

- recensie;
- scorekaart;
- samenvatting;
- bestuurlijke reactie op de visitatie.

De recensie heeft een belangrijke functie in het visitatierapport. De recensie is het middel waarmee de visitatiecommissie, na afloop van de visitatie en alles overziende, een beschouwing geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie.

In deel 2 worden de prestaties van de corporatie besproken vanuit de vier perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance.

In deel 3 zijn de bijlagen van het rapport opgenomen.

## DEEL 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestatie

### A. Recensie

#### *Visitatierapport periode 2006-2009*

De SJHT is in het voorjaar van 2010 voor het eerst gevisiteerd over de periode 2006 – 2009. De SJHT scoorde destijds op alle prestatieperspectieven van ruim voldoende tot goed. Uit het vorige visitatierapport valt duidelijk op te maken dat de SJHT een kleine betrokken corporatie is met een bewuste focus op de opgaven, die een relatie hebben met haar doelgroep, te weten jongerenhuisvesting. Gezien de omvang van de corporatie zijn de communicatielijnen (intern en extern) veelal kort en heeft de SJHT een efficiënte en effectieve organisatie. In de rapportage van 2010 zijn geen aandachts-, en verbeterpunten opgenomen, zodat een terugkoppeling moeilijk te maken valt. Op basis van de ontvangen documenten, de gevoerde gesprekken en reflecterend op de beoordeelde stukken heeft de visitatiecommissie toch enkele aandachtspunten gedestilleerd uit de vorige visitatieperiode:

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Het formuleren van de eigen ambities en doelen in het beleidsplan had gedetailleerder en meer SMART moeten gebeuren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Er zijn geen heldere en meetbare doelen in de jaarplannen teruggekomen en periodiek gevolgd. Een duidelijke relatie tussen strategie, beleid en uitvoering ontbrak.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Doordat de strategische visie niet SMART vertaald is in het beleidsplan, heeft de SJHT geen goede communicatie over de ambities en prioriteiten met de belanghebbenden kunnen voeren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ De SJHT heeft een te beperkte visie op haar financiële positie verwoord in haar beleidsplan, waardoor een duidelijke sturing op financiële kengetallen niet of te beperkt mogelijk is.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ SJHT heeft geen visie op de inzet van de vermogensovermaat ten gunste van volkshuisvestelijke doeleinden. Het op te stellen beleidsplan en het bij te stellen SVB kunnen daar de eerste aanzet voor vormen.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ De wensen en verlangens van stakeholders zijn te beperkt en concreet vertaald in het beleid en de activiteiten van SJHT.</li> </ul>

De commissie constateert dat de SJHT alle hierboven genoemde aandachtspunten, ondanks het feit dat deze niet expliciet verwoord stonden in het vorige rapport, heeft opgepakt of omstandigheden hebben voorgedaan dat ingrijpen c.q. wijzigingen hieromtrent niet meer noodzakelijk was. De SJHT heeft gedurende de visitatieperiode 2010 -2013 grote stappen gezet in de verbetering van bovenstaande aandachtspunten. In het onderhavige visitatierapport worden deze punten bij de betreffende onderdelen besproken.

#### *Positionpaper SJHT*

Het positionpaper zet een duidelijk en herkenbaar beeld van SJHT neer. Het geeft een doorkijk naar wat de SJHT wil bereiken. Duidelijk is dat de SJHT zich wil profileren als dé jongerenhuisvester in Enschede. De SJHT moet herkenbaar worden voor alle bestaande en nieuwe primaire groepen van woonruimtezoekenden. Onduidelijk blijft hoe, wanneer en op welke wijze deze positie bereikt moet gaan worden. Wel heeft de SJHT als doel gesteld om in 2016 minimaal 50 procent spontane naamsbekendheid te hebben onder HBO-studenten en minimaal 70 procent spontane naamsbekendheid onder UT-studenten. Eén van de acties om de jongerenhuisvester te worden, is door het maken van een centraal punt voor jongerenhuisvesting. SJHT is één van de belangrijkste initiatiefnemers hiervan en probeert overige partners mee te krijgen. Het enthousiasme is er, maar volgens de commissie moeten nu nog concrete resultaten geboekt worden! De SJHT is daarbij mede afhankelijk van derden. Het is nu zaak om in de komende tijd een dergelijk centraal punt voor aanmelding actief te krijgen.



Daarnaast vindt de SJHT dat zij de jongerenhuisvester is door haar jarenlang opgebouwde expertise in huisvesting van jongeren en studenten in zelfstandige en onzelfstandige woningen. De visitatiecommissie is van mening dat de SJHT daar alle kennis en ervaring voor in huis heeft, maar dat zal alleen mogelijk zijn als de SJHT deze doelgroep beter, efficiënter, goedkoper -in beheersituaties- en op basis van een hoger kwaliteitsnorm weet te bedienen. In dat geval worden de overige corporaties met huisvesting van deze specifieke doelgroep overtuigd om met de SJHT in gesprek te gaan. De SJHT kan alleen dé jongerenhuisvester worden als zij concurrerend blijft en haar unieke karakter continu weet te versterken en te etaleren.

### *SWOT*

Sterke punten kunnen in een analyse ook zwakke punten zijn, de SJHT is hier terdege van bewust. De SJHT is een specialist in jongerenhuisvesting door haar oorspronkelijke doelstelling en haar manier van werken: dicht bij de klant en de persoonlijke benadering. Zij maakt daarbij gebruik van projectbeheerders en de jarenlange ervaring in studentenhuisvesting. De SJHT heeft door haar historie een op de doelgroep toegespitst woningbestand opgebouwd. Dit uit zich vooral in de locatie van het woningbestand, het huurprijsbeleid dat zorgt voor een bereikbaar huurbestand voor de totale doelgroep en de indeling en vormgeving van dit woningbestand. Het behouden en vergroten van kennis binnen de organisatie is volgens een eerder uitgevoerde studie cruciaal voor de continuïteit van de SJHT van groot belang. De commissie deelt deze uitkomst.

Er liggen kansen op de Enschedese woningmarkt voor jongerenhuisvesting op het gebied van groei en innovatie. Dat is uit verschillende recente marktrapporten gebleken. De SJHT kan hierop inspringen door gebruik te maken van haar specialistische karakter, haar woningbestand dat toegesneden is op deze doelgroep en haar organisatiestructuur.

### *Specialisatie maakt uniek, maar kwetsbaar*

Sinds haar ontstaan heeft de SJHT zich gericht op een afgebakende doelgroep. Eerst waren dit alleen studenten, maar lopende haar bestaan is deze doelgroep ook uitgebreid naar andere jongeren tot een leeftijd van 30 jaar. Het behouden van de specifieke kennis en zelfs vergroten van de kennis binnen de organisatie is cruciaal voor de continuïteit van de SJHT. Doordat de SJHT uitsluitend de doelgroep van jongerenhuisvesting blijft bedienen, is zij kwetsbaar in de verhuurmarkt. Immers wanneer de vraag in deze doelgroep afneemt, kan er niet zomaar uit een andere doelgroep geput worden. Het bestaande woningbestand is daardoor eenzijdig. Dit komt doordat er altijd specifiek voor de doelgroep aangekocht en gebouwd is. Hierdoor hebben de wooneenheden gemiddeld een kleiner woningoppervlak dan andere sociale wooneenheden. Ook is het karakter van de wooneenheden vaak gericht op groepshuisvesting met onzelfstandige woonruimte.

De SJHT ziet naast het eigen bezit ook een nieuwe marktvaart opkomen, waarbij een beheerfunctie wordt gevraagd. De SJHT wordt in dat geval geen eigenaar van het vastgoed, maar kan een verhuurconstructie met collega-corporaties aangaan, hetgeen zij in de visitatieperiode heeft laten zien. Dit is een nieuwe markt, waarbij de expertise en deskundigheid van de SJHT perfect ingezet kan worden.

### *Toekomst de SJHT*

De SJHT ziet kansen op het gebied van uitbreiding en streeft naar behoud van haar zelfstandigheid. De visitatiecommissie is van mening dat een samenwerking op jongerenhuisvesting met andere woningcorporaties in Enschede een goede aanvulling kan zijn en dat zij daarin een leidende rol kan spelen.

### *Financieel gezond!*

De SJHT kent een gezonde financiële situatie. Echter, het verdienmodel van de organisatie maakt de operationele kasstroom kwetsbaar voor onverwachte fluctuaties. Dit geeft de SJHT geen ruimte om 'achterover te leunen'. Dat stelt de SJHT zelf ook in haar positionpaper. Kasstroomsturing in de dagelijkse bedrijfsvoering zal centraal moeten blijven staan, waarbij uitgaven en ontvangsten nauwlettend worden afgewogen. Dat de SJHT kwetsbaar is voor fluctuaties is volgens de visitatie-

commissie duidelijk, maar dat slaat niet door in een ‘gevaarlijke’ financiële kaspositie. De commissie is van mening dat de SJHT daar zelf iets te kritisch op is. De SJHT heeft gedurende de visitatieperiode een solide en conservatief financieel beleid gevoerd, dat het vorenstaande nogmaals bevestigt. In 2013 heeft de SJHT de inbedding van haar financiële kengetallen verder vorm gegeven in haar interne documentatie, zoals kwartaalrapportages, begroting en de meerjarenbegroting. Het jaarverslag vormt daarbij een belangrijk sluitstuk, waarin verantwoording over de financiële sturing wordt gegeven. De SJHT zal gezien haar omvang hier blijvend aandacht voor moeten hebben.

### *Professionaliseringslag gemaakt en in control*

De SJHT heeft gedurende deze visitatieperiode grote stappen gezet met de professionalisatie van haar organisatie en het doorontwikkelen van haar beleid. De SJHT heeft in 2010 een risicoanalyse op organisatieniveau uitgevoerd en begin 2011 zijn de belangrijkste risico’s inclusief de beheersmaatregelen uiteengezet. De SJHT checkt periodiek via interne controles in samenspraak met de accountant onderdelen van de interne bedrijfsvoering. Waar nodig past de SJHT de bedrijfsvoering aan. Daarnaast heeft de SJHT een inhaalslag gemaakt met het formuleren, actualiseren en uitbreiden van diverse beleidsdocumenten. Zo is het beleidsplan 2012-2016 naar deelonderwerpen uitgebreid, het strategisch vastgoedbeleid concreter vormgegeven op basis van gewijzigde rubricering, reglementen en statuten aangepast aan gewijzigde regelgeving, investeringstatuut opgesteld met financiële sturingskaders, de begroting met meerjarenbegroting doorontwikkeld en verfijnd, SWOT-analyses gemaakt en toekomstscenario’s doorgerekend. De wil om te presteren, vernieuwen is duidelijk zichtbaar in het verzette werk. De visitatiecommissie spreekt haar waardering daarvoor uit. Op basis van de visitatiemethodiek voor corporaties met minder dan 1.000 vhe, had de SHJT op grond van haar omvang minder verplichtingen om alles in documenten, reglementen en besluiten te moeten vastleggen. De visitatiecommissie constateert dat de SJHT haar documentatie en processen op orde heeft en in control is. De SJHT doet daarvoor niet onder voor ‘grotere’ corporaties. Het enthousiasme en de prestatiedrang van de medewerkers werkt aanstekelijk en heeft de visitatiecommissie prettig verrast. Vergelijkbaar met haar doelgroep (jongeren en studenten) bestaat er een natuurlijke drang constant bij te willen leren en te verbeteren door kennis te delen.

## B. Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief	
	1	2	3	4	5	6				
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>										
Presteren in het licht van de opgaven	7,3	7,0	7,0	7,0	7,0		7,1	75%	7,1	
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%		
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>										
Prestaties	7,8	7,0	7,2	7,2	7,2		7,3	50%	7,4	
Relatie en communicatie							7,7	25%		
Invloed op beleid							7,4	25%		
<b>Presteren naar Vermogen</b>										
Financiële continuïteit							8,0	30%	7,4	
Doelmatigheid							6,0	30%		
Vermogensinzet							8,0	40%		
<b>Governance</b>										
Besturing	Plan						7,0	7,0	33%	7,0
	Check						7,0			
	Act						7,0			
Intern toezicht	Functioneren RvT						6,7	6,9	33%	
	Toetsingskader						7,0			
	Toepassing Gov. code						7,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7,0	7,0	33%	
	Openbare verantwoording						7,0			

## C. Samenvatting de SJHT

### Profiel

De SJHT staat voor het realiseren en in stand houden van een transparante markt voor jongeren-huisvesting in Enschede. Zij richt zich op het bieden van betaalbare, kwalitatief goede huisvesting voor een- en tweepersoons- huishoudens in de steden Enschede en Hengelo, specifiek op (studerende) jongeren en aanverwante doelgroepen van 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen.

De historie beschreven door de SJHT:

*“Stichting Jongeren Huisvesting Twente vindt in 1968 haar oorsprong in de Technische Hogeschool Twente, dat nu de Universiteit Twente is. Aanvankelijk moesten de studenten wonen op de campus, maar een aantal van hen verkoos toch om in de steden Enschede of Hengelo te gaan wonen en verzette zich tegen de campus-vestigingsplicht. Studenten gingen op zoek naar huurruimte in Enschede en Hengelo. De verhuurders stonden aanvankelijk huiverig tegenover dit initiatief. De student had niet zo'n goede reputatie als het op betaling van de huur en het onderhoud van de kamers aankwam. Om het probleem van de aansprakelijkheid ten aanzien van betaling van de huur en onderhoudskwesties op te lossen, werd met medewerking van de Technische Hogeschool, door studenten, op 18 maart 1968 de Stichting Studenten Huisvesting Twente opgericht.”*

De SJHT verhuurt volgens het laatste jaarverslag (2013) kamers -onzelfstandige woonruimten- en appartementen -zelfstandige woonruimten- in Enschede en Hengelo. De SJHT verzorgt zelf de toewijzing van de verhuureenheden. Voor de kamerbemiddeling wordt gebruik gemaakt van het coöptatiesysteem (het hospiteren), voor appartementen wordt een wachtlijst gehanteerd. De SJHT heeft volgens het laatste jaarverslag als doelgroep jongeren tussen de 18 en 30 jaar met een minimaal inkomen: tot maximaal € 1.622 bruto per maand voor een eenpersoonshuishouden en € 2.203 voor een tweepersoonshuishouden.

De organisatiestructuur kent twee lagen: een directeur-bestuurder en een Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht bestaat uit ten minste zes en ten hoogste acht leden, waarvan minimaal vier *senior toezichthouders* en minimaal twee *junior toezichthouders*. De junior toezichthouders worden gerekruteerd uit en door de projectbeheerderscommissie. Het personeelsbestand bestaat uit tien personen, verdeeld over Administratie, Algemene zaken, Beleidszaken, Technische dienst, Verhuur- en bewonerszaken en de Directie.

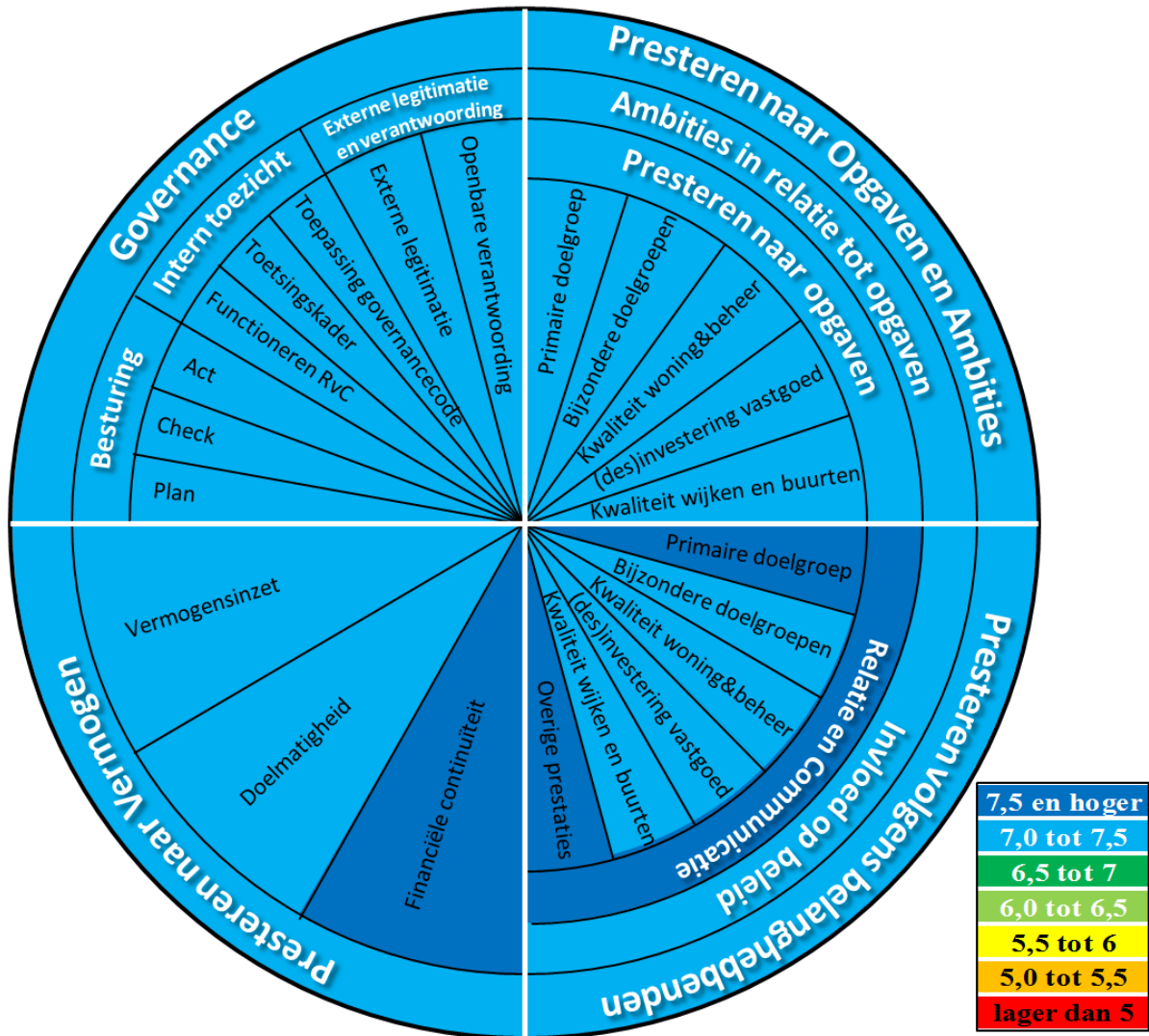
Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CiF) plaatst de SJHT in de referentiegroep Rf 01 Studentenhuisvesting. Indien in dit rapport een vergelijking wordt gemaakt is dit met deze referentiegroep.

### Werkgebied

Volgens de statuten heeft de SJHT tot doel, uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting, werkzaam te zijn in de gemeenten Enschede en Hengelo (Overijssel).

**Beoordeling**

De maatschappelijke visitatie over de periode 2010 tot en met 2013 levert de SJHT de volgende beoordelingen op:



## DEEL 2: Toelichting op de beoordelingen

### 1 Presteren naar Opgaven en Ambities

De prestaties van de SJHT worden in dit hoofdstuk vergeleken met de opgaven in het werkgebied en de eigen ambities van de SJHT. De beoordeling van deze prestaties is uitgevoerd volgens de vijf prestatievelden van de visitatiemethodiek. In bijlage 1 zijn de prestaties van de SJHT vergeleken met de opgaven en ambities.

#### 1.1 De opgaven in het werkgebied

##### Opgaven in het werkgebied

Behalve de SJHT zijn ook actief in Enschede de corporaties Domijn, Ons Huis en De Woonplaats, alsmede De Veste die, onder de naam Acasa, eigenaar en beheerder van de studentenwoningen op de Campus van de Universiteit Twente is.

De laatste prestatieafspraken met de gemeente Enschede betroffen de periode 2006-2010. Daarna zijn er geen prestatieafspraken meer gemaakt tussen de gemeente en de werkzame corporaties in Enschede. Afspraken vloeien sinds 2012 voort uit de Woonvisie 2025 van de gemeente Enschede. Deze afspraken worden uitvoeringsafspraken genoemd in plaats van prestatieafspraken. De gedachte hierachter is om het formele, cyclische proces van prestatieafspraken te koppelen aan de informele manier waarop partijen in Enschede met elkaar samenwerken. Concrete werkafspraken worden gemaakt en de betrokken partijen wisselen op transparante wijze onderling informatie uit, teneinde de markt te kunnen monitoren. Het proces heeft een meer cyclisch karakter aan de hand van een plan-do-check-act model, waardoor jaarlijkse bijsturing beter mogelijk is. Afspraken met de corporaties over studentenhuisvesting worden ook in dit model toegepast zonder de volledige breedte van de drie grote in Enschede actieve corporaties. De informele voorbereiding doet de werkgroep studentenhuisvesting, waarna de stuurgroep zorgt voor de formele bekrachtiging.

De SJHT neemt deel aan de werkgroep studentenhuisvesting. Het cyclische model dat hierboven wordt beschreven, is op deze werkgroep van toepassing en omvat tevens de werkgroep uitvoeringsafspraken. De SJHT neemt niet deel aan de reguliere cyclus van de andere woningcorporaties, omdat zij een specifieke speler is in de markt. Daarmee afficheert zij zich als categorale instelling met een specifiek woningbestand voor een beperkte doelgroep.

De SJHT monitort samen met gemeente Enschede, de woningcorporaties in Enschede en de scholen in Enschede de groei van het aantal woningzoekende studenten. Ook wordt gemeten hoe dit zich verhoudt tot de woningvoorraad in Enschede. Op langere termijn is een klein tekort zichtbaar op de markt. Verwacht wordt dat uit deze monitoring zal blijken dat er voor de komende jaren een geringe opgave ligt in Enschede. Deze opgave lijkt voor een beperkt aantal jaren te zijn. De woningcorporaties zijn het gezamenlijk erover eens dat deze opgave opgevangen kan worden door de bestaande woningvoorraad in Enschede. Naast de opgave voor reguliere huisvesting, is er een toenemende vraag naar gemeubileerde huisvesting voor buitenlandse studenten, die mede opgevangen wordt door Acasa in samenwerking met de scholen.

De woningmarkt in Enschede is versnipperd, doordat meerdere woningcorporaties actief zijn op de markt voor jongerenhuisvesting. Ook bestaat een grote particuliere markt voor woonruimte met verhuur via makelaars en hospita's. Studenten/jongeren zullen steeds bij deze verschillende aanbieders op zoek gaan naar woonruimte.



Het werkgebied van de SJHT beperkt zich tot de gemeente Enschede, terwijl de corporatie ook een beperkt woningbezit heeft in Hengelo.

De kaders voor de opgaven van de SJHT binnen dit werkgebied worden gevormd door hetgeen staat opgenomen in de BBSH, het landelijk Convenant Energiebesparing Huursector (2012), landelijke en regionale prestatienormen voor corporaties, de benchmark gegevens van het CFV en de prestatie/uitvoeringsafspraken genoemd in de Woonvisie van de gemeente Enschede. De commissie heeft, daar waar geen opgaven zijn vastgelegd in prestatieafspraken en geen andere beleidsdocumenten van een andere partij beschikbaar waren, de prestaties beoordeeld in het licht van de visie van de corporatie op de opgaven, zoals vastgelegd in haar beleidsplan en jaarverslagen.

## 1.2 Beoordeling Presteren naar Opgaven

### *Huisvesting van de primaire doelgroep*

#### ***De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,3.***

De gemeente heeft een regietaak met betrekking tot het leveren van prestaties in het kader van de Woonvisie 2025. Enschede heeft een stevige economische groeiambitie, maar houdt daar bij de vaststelling van de woningbehoefte geen rekening mee, tenzij uit de periodieke monitoring blijkt dat de vraag aantrekt.

De visie van de SJHT is altijd geweest: “het bieden van kansen op de woningmarkt aan individuen”. In het geval van de SJHT voor een specifieke doelgroep. Dit heeft de SJHT vastgelegd in artikel 2.1 van haar statuten.

De **Beleidslijn studentenhuisvesting** van 2013 is een nadere uitwerking van de Woonvisie. In 2010 heeft Laagland een advies opgesteld over de kwalitatieve en kwantitatieve behoefte aan studentenhuisvesting.

*“Over het algemeen is er voldoende aanbod van studentenhuisvesting in de stad. Onderzoek heeft uitgewezen dat een substantieel deel van de studenten bij voorkeur op circa 15 minuten fietsen van het stadscentrum en onderwijsinstellingen wil wonen. In totaal is er voor studenten de komende 10 jaar behoefte aan 400 extra wooneenheden, waarvan 50% van tijdelijke aard. Verder bestaat de behoefte voor 50% uit wooneenheden voor buitenlandse studenten. Tenslotte is bekend dat 50% van de totale behoefte uit zelfstandige eenheden bestaat. Uitgangspunt is deze behoefte zoveel mogelijk te realiseren naar de wensen van de student. Nieuwe wooneenheden worden bij voorkeur gerealiseerd in een gebied tot 15 minuten fietsafstand van de Universiteit Twente of in een gebied tot 15 minuten fietsafstand van de binnenstad.”*

De beleidsuitgangspunten en de uitvoering daarvan door de SJHT ten aanzien van het advies van Laagland voldoen hieraan volgens de commissie.

In haar beleidsplan noemt de SJHT de ambitie specifiek te willen inspringen op de noodzaak om jongeren te kunnen huisvesten. Ook wil de corporatie zich vooral richten op het huisvesten van de primaire doelgroep en het beslag op de huurtoeslag zoveel mogelijk beperken. De corporatie wijst voor 100% passend toe. Minimaal 90% van de huurprijzen van het totale woningbestand ligt onder de huurtoeslaggrens voor 23 jaar. De SJHT verzorgt zelf de toewijzing van de verhuureenheden. Voor de kamerbemiddeling wordt het coöptatiesysteem gebruikt, voor appartementen wordt een wachtlijst gehanteerd.

De leegstand blijft elk jaar onder de norm van 1%. De SJHT draagt haar steentje bij aan de huisvesting van statushouders. Volgens het Woontevredenheidsonderzoek 2012 streeft de SJHT naar wooneenheden met een betaalbare huurprijs. Onderzoek naar de betaalbaarheid van de wooneenheid heeft uitgewezen dat minimaal 85% van de huurders neutraal, tevreden of zeer tevreden is over de

betaalbaarheid van het woningbestand. Bij huurachterstand, persoonlijke vervuiling en multi-problematiek probeert de SJHT direct contact te leggen met de huurder en eventuele instanties om een plan van aanpak en hulp te organiseren.

De commissie heeft waardering voor de prestaties op dit prestatieveld, die de corporatie heeft gerealiseerd waardoor mede de betaalbaarheid en beschikbaarheid van de voorraad in stand is gebleven. De uitbreiding van de woningvoorraad is daarentegen beperkt gebleven, vanwege de vraag- en aanbodverhoudingen binnen de gemeente. De SJHT is een goed presterende woningcorporatie, vooral daar waar het de kerntaken betreft: het beheren en verhuren van jongerenhuisvesting. Alles afwegend heeft de commissie het Presteren naar Opgaven beoordeeld met een meer dan ruim voldoende.

### *Huisvesting van bijzondere doelgroepen*

***De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.***

Er zijn geen speciale opgaven met betrekking tot ouderen in verband met de doelstelling van de SJHT. Sinds 1996 huisvest de SJHT naast studenten ook andere doelgroepen. Dit zijn voornamelijk werkende jongeren en jongeren die werk zoeken. Door het bedienen van de totale doelgroep ‘jongeren’ krijgt de SJHT te maken met sociale problematiek, bijvoorbeeld dat een jongere niet zelfstandig kan wonen, of begeleiding nodig heeft. Ook zijn er situaties op het gebied van asielzoekers, dakloosheid, drugs of medische problemen denkbaar. Het vroegtijdig signaleren van problematiek is van groot belang. Een goede samenwerking met zorginstellingen is onontbeerlijk en wordt opgezocht. Statushouders zijn volgens het jaarverslag gehuisvest, waarbij de SJHT heeft bijgedragen aan de gemeentelijke en landelijke overheidsnormen. De commissie waardeert de prestaties van de SJHT, mede gezien de schaalgrootte van de corporatie op de norm.

### *Kwaliteit van woningen en woningbeheer*

***De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.***

In de visitatieperiode hebben Aedes, de Woonbond en het ministerie van WWI een convenant afgesloten, waarin is afgesproken om de energielabels van de corporatiewoningen in 2021 op gemiddeld B te brengen. De commissie heeft dit convenant en de daaruit vloeiende noodzaak om de energieprestaties van de bestaande woningvoorraad te verbeteren gerekend tot de opgave van de SJHT. Qua ambitie heeft de SJHT onderhoudsbegrotingen en een strategisch voorraadbeleid geformuleerd. De corporatie verbetert woningen op verzoek van huurders of bij mutaties, een en ander volgens het principe van klantgericht onderhoud. Dat wil zeggen dat wanneer de klant bepaalde werkzaamheden aan de gehuurde wooneenheid wenst, bekeken wordt of er mogelijkheden zijn om daaraan tegemoet kan komen. Door deze manier van werken wil de SJHT proberen om het budget voor cyclisch onderhoud te beperken. Ook streeft de SJHT naar tevreden bewoners en naar een duurzame energiezuinige woningvoorraad, hetgeen blijkt uit de tevredenheidsonderzoeken en de jaarverslagen. De SJHT heeft bereikt, dat het woningbestand per 1 december 2013 gemiddeld een energielabel C heeft. De commissie heeft geoordeeld dat de SJHT een evenwichtig prijs/kwaliteit beleid gevoerd heeft. De woningvoorraad wordt adequaat afgestemd op de marktvraag. Dat geldt zowel voor het aantal woningen als voor de kwaliteit van de woningen.

Woononderzoek wordt iedere twee jaar uitgevoerd. Dit onderzoek wordt gedaan met het oog op de digitale en persoonlijke dienstverlening van de SJHT. Het gewenste cijfer moet ten minste een 7,5 zijn. Dit wordt de afgelopen jaren gerealiseerd en gerapporteerd in het desbetreffende jaarverslag. De SJHT houdt doorlopend een enquête onder huurders die de huur van hun wooneenheid hebben opgezegd. De zogenaamde exit-enquête. In de exit-enquête komen beoordelingen over de wooneenheid, het woongebouw, de woonomgeving en de dienstverlening van de SJHT aan bod. De SJHT behaalt op dit onderzoek steeds gemiddeld een cijfer boven het gestelde doel.

De commissie heeft veel waardering voor de prestaties van de SJHT op dit prestatieveld. De kwaliteit van de woningen is op orde. De keuze voor vraaggestuurd onderhoud vindt de commissie verstandig. Bewoners zijn tevreden over de dienstverlening. De energieprestaties van de woningvoorraad zijn in



de afgelopen vier jaar sterk verbeterd. De commissie heeft daarom dit prestatieveld op de norm van de visitatiemethodiek gewaardeerd.

### *(Des)investeringen in vastgoed*

***De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.***

De commissie constateert dat de SJHT flink heeft geïnvesteerd in nieuwbouw. Vanaf 2010 is er een uitbreiding van het woningbestand met 76 zelfstandige wooneenheden. De laatste woonruimten zijn eind 2012 zijn opgeleverd, te weten 12 zelfstandige eenheden aan de Walhofstraat/Kottendijk, 12 zelfstandige eenheden aan de Deurningerstraat/Renbaanstraat en 10 onzelfstandige eenheden aan de Dr. Benthemstraat. Ook in de kwaliteit van de woningvoorraad heeft de corporatie flink geïnvesteerd. Vooral aan het pand aan de Emmastraat en het Gronausevoetpad te Enschede. Samengevat waardeert de commissie dit op de norm van de visitatiemethodiek.

### *Kwaliteit van wijken en buurten*

***De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.***

De SJHT dient volgens haar ambities sociale kwaliteit van haar woningbestand te waarborgen. Dit doet de SJHT door de inzet van projectbeheerders, door woontevredenheidsonderzoeken en exit-enquêtes te houden onder haar huurders en door gebruik te maken van informatie van (vroegtijdige) signalering van zowel onze eigen medewerkers als bedrijven waar de SJHT regelmatig mee samenwerkt. Het aanpakken van leefbaarheidsklachten vraagt om visie en een doelmatig beleid met een daarbij passende financiële begroting. In en om de panden zorgt de SJHT actief en preventief voor een leefbare omgeving. Bijvoorbeeld: ondergrondse vuilcontainers worden daar waar mogelijk aangebracht. Projectbeheerders wordt geleerd om te signaleren en te melden. Ook de werknemers, timmerlieden en schoonmakers die veel in de gebouwen komen, signaleren eventuele problemen en geven die door aan de SJHT.

***De commissie waardeert het Presteren naar Opgaven met een 7,1.***

## **1.3 Beoordeling Ambities in relatie tot de Opgaven**

De SJHT voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6 en ten opzichte van dit ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- Het “Beleidsplan 2012-2016” geeft op een heldere manier de ambities van de SJHT weer. In bijlage 1 *Gerealiseerde prestaties* is per prestatieveld en per prestatiegebied aangegeven hoe de ambities passen bij de opgaven. De commissie heeft vastgesteld dat deze ambities zijn gebaseerd op veranderende marktomstandigheden en actuele thema’s. De ambities zijn voor de commissie goed terug te vinden in het beleid en het handelen van de corporatie. Zowel de opgaven als de ambities van de SJHT zijn terug te vinden in de jaaractiviteiten en (meerjaren-) begrotingen, zijn te volgen in de managementrapportages en worden op een heldere manier verantwoord in de jaarverslagen. Tevens worden de doelen geregeld geactualiseerd indien hiertoe aanleiding is. De SJHT laat haar beleidsagenda mede bepalen door uitkomsten van gesprekken met belanghebbenden en met deelnemers aan andere stakeholdersbijeenkomsten.

***De commissie waardeert de Ambities in relatie tot de opgaven met een 7.***

De SJHT heeft in haar *Beleidsplan 2012-2016* de volgende missie, visie en ambities verwoord:

*“De SJHT staat voor het creëren en in stand houden van een transparante markt voor jongerenhuisvesting in Enschede. Zij richt zich op het bieden van betaalbare, kwalitatief goede huisvesting voor een- en tweepersoonshuishoudens in de steden Enschede en Hengelo, specifiek op (studerende) jongeren en aanverwante doelgroepen van 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen.*”

*Hierbij streeft de SJHT naar een optimale benutting van haar expertise door samenwerking met andere woningcorporaties en/of organisaties. Naast kwalitatieve en kwantitatieve aspecten, zet de SJHT zich ook in voor de transparantie van de markt en voor diverse nevenaspecten zoals sociale kwaliteit, duurzaamheid en energiebesparing.”*

### **Ambities op de maatschappelijke taak**

De maatschappelijke opdracht formuleert de SJHT als volgt: het bieden van kansen aan individuen op de woningmarkt. Tevens heeft de SJHT gekozen voor behoud van haar doelgroep. Hoewel de SJHT van mening is dat zij er is om huisvesting te bieden aan de doelgroep, wil zij werkzaamheden op het gebied van bijvoorbeeld leefbaarheid van de woonomgeving niet uitsluiten.

### **Versnippering van de markt**

In Enschede zijn meerdere aanbieders op de markt voor jongeren- en/of studentenhuisvesting. De SJHT vindt dit een zwak punt voor de transparantie van deze markt. Jongeren kunnen zich op dit moment bij al deze aanbieders inschrijven. Vooral jongeren die niet uit Twente komen hebben moeite met het vinden van alle aanbieders van woonruimte. De SJHT wil zich daarom gaan inzetten voor een centraal meldpunt voor jongerenhuisvesting waardoor het aanbod geconcentreerd kan worden aangeboden.

### **Uitbreiding in Enschede**

De SJHT verwacht in de toekomst een lichte stijging van de vraag naar wooneenheden voor jongeren in Enschede. Deze vraag wordt naast de eigen monitoring tevens gemonitord door de gemeente Enschede. Hiervoor wordt op dit moment een monitoringssysteem ontwikkeld. Wanneer een daadwerkelijke vraag blijkt, wil de SJHT hieraan in haar volkshuisvestelijke taken gaan bijdragen. De SJHT ziet voor uitbreiding in eerste instantie ruimte in de bestaande woningvoorraad van de andere woningcorporaties en in de overige vastgoedvoorraad in Enschede. Daarnaast kent Enschede een aantal inbreidingslocaties, alwaar nieuwbouw door de SJHT niet wordt uitgesloten.

### **Geen uitbreiding in Hengelo**

In Hengelo ligt de situatie anders dan in Enschede, aangezien de SJHT in Hengelo weinig wooneenheden verhuurt. Marktonderzoek heeft uitgewezen dat er weliswaar vraag naar woonheden is, maar dat deze vraag voldoende ingevuld wordt door woningcorporatie Welbions. De SJHT is daarom niet van plan uit te breiden in Hengelo.

### **Investeringsopgave bestaande bouw na 2020**

Het woningbestand van de SJHT is voor een groot deel gebouwd in de jaren '80. Het vastgoed kent een cyclus van ongeveer 40 jaar. Na 40 jaar is een woning of complex meestal toe aan groot onderhoud. Dit houdt in dat de SJHT vanaf 2020 te maken krijgt met een investeringsopgave in haar woningbestand. De SJHT is voornemens deze opgave de komende beleidsperiode in kaart te brengen door het strategisch voorraadbeleid te actualiseren.

### **Klantgericht onderhoud**

Uiteraard hebben ook panden die niet aan groot onderhoud toe zijn regulier onderhoud nodig. De SJHT wil de technische kwaliteit van haar woningbestand zo optimaal mogelijk houden voor haar huurders. Hiermee wil zij op een flexibele wijze omgaan door klantgericht onderhoud toe te passen.

### **Sociale kwaliteit**

Ook dient de SJHT sociale kwaliteit van haar woningbestand te waarborgen. Dit doet zij door de inzet van projectbeheerders, door woontevredenheidsonderzoeken te houden onder huurders en door gebruik te maken van (vroegtijdige) signalering door zowel haar eigen medewerkers als door bedrijven waarmee zij regelmatig werkt.

### **Duurzaamheid en energiebesparing**

In de afgelopen jaren is het bestand energetisch verbeterd. Op dit moment heeft het woningbestand

van de SJHT gemiddeld een energielabel C. De SJHT wil de mogelijkheden voor meer energetische verbeteringen onderzoeken en daarnaast gaan werken aan het bewustwordingsproces bij huurders. Ook op het gebied van duurzaamheid wil de SJHT actief zijn. Zij denkt hierbij aan duurzaam materiaalgebruik, duurzame (kantoor)processen en voorlichting over duurzaamheid aan haar huurders.

## 1.4 Totaalscore Presteren naar Opgaven en Ambities

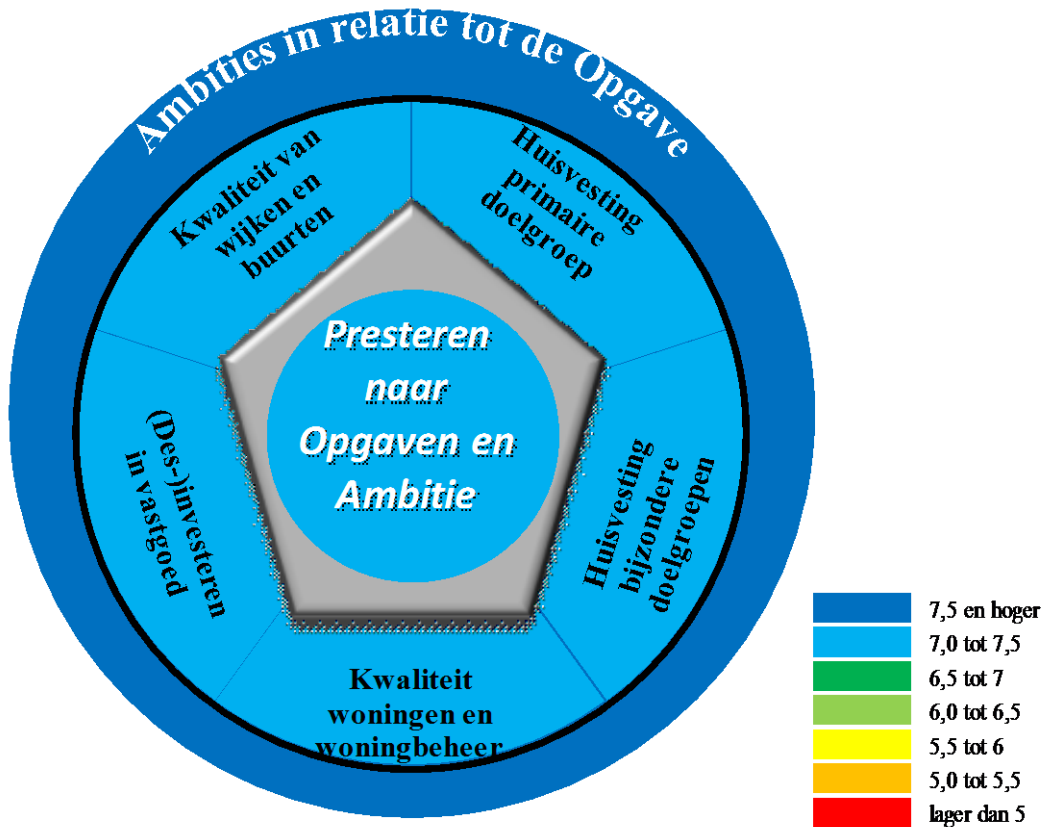
Het *Presteren naar Opgaven en Ambities* geeft het volgende beeld.

### Presteren naar Opgaven

Gerealiseerde prestaties op de prestatievelden	Beoordeling volgens meetschaal	Gemiddeld cijfer
<b>1. Huisvesting van primaire doelgroep</b>		
Woningtoewijzing en doorstroming	7,0	7,3
Betaalbaarheid	7,7	
<b>2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen</b>		
Ouderen met specifieke zorgbehoefte		7,0
Personen met een (lichamelijk, psychiatrische of verstandelijke beperking)	7,0	
Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen	7,0	
<b>3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer</b>		
Woningkwaliteit	7,0	7,0
Kwaliteit dienstverlening	7,0	
Energie en duurzaamheid	7,0	
<b>4. (Des)investeringen in vastgoed</b>		
Nieuwbouw	7,0	7,0
Sloop, samenvoeging		
Verbetering bestaand woningbezit	7,0	
Maatschappelijk vastgoed		
Verkoop	7,0	
<b>5. Kwaliteit van wijken en buurten</b>		
Leefbaarheid	7,0	7,0
Wijk- en buurtbeheer	7,0	
Aanpak overlast	7,0	
<b>Presteren naar Opgaven</b>		<b>7,1</b>

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal						Gemid. cijfer	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									
Presteren in het licht van de opgaven	7,3	7,0	7,0	7,0	7,0		7,1	75%	7,1
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	

De totaalscore van *Presteren naar Opgaven en Ambities* komt uit op een 7,1.



## 2. Presteren volgens belanghebbenden

De prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar worden bij dit onderdeel beoordeeld door de relevante belanghebbenden. Deze belanghebbenden zijn geselecteerd door de corporatie en deze selectie is getoetst door de visitatiecommissie.

Het oordeel is verkregen door gesprekken te voeren met deze belanghebbenden en een uitgebreide enquête onder hen uit te zetten. Met acht belanghebbenden zijn gesprekken gevoerd en zij hebben ook de enquête/vragenlijst beantwoord. Deze belanghebbenden zijn vertegenwoordigers van de gemeente Enschede, onderwijsinstellingen Universiteit Twente en Saxion, collega-corporaties Domijn en Acasa en huurders/projectbeheerders van SJHT.

### 2.1 De belanghebbenden van SJHT

#### *Algemeen*

De SJHT kent haar belanghebbenden in het werkgebied en neemt deel aan verschillende overlegstructuren in haar omgeving. De SJHT heeft met haar belanghebbenden formeel en informeel overleg en werkt met hen samen. Ieder jaar wordt een stakeholdersoverleg georganiseerd en afgelopen jaar bestond deze uit een huiskamerdebat. Aedes heeft de SJHT gevraagd om hieraan mee te werken vanwege haar specifieke doelgroep jongeren. Onderwerp van gesprek was dan ook: woningmarkt en arbeidsmarkt voor jongeren in Enschede.

#### *Huurders*

De SJHT kent geen huurdersvereniging. Aan huurdersparticipatie wordt inhoud gegeven door middel van het projectbeheerderschap. De projectbeheerder is een huurder die fungeert als contactpersoon tussen de SJHT en de huurders van één complex of meerdere kleine complexen. De projectbeheerder keurt de wooneenheid op technische mankementen bij huuropzegging, regelt de sleuteloverdracht en informeert nieuwe bewoners. Daarnaast signaleert de projectbeheerder eventuele sociaal en technische problemen binnen het gebouw. Deze huurders/projectbeheerders vervullen een vrijwilligersfunctie binnen de SJHT en zijn een aanspreekpunt voor andere huurders binnen hun project. In de maandelijkse vergadering tussen de projectbeheerders en vertegenwoordigers van de SJHT komen onderwerpen aan de orde als problematiek in de projecten, beheer- en beleidszaken en bewonersparticipatie. Formeel is het overleg geregeld in het *Reglement projectbeheerderscommissie Stichting Jongeren Huisvesting Twente*.

In de Raad van Toezicht hebben minimaal twee junior-toezichthouders zitting naast senior-toezichthouders. De junior-toezichthouders behoren tot de doelgroep en zijn huurder bij de SJHT. De benoeming van junior-toezichthouders vindt plaats na bindende voordracht door de projectbeheerderscommissie. De bijzondere samenstelling met junior- en seniorleden geeft aan dat de SJHT die doelgroep erg belangrijk vindt. Hiermee wordt voldaan aan de eis, conform het BBSH, dat er vanuit de huurdergroepering een toezichthouder moet zijn. In de vergaderingen van de raad wordt geen onderscheid gemaakt tussen junior- en seniortoezichthouders. Alle toezichthouders hebben een gelijke stem.

Jaarlijks wordt een huurdersoverleg georganiseerd, waarin onder meer wordt gesproken over de toekomstvisie en het huurbeleid van de SJHT, te nemen energiemaatregelen en beleidsplannen. Voorafgaand aan dit overleg hebben de huurders ter voorbereiding van het huurdersoverleg de keus om of op kantoor van SJHT, of op de website van de corporatie de beleidsplannen, jaarverslagen en andere documenten in te zien. Huurders wordt daarbij ook de gelegenheid geboden agendapunten in te dienen.

## Gemeenten

In de vorige visitatieperiode golden voor de SJHT en de gemeente Enschede de prestatieafspraken 2007 tot 2010. Voor de opvolgende periode zijn door de gemeente en de corporatie geen nieuwe prestatieafspraken gemaakt. Wel heeft de gemeente Enschede in 2012 na overleg en consultatie van vele belanghebbenden en marktpartijen de *Woonvisie Enschede 2025* opgesteld. In 2013 is vervolgens door de corporaties met de gemeente Enschede gesproken over prestatieafspraken. Omdat de prestatieafspraken voortvloeiën uit deze woonvisie worden de afspraken uitvoeringsafspraken genoemd in plaats van prestatieafspraken. Partijen willen het formele, cyclische proces van afspraken verbinden aan de informele wijze waarop zij in Enschede met elkaar samenwerken, aan de hand van concrete werkafspraken. Jaarlijkse monitoring en bijsturing op basis van veranderende omstandigheden is dan mogelijk.

De voorbereiding wordt uitgewerkt door de *Werkgroep studentenhuisvesting*, waarin ook de SJHT deelneemt, waarna de stuurgroep zorgt voor de formele bekrachtiging van een en ander. De cyclus, die partijen voorstonden, biedt de samenwerkende corporaties tijdig de mogelijkheid om de samenwerkingsafspraken op te nemen in de begroting. De SJHT vindt het belangrijk om voor de komende jaren nieuwe afspraken te maken met de gemeente.

De SJHT neemt deel aan de vergaderingen van de *Contactgroep Wonen, Welzijn en Zorg* (voorheen Contactgroep Wonen). De contactgroep, een overleg tussen de wethouder Volkshuisvesting van de gemeente Enschede en de directeuren van de woningcorporaties, is een subgroep in deze contactgroep geworden. De belangrijkste punten uit de vergaderingen van Contactgroep Wonen, Welzijn en Zorg in 2013 zijn:

- Monitor Woonvisie 2025 en dashboard;
- Uitvoeringsagenda Woonvisie Enschede 2025;
- Woningbouwprioritering (de Stedelijke Koers)

## Onderwijsinstellingen

De SJHT zit in overlegstructuren met de twee grootste onderwijsinstellingen van Enschede, de Technische Universiteit en Hogeschool Saxion. De SJHT heeft in de visitatieperiode 20 eenheden verhuurd aan Hogeschool Saxion ten behoeve van de verhuur aan buitenlandse studenten. Het aandeel buitenlandse studenten binnen de onderwijsinstellingen in Enschede stijgt. Een ontwikkeling die de aandacht heeft van de SJHT.

## Collega-corporaties

In Enschede zijn drie reguliere woningcorporaties -De Woonplaats, Ons Huis en Domijn- actief op het gebied van sociale huisvesting. Deze woningcorporaties huisvesten alle doelgroepen, waaronder ook de doelgroep van de SJHT. Buitendien biedt woningcorporatie Acasa uit Ommen ook studentenhuishuisvesting aan op de campus van de Universiteit Twente. De SJHT is pleitbezorger van en neemt een belangrijke rol in het realiseren van een centraal punt voor jongerenhuishuisvesting, de zogenaamde *Portal*. De SJHT zet zich in voor de concentratie van het woonaanbod voor jongeren.

In de positionpaper wordt de samenwerking met collega-corporaties als volgt omschreven:

*“De SJHT wil de jongerenhuisvester worden door haar expertise in te zetten en samen te werken met andere woningcorporaties. Wij overleggen bijvoorbeeld met onze collega woningcorporaties over overname van verhuur aan de doelgroep en beheer van deze eenheden. Daarnaast is er veel aandacht voor de huidige markt en de ontwikkelingen in de markt voor studenten c.q. jongeren.”*

De SJHT is in het *Platform Enschedese Woningcorporaties (PEW)* vertegenwoordigd. Door de deelnemers aan het platform wordt van gedachten gewisseld over de kwaliteit van het wonen in Enschede en de specifieke volkshuisvestelijke problematiek die daarmee samenhangt. Betaalbaarheid van het wonen, leefbaarheid en de positie van kwetsbare groepen op de Enschedese woningmarkt krijgen in dit platform bijzondere aandacht. Het PEW levert een aandeel aan de positionering van de deelnemende corporaties bij de overheid en andere belanghebbenden.

De SJHT is voorts lid van de vereniging WoON (voluit: Wonen in Oost Nederland). Het is een platform voor kennisuitwisseling én onderlinge ondersteuning op Twents regionaal niveau. In totaal nemen 18 woningcorporaties deel in de vereniging en samen beheren deze corporaties 80.000 huurwoningen in de regio.



## 2.2 Presteren volgens Belanghebbenden

2.1	Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties op de prestatievelden	Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	Gemiddeld cijfer
2.1.1	Huisvesting van primaire doelgroep	8,0	7,7	7,8	<b>7,8</b>
2.1.2	Huisvesting van bijzondere doelgroepen	7,5	7,0	6,5	<b>7,0</b>
2.1.3	Kwaliteit van woningen en woningbeheer	7,2	7,5	7,0	<b>7,2</b>
2.1.4	(Des)investeringen in vastgoed	7,5	7,0	7,2	<b>7,2</b>
2.1.5	Kwaliteit van wijken en buurten	7,8	7,0	6,7	<b>7,2</b>
<b>2.2</b>	<b>Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie</b>	7,6	7,6	7,9	<b>7,7</b>
<b>2.3</b>	<b>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</b>	7,5	7,4	7,3	<b>7,4</b>

### 2.2.1 De maatschappelijke prestaties van de corporatie

#### *Huisvesting van de primaire doelgroep*

**De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met gemiddeld cijfer van 7,8.**

De scores van de drie groepen belanghebbenden -de huurders, de gemeente en overige belanghebbenden- liggen vrijwel op een gelijk hoog niveau. De SJHT is een belangrijk onderdeel van de samenleving in Enschede, omdat in deze stad veel studenten wonen en jongeren met weinig inkomsten. De SJHT draagt bij aan de beschikbaarheid van betaalbare woningen voor deze doelgroep. De belanghebbenden zijn alle van mening dat de SJHT voldoende goede, betaalbare woningen voor jongeren biedt. De SJHT staat centraal als het gaat om studentenhuysvesting in de stad. De SJHT blinkt uit in het bouwen van jongerenhuysvesting in de bestaande stad. De SJHT wordt als een belangrijk organisatie van de Hengelose/Enschedese gemeenschap gezien, omdat ze een specifieke doelgroep -de studenten- huysvesting biedt. De SJHT is proactief, weet wat er te koop is en wat haar maatschappelijke opgave is.

#### *Huisvesting van bijzondere doelgroepen*

**De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met gemiddeld cijfer van 7,0.**

De huurders hebben op dit onderdeel het hoogste cijfer (7,5) gegeven. Zij vinden dat de SJHT goed zorgt voor de huysvesting van bijzondere doelgroepen. Zij menen ook dat het aantal woningen voor deze groep aansluit op de actuele vraag. De overige belanghebbenden -niet huurders- vinden dat de SJHT op dit onderdeel nog wel een tandje erbij kan zetten.



## *Kwaliteit van woningen en woningbeheer*

### *De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met gemiddeld cijfer van 7,2.*

De kwaliteit van woning en woningbeheer wordt door alle belanghebbenden boven de norm gewaardeerd. Wat opvalt is de hoge scores die gegeven worden voor het duurzaam bouwen en beheren van het woningbezit. Zij zijn te spreken over de mate van energiezuinigheid en duurzaam bouwen die de SJHT doorvoert in haar woningbezit. Het reparatieonderhoud wordt volgens de huurders onder de norm uitgevoerd. Niet alle actiepunten ten aanzien van reparatieonderhoud worden snel en adequaat geregeld. Vaak blijven deze actiepunten voor de technische dienst te lang liggen. In dienstverlening staat de SJHT dicht bij de klant. De SJHT onderhoudt overigens de woningen goed en overlegt op een prima wijze het planmatige onderhoud met de bewoners. Een collega-corporatie en een onderwijsinstelling waren onvoldoende op de hoogte van dit kwaliteitsprestatieveld en hebben daarom geen beoordeling gegeven.

## *(Des-)investeren in vastgoed*

### *De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met gemiddeld cijfer van 7,2.*

De SJHT presteert op dit onderdeel volgens alle belanghebbenden boven de norm. Zij zijn tevreden over de realisatie van voldoende nieuwbouw en levert voldoende bijdrage aan vernieuwing door sloop, vervangende nieuwbouw of renovatie. Zij zijn tevreden over de nieuwbouwprojecten aan de Walhofstraat, de Deurningerstraat en de Dr. Benthemstraat. In totaal werden met de realisatie van 34 nieuwe wooneenheden toegevoegd aan het vastgoedbezit van de SJHT.

## *Kwaliteit van wijken en buurten*

### *De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld met gemiddeld cijfer van 7,2.*

De huurders gaven op dit onderdeel het hoogste cijfer met bijna een 8. Zij zijn de ervaringsdeskundigen bij uitstek. Volgens hen spant de SJHT zich in voor een leefbare woonomgeving en gaat zeer adequaat om met overlastgevendende bewoners. De gemeente vindt dat de SJHT haar prestatie op de norm waarmaakt.

## **2.2.2 De relatie en communicatie met de corporatie**

### *Het gemiddelde cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,7.*

De belanghebbenden zijn tevreden over de effectieve wijze waarop de SJHT met hen communiceert. D uitgedragen visie, strategie en beleid wordt door hen duidelijk genoemd. Gemaakte afspraken worden door de SJHT nagekomen of zij legt uit waarom daarvan wordt afgeweken. De SJHT neemt voor het toetsen van nieuwe ideeën of ontwikkelingen initiatieven om samen te werken met de belanghebbenden. De SJHT informeert de stakeholders over haar activiteiten en plannen. De tevredenheid blijkt uit de cijfers die de belanghebbenden op dit onderdeel hebben gegeven. Ruim boven de norm met een zeer ruim voldoende. Een typering van de SJHT werd door een onderwijsinstelling als volgt verwoord: Vooroplopend, trekkersrol, actueel georiënteerd en in het belang van haar klant opererend. De SJHT zoekt naar gemeenschappelijke doelen en streeft naar nieuwe manieren om samen te werken. Het imago van de SJHT wordt geduid als sociaal, laagdrempelig en betrouwbaar. Het gevoel heerst dat de SJHT de belangen van de doelgroep sterk in het oog heeft.

### 2.2.3 De invloed op het beleid

*Het gemiddelde cijfer over de tevredenheid op dit onderdeel is een 7,4.*

De SJHT heeft een sterke focus op de doelgroep, namelijk jongeren (en dus ook studenten) met een minimaal inkomen. De visie die de corporatie op haar belanghebbendenbeleid heeft wordt door haar op een duidelijke wijze uitgedragen. De SJHT betreft de gemeente, de huurders, de collega-corporaties en de onderwijsinstellingen bilateraal -met elk van de partijen- bij haar beleidsvorming. De met de belanghebbenden getoetste beleidsdoelstellingen wordt door de SJHT, voor zover het in haar beleidskaders past, opgenomen in het beleidsplan en de opgaven van SJHT. Er worden geen stakeholdersbijeenkomsten gehouden; de corporatie kiest voor een-op-een gesprekken. De commissie heeft geconstateerd dat de SJHT een duidelijke visie heeft over haar beleid en deze in haar werkwijze geregeld monitort met haar belanghebbenden. Aan huurdersparticipatie wordt inhoud gegeven door middel van het projectbeheerderschap, hetgeen volgens de huurders/beheerders uitstekend werkt. Alle belanghebbenden beoordelen *De invloed op het beleid* van ruim voldoende tot een goed en scoort dus boven de norm. De visie die de SJHT uitdraagt voldoet volgens de belanghebbenden aan de actualiteit. De SJHT vervult een goede rol in Twente en vult een spreekwoordelijk gat op dat andere corporaties laten liggen. De rol kan volgens de belanghebbenden nog sterker worden, als de SJHT het front zou zijn -naast Acasa- voor alle jongerenhuisvesting.

### 2.3 Verbeterpunten volgens belanghebbenden

#### Verbeterpunten volgens de huurders

- Centraal beheer van actiepunten;
- Soms blijven actiepunten voor technische dienst lang liggen;
- Sommige zaken, zoals mailtjes over opzeggingen worden dubbel gedaan;
- Het zou mooi zijn als de SJHT de huurverhogingen en de servicekosten nog beter binnen de perken weet te houden.

#### Verbeterpunten volgens de gemeente

- Zoek de samenwerking met derden;
- Richten op de kwaliteit van het woningbestand;
- Buitenlandse studenten, een doelgroep voor de toekomst?

#### Verbeterpunten volgens de overige belanghebbenden

- Nog meer samenwerking!
- Proactief diensten verlenen voor reguliere corporaties
- De positie in Enschede mag wat steviger
- De kamerbewoning is te veel versnipperd
- Niet te voorzichtig zijn!
- De rol van SJHT wordt niet volledig gegund door overige corporaties, waardoor het voor de klanten en partners soms zoeken is

## 2.4 Mening over imago, realisatie, proactiviteit en actualiteit

Naast de beoordelingen op de prestatievelden volgens de visitatiemethodiek 5.0 heeft de commissie de belanghebbenden gevraagd naar de mening van de belanghebbenden op de onderwerpen: imago van de corporatie, realisatie, proactiviteit en actualiteit.

Een typering van de SJHT werd door een onderwijsinstelling als volgt verwoord: “Vooroplopend, trekkersrol, actueel georiënteerd en in het belang van haar klant opererend”.

De SJHT zoekt naar gemeenschappelijke doelen en streeft naar nieuwe manieren om samen te werken. Het imago van de SJHT –in de markt- wordt geduid als sociaal, laagdrempelig en betrouwbaar. Het gevoel heerst dat de SJHT de belangen van de doelgroep sterk in het oog heeft.

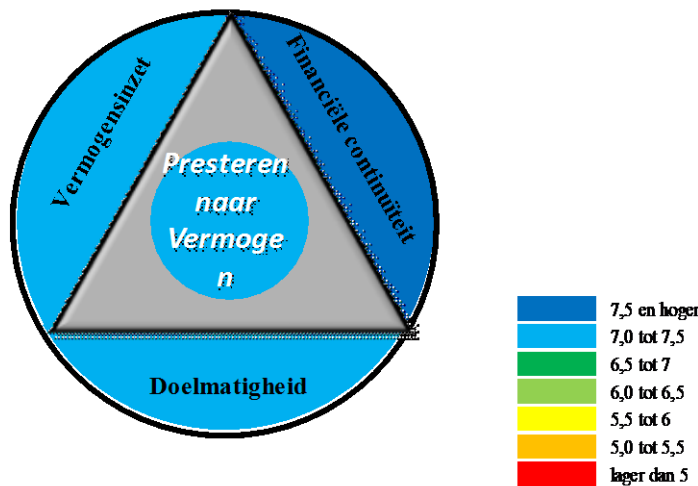
Mening belanghebbenden op de volgende onderwerpen	Huurders	Gemeente(n)	Overige belanghebbenden	totaal score
<b>Imago</b>	7,5	8,0	7,8	7,8
<b>Realisatie</b>	7,3	8,0	8,2	7,8
<b>Proactiviteit</b>	7,0	8,5	8,0	7,8
<b>Actualiteit</b>	7,0	7,0	7,8	7,3
<b>Totaal</b>	7,3	7,9	7,9	7,7

### 3. Presteren naar Vermogen

In dit hoofdstuk wordt beoordeeld of de SJHT voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Bij het Presteren naar Vermogen worden de onderdelen *Financiële continuïteit*, *Doelmatigheid* en *Vermogensinzet* beoordeeld.

#### Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Gemiddeld cijfer	Weging	Gewogen eindcijfer
Financiële continuïteit	8,0	30%	2,4
Doelmatigheid	6,0	30%	1,8
Vermogensinzet	8,0	40%	3,2
<b>Presteren naar Vermogen</b>			<b>7,4</b>



#### 3.1 Financiële continuïteit

***Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 8,0.***

Voor het beoordelen van de financiële continuïteit wordt beoordeeld of en hoe de SJHT haar financiële positie als maatschappelijke onderneming in voldoende mate duurzaam op peil houdt. Het meetpunt daarbij vormt de vermogenspositie, omdat daarmee de basis wordt gelegd om de continuïteit te borgen. De SJHT voldoet ten minste aan het ijkpunt van het cijfer 6.

De SJHT verantwoordt de vermogenspositie op een duidelijke en onderbouwde wijze in haar financiële jaarstukken. De SJHT heeft in haar beleidsplan 2007-2011 de financiële beleidspunten kort en bondig verwoord. In het beleidsplan 2012-2016 is dit uitgebreid, waarbij in een apart hoofdstuk de uitgangspunten en parameters concreet benoemd worden met het doel de SJHT financieel gezond te houden. De SJHT hanteert daarbij het uitgangspunt dat de financiële continuïteit gewaarborgd moeten zijn op basis van kengetallen en gekoppelde normen op het gebied van vermogen (solvabiliteitsnorm) en kasstromen (liquiditeit en werkkapitaal). Daarin is de SJHT gedurende de visitatieperiode ruimschoots geslaagd. Om de financiële continuïteit te meten en te volgen gebruikt de SJHT instrumenten als de (meerjaren-)begroting en kwartaalrapportages met uiteindelijk vastlegging en verantwoording in het jaarverslag.

Daarnaast heeft de SJHT een norm (ten minste voldoen aan de A1-norm) in haar beleidsplan opgenomen ten aanzien van de externe toezichthouder CFV. WSW en CFV brengen jaarlijks de financiële positie in verband met de borgingsfunctie en de toezichtfunctie. De visitatiecommissie stelt vast dat tijdens de visitatieperiode aan de vorenstaande norm voldaan is.

Het strategisch voorraadbeleid vormt voor de SJHT een belangrijk thema. Het doel van dat beleid is om de woningvoorraad zo goed mogelijk aan te laten sluiten op de wensen van huidige en toekomstige klanten. In 2012 heeft de SJHT een start gemaakt met het actualiseren van het strategisch voorraadbeleid, waarbij elk complex/pand opnieuw beoordeeld is. Per complex heeft de SJHT een nieuw SBV-label en een nieuw bouwkundig-label vastgesteld. De visitatiecommissie is van mening dat het nieuwe strategische voorraadbeleid concreter en gedetailleerder van opzet is geworden, waar de SJHT meer en beter op kan sturen. In 2013 heeft de SJHT het nieuwe strategisch voorraadbeleid vastgesteld.

De SJHT beschikt over een treasurystatuut (2008). In dit treasurystatuut heeft de SJHT uitgangspunten en kaders vastgelegd welke in acht genomen moeten worden bij het aantrekken en uitzetten van financiële middelen. Het statuut regelt tevens de afbakening van verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden. De SJHT streeft ten aanzien van de financieringen en beleggingen optimale balansverhoudingen te creëren. Dit houdt voor haar in dat materiële vaste activa bij voorkeur worden gefinancierd met lang (eigen of vreemd) vermogen en vlottende activa met vlottende passiva. In de visitatieperiode heeft de SJHT voor de aankoop van het pand aan de Emmastraat 25 een financiering met een lange looptijd afgesloten, conform het treasurystatuut. De visitatiecommissie is van mening dat de SJHT prudent heeft gehandeld in deze. De SJHT heeft zelfs een externe adviseur ingeschakeld om haar te begeleiden en adviseren omtrent de mogelijkheden en voorwaarden van externe financiering met WSW-borging.

De SJHT heeft als hoofddoel van het financieringsbeleid geformuleerd: het financieel houden van de SJHT tegen een zo laag mogelijke gemiddelde vermogenskostenvoet en een zo gering mogelijk en beheersbaar risico. De visitatiecommissie is van mening dat vorenstaande beleidsregel nogal ruim geformuleerd is en niet SMART. Het gaat erom hoe de SJHT in de praktijk daarmee omgaat en heeft gerealiseerd. De visitatiecommissie is van mening dat de SJHT met een rentevoet van 2,99% voor 30 jaar vast daar op één onderdeel in is geslaagd.

Het treasurybeleid wordt per jaar in de begroting uitgewerkt, periodiek gevolgd in de kwartaalrapportages en in het jaarverslag verantwoord. De visitatiecommissie maakt uit deze omzetting van beleid in plannen en uitvoering op dat de SJHT voldoende op bovenstaande risico's stuurt en deze daarmee goed in beeld heeft.

Naar aanleiding van de herziening van de Governancecode Woningcorporaties in 2011 heeft de SJHT op aanraden van de accountant een investeringsstatuut opgesteld. Met dit investeringsstatuut wordt de Raad van Toezicht een toetsingskader geboden, waarbinnen investeringen kunnen worden beoordeeld, die de directeur voorlegt. De directeur legt investeringsvoorstellen op de volgende wijzen voor:

- Gebundeld in de vorm van een jaarlijkse begroting;
- Individueel in de vorm van een investeringsvoorstel voor afzonderlijke projecten.

Door de invoering van het investeringsstatuut in 2013 heeft de SJHT nogmaals de basis vastgelegd voor de beoordeling van haar financiële inspanningen. Uit de gesprekken met de SJHT is gebleken dat zij in de periode voorafgaande aan het formaliseren van het investeringsstatuut er al een investeringstoets werd gebruikt. De gewijzigde markt- en economische omstandigheden dwingen de SJHT met een strikt financieel beleids-, en toetsingskader te werken en om het maatschappelijk rendement inzichtelijker te maken. Het huidige investeringsstatuut vormt daarvoor de basis om dat verder door te ontwikkelen. De visitatiecommissie vindt dat de SJHT in haar kwartaalrapportages de vastgestelde financiële beleidsvisies uit het investeringsstatuut beter kan laten terugkomen in haar financiële paragraaf. De SJHT verantwoordt dat nu één keer per jaar in haar begroting. Daarnaast zal

de SJHT het investeringsstatuut verder moeten doorontwikkelen om haar investerings-, en bestedingsruimte, zoals geformuleerd in het beleidsplan, nauwkeuriger te kunnen bepalen.

Het besef, dat de maatschappelijke doelstellingen en activiteiten van de SJHT moeten passen binnen de gestelde financiële kaders dient nog gemeengoed te worden binnen de organisatie. Met het investeringsstatuut heeft de SJHT een goed instrument om deze bewustwording binnen de SJHT te optimaliseren.

De SJHT wenst de continuïteit van de organisatie te waarborgen door te werken aan een gezonde kasstroomontwikkeling, positieve waardeontwikkeling van het vastgoed en voldoende solvabiliteit, een en ander getoetst aan de gangbare normen in de sector. Om financieel gezond te blijven, neemt de SJHT als uitgangspunt, dat alle financiële kengetallen ten minste voldoen aan die gestelde normen. De SJHT is gedurende de visitatieperiode daarin geslaagd. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. In de jaarlijkse accountantsverslagen wordt hiervan melding gemaakt. Tevens heeft de accountant jaarlijks gedurende de visitatieperiode, een goedkeurende verklaring afgegeven.

In de visitatieperiode heeft de SJHT steeds een A1-continuïteitsoordeel van het CFV ontvangen. Het CFV geeft hiermee te kennen, dat alle door de corporatie voorgenomen activiteiten op basis van het vermogen financieel zijn. CFV heeft het solvabiliteitsoordeel op basis van de bedrijfswaarde ieder jaar op 'voldoende' vastgesteld. CFV concludeert daarmee, dat het vermogen op balansdatum groter is dan het voor de corporatie vastgestelde risicobedrag inclusief vermogensbeklemming. De SJHT hanteert bij de solvabiliteit op basis van de actuele waarde de norm van minimaal 25%. Daar zit de SJHT, gedurende de gehele visitatieperiode met een percentage van boven de 80% ruimschoots boven. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken stelt in haar Oordeelsbrieven dat de SJHT een zodanig financieel beleid en beheer heeft gevoerd, dat het voortbestaan van de SJHT in financieel opzicht gewaarborgd is.

Volgens de normering van het WSW voldoet de SJHT gedurende de visitatieperiode aan haar kredietwaardigheid. Deze toets heeft plaatsgevonden aan de hand van een positieve kasstroomprognose, waarbij het WSW rekening houdt met een aflossingsfictie van thans 2% van de leningenportefeuille. De leningenportefeuille van de SJHT is zodanig opgebouwd dat de door het WSW gehanteerde norm, een maximaal renterisico van 15 % van de totale leningportefeuille per jaar, niet wordt overschreden. SJHT zit zelfs substantieel onder de norm en loopt daarbij een beperkt renterisico. De Loan to Value -de externe financiering uitgedrukt in een percentage van de waarde van het bezit- is onder de gestelde norm van 75% gebleven (o.b.v. jaarstukken 2013: 12,5%). De Loan to Value laat zien welke waarde van het bezit is gefinancierd, ofwel, de financiering uitgedrukt in een percentage van de waarde van het bezit. De SJHT komt, uitgaande van een WOZ-waardenorm (plafond) van maximaal 25%, uit op een percentage van 4,6% in 2014 (begrotingcijfers 2014).

De SJHT voldoet tevens aan de normen van de Interest Coverageratio en de Debt Service Coverageratio, gesteld door het WSW. Ook de ICR-norm van 1,4 wordt ruimschoots gehaald, met een norm van ruim boven de 5,0 gedurende de gehele visitatieperiode. De ICR van de SJHT is in vergelijking met andere corporaties relatief hoog. De kasstroom vanaf 2013 is licht dalend door de verhuurdersheffing, maar blijft ruim boven de binnen de sector gestelde norm.

De rentecomponent vormt voor woningcorporaties in het algemeen een grote risicofactor. De SJHT speelt daarop in door de renterisico's periodiek te monitoren via de kasstromen en, indien nodig, door vervroegd aflossen, tijdelijk en kort financieren, alsmede het looptijdmanagement bij te sturen. Het concrete renterisico bij de SJHT is laag. Ter vergelijking: de rentelasten per vhe bedroeg bij de SJHT € 49 ten opzichte van € 885 bij de referentiegroep (cijfers CiP 2013).

De SJHT beschikt niet over derivaten. De SJHT heeft een beperkt herfinancieringsrisico.

De SJHT heeft haar vermogenspositie en resultaatsontwikkeling uitgebreid onderbouwd in de financiële stukken en geeft daarbij helder en jaarlijks overzichtelijk weer waar sprake is van afwij-



kingen ten opzichte van financieel beleid uit de voorgaande jaren en aanpassingen van begrotingen. Het vermogensbeleid wordt op actieve wijze gemonitord, geactualiseerd en taakstellend opgelegd binnen de organisatie, zonder daarmee volgens de commissie in een te strak keurslijf te geraken. De financiële risico's worden periodiek in kaart gebracht en deze risico's worden direct in de vermogens- en kasstroomprognoses doorgerekend. In deze visitatieperiode is een financieel toetsingskader opgesteld.

Dit kader heeft als doel het investeringsbeslissingsproces te formaliseren en de criteria vast te leggen, waarop de SJHT haar investeringen beoordeelt. De toetsingscriteria worden gehanteerd met het oog op het waarborgen van de financiële continuïteit van de corporatie.

Er wordt door de SJHT efficiënt, structureel en effectief gestuurd op kasstromen. Bezuinigingen op de bedrijfslasten is voornamelijk niet aan de orde doordat de SJHT sober en doelmatig werkt. Wel is de formatie uitgebreid door de toegenomen administratie lastendruk. De SJHT heeft op basis van de uitkomsten van de financiële kasstromen ingezet op temporisering van onderhoudskosten op rationele gronden. De SJHT maakt een aansluiting en vertaling van haar vermogenspositiebeleid naar de kasstromen en het strategische portefeuillebeheer. Zij gebruikt daarbij ook risicoanalyses, verwerkt in de (meerjaren-)begroting.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunten:

- Op het onderdeel financiële continuïteit waardeert de commissie de actieve wijze waarop de SJHT de financiële kengetallen monitort en periodiek actualisaties doorvoert in haar scenario's en doelstellingen. Tevens voert de SJHT een consequent, sober, maar doelmatig financieel beleid, waardoor de financiële kengetallen gedurende de gehele visitatieperiode ruim boven de branche liggen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.

### 3.2 Doelmatigheid

***De commissie waardeert dit onderdeel met een 6.***

Bij doelmatigheid beoordeelt de commissie of de SJHT een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De SJHT voldoet ten minste aan het ijkpunt van het cijfer 6.

De SJHT voert volgens de commissie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering. De SJHT heeft een zodanige personeelsbezetting dat zij haar maatschappelijke taken naar behoren kan uitvoeren. De SJHT investeert in het vergroten van het kennisniveau van medewerkers. Ook is het belangrijk dat medewerkers de competenties hebben die nodig zijn om hun werk goed uit te voeren. Daarom wordt er veel geïnvesteerd in opleiding en training. Tevens zet de SJHT de kennis en expertise van haar medewerkers in door samen te werken met andere woningcorporaties en derden. Tijdens gesprekken met de SJHT is duidelijk geworden dat zij dat de komende tijd verder uitbreiden, bij voorbeeld op het terrein van beleidsmedewerkers. De SJHT kiest er voor zaken, die specialistische kennis vragen, zoals fiscaal advies en ICT uit te besteden.

De SJHT heeft gedurende de gehele visitatieperiode ingezet op kostenefficiëntie, waardoor rationalisering van onderhoudskostenprogramma's gerealiseerd konden worden, zonder de ambities te hoeven aanpassen. De vastgoedvoorraad van de SJHT is gedurende de visitatieperiode iets gestegen. De omvang van de organisatie is nagenoeg gelijk gebleven.

De SJHT is blijven investeren in de kwaliteit van haar woningen en het verduurzamen - energiezuiniger maken - van het woningbezit. Ook heeft de SJHT haar bewoners bewust gemaakt van het energiezuinig omgaan met het woningbezit door trainingen en bewustwordingscursussen te organiseren. De visitatiecommissie heeft tijdens de gesprekken met bewoners/huurders kunnen vaststellen dat het effect heeft op het gedrag van de bewoners. Op basis van strategische

positiebepaling heeft de SJHT scenario's en maatregelen op woonniveau geformuleerd en doorgerekend in meerjareninvesteringsramingen. De benodigde liquiditeit voor de investeringen heeft de SJHT opgebracht uit eigen financiële middelen. De SJHT heeft, gezien haar gezonde financiële positie, haar investeringen weten te borgen via het WSW.

De doelmatigheid van de bedrijfsvoering is door de visitatiecommissie tevens beoordeeld aan de hand van de reguliere exploitatieopbrengsten- en kosten. De commissie heeft de huuropbrengsten, de netto bedrijfslasten, personeelskosten en de onderhoudskosten beoordeeld.

De huur (DAEB) is gemiddeld 57,8% van de maximaal toegestane huur; bij de referentiecorporaties is dit 75,1% en landelijk is dat 67,2% (CiP 2013). SJHT heeft per 1 juli 2013 de huur van alle eenheden (zelfstandig en onzelfstandig) verhoogd met 4%, conform het inflatiepercentage van 2012 en de inkomensafhankelijke huurverhoging van 1,5%. Daarnaast wenst de SJHT de huur wel onder de liberalisatiegrens te houden. In de begroting 2013 is de SJHT uitgegaan van een huurverhoging van 2,5%, die ook is doorgevoerd. De opgelegde rijksheffingen en de saneringsheffing hebben er toe geleid dat de SJHT heeft gekozen voor het inkomensafhankelijke huurbeleid.

De netto bedrijfslasten -exclusief leefbaarheidsuitgaven- per vhe liggen op € 765 en liggen daarmee boven de lasten van de referentiecorporaties (€ 561). Het landelijke gemiddelde (CiP 2013) ligt echter op €1.198. De procentuele toename van de netto bedrijfslasten in de periode 2009 - 2012 ligt bij SJHT op 9,7%. De toename bij de referentiecorporaties lag echter nog hoger, te weten 17,5%. SJHT heeft haar bedrijfslasten gedurende de visitatieperiode niet omlaag hoeven te brengen, aangezien zij al op een acceptabel kostenniveau zat ten opzichte van haar referentiegroep en landelijk gemiddelden. De visitatiecommissie stelt vast dat SJHT op basis van haar sober en doelmatig gevoerde financieel beleid gedurende de visitatieperiode de kwaliteit en omvang van maatschappelijke taken en opgaven heeft weten te waarborgen.

De personeelskosten per fte (€ 62.179 CiP 2013, cijfers 2012) liggen onder het landelijke gemiddelde (€ 66.128) en de referentiecorporaties (€ 71.320). SJHT beschikt op basis van CiP 2013 over een ratio van 110 vhe per fte. Daarmee presteert SJHT minder dan haar referentiecorporaties, te weten 124 vhe per fte. Landelijk ligt de ratio vhe per fte op 89.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

- o De SJHT voert volgens de commissie een goed verantwoord beleid, waarbij gestuurd wordt op de financiële kengetallen vanuit een realistische en doelmatige grondhouding. De SJHT geeft blijk van het verantwoord en gecontroleerd omgaan met haar vermogen. Echter doordat op onderdelen minder gepresteerd wordt dan haar referentiecorporaties mag er op grond van de methodiek geen pluspunt toegekend worden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 6.

### 3.3 Vermogensinzet

#### ***Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 8.***

Met vermogensinzet wordt beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De beoordeling vindt plaats op basis van managementdocumenten en de gesprekken met de visitatiecommissie. Daarnaast wordt beoordeeld of de corporatie haar inzet van het beschikbare vermogen voldoende kan verantwoorden en motiveren. De SJHT voldoet aan het ijkpunt van ten minste het cijfer 6.

De SJHT heeft de ambitie om de financiële continuïteit te waarborgen, hetgeen zij ook waarmaakt, zoals hieronder wordt aangegeven. De financiële middelen zijn beschikbaar voor de realisatie van haar maatschappelijke doelen. De SJHT houdt door periodieke sturing op investeringen haar



vermogenspositie goed in beeld door het voeren van een strak treasurybeleid. Actief wordt gestuurd op het beschikbaar zijn van liquiditeit. De SJHT trekt, waar nodig, leningen aan op basis van een van tevoren vastgesteld programma. De investeringsplannen moeten haalbaar zijn en de (financiële) continuïteit van de SJHT geborgd. De borging vindt plaats doordat ieder project een positieve kasstroom dient te bezitten en voorts rendabel dient te zijn. De visitatiecommissie is wel van mening dat de SJHT daaraan een rendementseis (IRR) kan koppelen. Dat vergemakkelijkt de toekomstige keuze en geeft een extra sturingsinstrument. De Raad van Toezicht kan dat dan vervolgens beter toetsen. Indien mogelijk borgt de SJHT haar vastgoedinvestering (DAEB) via WSW in verband met het aantrekken van externe financiering. Dat is tijdens de visitatieperiode gebeurd. Daarmee weet SJHT haar financiële kasmiddelen zoveel mogelijk vrij te houden, zodat haar liquiditeit optimaal aan haar overige maatschappelijke taken kan worden besteed.

Onder andere ingegeven door verhuur- en saneringsheffingen wegens veranderend overheidsbeleid, heeft SJHT gedurende de visitatieperiode, naast het aanpassen van het huurprijsbeleid tevens ingezet op rationalisatie van meerjarige onderhoudsplannen en nieuwbouwprojecten. SJHT wenst haar kennis en expertise vooral in te zetten voor haar doelgroep. Gezegd moet worden dat de invoering van de verhuurdersheffing en saneringsheffing direct leidt tot een lagere liquiditeitspositie van SJHT. Doordat SJHT financieel gezond is en over voldoende liquide middelen beschikt, kan zij deze heffing financieel goed opvangen. De SJHT heeft daarvan meerdere scenario's uitgewerkt.

De SJHT geeft blijk van een heldere visie en heeft beredeneerde doelstellingen met betrekking tot de wijze waarop ze haar vermogenspositie kan verbeteren. Mogelijkheden om het vermogen te verruimen zoekt de corporatie ondermeer in extra verdienpotenties door huurharmonisatie, temporiseren en rationaliseren van meerjarige onderhouds- en investeringsplannen, alsmede de versterking en efficiencyverbetering van het werkapparaat en verkoop van c.q. mutaties in bestaand woningbezit.

De SJHT is voornemens meerdere wooneenheden gelegen aan de Dennenbosweg (52 wooneenheden) en Lindenweg (11 wooneenheden) in 2017 te verkopen. Tevens wordt in 2014 het huurpand aan de Kuipersdijk 104 (4 wooneenheden) afgestoten. De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat dit is gebeurd. Dat heeft een substantieel positief effect op de kasmiddelen van de SJHT. In de geprognosticeerde cijfers is de verkoop al ingerekend.

De visitatiecommissie heeft op basis van de verstrekte cijfers, begrotingen en gesprekken met de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht kunnen vaststellen dat de SJHT haar vermogen naar behoren en doelmatig heeft ingezet.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunten:

- Op het onderdeel Vermogensinzet waardeert de commissie de actieve en adequate wijze waarop de SJHT omgaat met het sturen, bijsturen en optimaliseren van het corporatievermogen ten behoeve van het verbeteren van de maatschappelijke prestaties.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 8.

## 4. Governance

Uitgangspunt voor de beoordeling van de governance is dat de kwaliteit van de besturing, van het toezicht en de externe legitimatie en verantwoording van dien aard is dat goed maatschappelijk presteren geborgd is. In dit hoofdstuk vormt de commissie zich een oordeel over deze onderwerpen. Als basis voor het interne toezicht en de externe legitimatie gelden de Governancecode en de Overlegwet. De visitatiecommissie beoordeelt in het bijzonder ook hoe de governancecode verankerd is in de organisatie en hoe de corporatie daarnaar handelt en daarvan leert.

### Governance

Meetpunt	Beoordeling (cijfer)	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
<b>Besturing</b>					
Plan	7,0	7,0	33%		
Check	7,0				
Act	7,0				
<b>Intern toezicht</b>					
Functioneren RvC/RvT	6,7	6,9	33%		
Toetsingskader	7,0				
Toepassing Gov. code	7,0				
<b>Externe legitimatie en verantwoording</b>					
Externe legitimatie	7,0	7,0	33%		
Openbare verantwoording	7,0				
<b>Governance</b>				<b>7,0</b>	

### 4.1 Besturing

De kwaliteit van de corporatie organisatie wordt beoordeeld aan de hand van de kwaliteit van de procesbesturing, strategievorming en prestatiebesturing. Het gaat hierbij om Plan, Check en Act. 'Do' is beoordeeld in de hoofdstukken Presteren naar Ambities (PnA), Presteren naar Opgaven (PnO) en Presteren volgens Belanghebbenden (PvB).

De SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De besturing is adequaat op orde, consistent en van goede kwaliteit.

*Op basis van pluspunten waardeert de commissie dit onderdeel met een 7,0*

#### 4.1.1 Plan

##### Visie

De SJHT voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. De SJHT heeft een goed functioneel en verankerd professioneel planningsproces.

De SJHT heeft in het beleidsplan 2007-2011 haar visie kort en bondig verwoord. De visitatiecommissie is van mening dat dit voldoende SMART is verwoord. In 2011 heeft de SJHT meerdere persoonlijke gesprekken met haar belanghebbenden ten aanzien van de actualisatie van het beleidsplan gevoerd.

Gevoed door de uitkomsten en ideeën opgedaan tijdens die besprekingen heeft de SJHT voorafgaand aan het schrijven van het beleidsplan een toekomstvisie opgesteld. In die toekomstvisie is vastgelegd hoe de corporatie denkt over haar bestaansrecht, missie en visie. De toekomstvisie is vervolgens door middel van bijeenkomsten met de medewerkers en de Raad van Toezicht verder vorm gegeven en gedocumenteerd. De SJHT spreekt zelf van een ‘stip aan de horizon’. Om deze stip te kunnen bepalen, is er een rapport over de actuele ontwikkelingen en een SWOT-analyse gemaakt. Daarna zijn verschillende scenario’s op papier gezet en is een scenario gekozen dat volgens de SJHT past bij haar maatschappelijke opdracht en ambitie.

De missie van de SJHT is op basis van de geformuleerde toekomstvisie opnieuw gedefinieerd. De toekomstvisie is onderverdeeld in visie op de maatschappelijke opdracht, visie op de markt, visie op het woningbestand en visie op de organisatie. Een en ander is in het beleidsplan 2012-2016 verder uitgewerkt. In het beleidsplan komen doelstellingen naar voren, die onderdeel vormen van de balanced scorecard. In de balanced scorecard zijn de doelstellingen meetbaar gemaakt door prestaties en normen SMART te formuleren. Vervolgens is in een tijdsplanning uiteengezet wanneer de voorgenomen activiteiten in de beleidsperiode 2012-2016 worden uitgevoerd en gerealiseerd.

De SJHT ziet zichzelf als de woningcorporatie voor een specifieke doelgroep: één- en tweepersoonshuishoudens, bestaande uit jongeren van 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen. De SJHT streeft naar een optimale benutting van haar expertise door samenwerking met andere woningcorporaties en/of organisaties. De SJHT beschrijft in het beleidplan voornemens te zijn actief mee te werken aan de belangrijke opgaven voor de volkshuisvesting in de gemeente Enschede, maar dan wel enkel voor haar specifieke doelgroep. De SJHT vindt dat zij alsdan toegevoegde waarde kan bieden. De visitatiecommissie heeft in gesprekken kunnen vaststellen dat dit het geval is. Tevens wordt dat bevestigd in gesprekken met belanghebbenden. De SJHT heeft de verhuur van onzelfstandige eenheden (studentenwoningen) echt ‘in de vingers’ en weet waar haar huurders behoefte aan en interesse in hebben.

Vanuit een sterke maatschappelijke betrokkenheid en met een actieve opstelling voor alle belanghebbenden weet de SJHT op een inspirerende manier haar doelen te bereiken. De visitatiecommissie vindt dat de SJHT dat op een betrokken en doelgerichte wijze uitvoert met de focus op samenwerken. Met het beleidsplan heeft de SJHT een sterke hernieuwde visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd.

De SJHT heeft oog voor de relevante ontwikkelingen in de regio. De kansen en bedreigingen worden jaarlijks geactualiseerd in beeld gebracht in de jaarstukken en begroting. De SJHT maakt voldoende gebruik van risicoanalyses en scenario’s om optimaal te kunnen reageren. Waar nodig schakelt de SJHT externe deskundigen in.

De SJHT laat haar beleidsagenda mede bepalen door uitkomsten van gesprekken met belanghebbenden en met deelnemers aan andere stakeholdersbijeenkomsten. De SJHT is actief in het aangaan van overlegstructuren en samenwerkingsvormen met haar stakeholders, waarbij zij oog en aandacht heeft voor de leefbaarheid in de wijken en buurten.

De SJHT blijkt zich bewust te zijn van haar positie en maatschappelijke opgave in de gemeente en neemt daarvoor haar verantwoordelijkheid. Door de gemeente en andere instellingen wordt nadrukkelijk naar de SJHT gekeken hoe zij haar maatschappelijke taken op het gebied van jongerenhuisvesting vervult. Zij is immers met Acasa de enige corporatie die zich in de gemeente Enschede specifiek richt op jongerenhuisvesting. De SJHT loopt niet weg voor die taken en pakt haar maatschappelijke rol goed op om huisvesting voor haar huurders met een kleine beurs en binnen de bijzondere doelgroep te faciliteren.

De SJHT kent de zwaktes van haar eigen organisatie, zoals de relatief kleine organisatie, gebrek aan expertise op juridisch en fiscaal gebied en de verminderde investeringskracht door haar liquiditeitspositie als gevolg van de verhuurdersheffing en saneringsbijdrage. Daarentegen weet de SJHT haar sterke punten te benoemen. Zo communiceert de SJHT duidelijk, helder en transparant over haar operationele mogelijkheden en spankracht en accepteert haar maatschappelijke verantwoordelijkheid in de gemeente.

Uit gesprekken met medewerkers en de Raad van Toezicht blijkt dat de beleidsvisie, zoals hierboven is aangegeven door de organisatie worden gedragen en uitgevoerd. Deze beleidsvisies komen duidelijk terug in veel beleidsdocumenten zoals beleidsplan, jaarverslag, begroting, de kwartaalrapportages en notulen van het MT en de Raad van Toezicht. De beleidsvisies worden periodiek herijkt en aangepast.

De visitatiecommissie heeft in de gesprekken kunnen vaststellen dat de kernwaarden van de SJHT door een ieder in de organisatie worden gedragen.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunten:

- Vastgesteld is dat de SJHT met het beleidsplan 2012-2016 een helder en goed afgekaderd visie neerzet, waarop zij aangesproken kan worden. De visie is doorgevoerd binnen de organisatie, waarbij op basis van kernwaarden de gehele organisatie: personeel, MT en Raad doordrongen is van haar missie en visie. Dit wordt herkend door de stakeholders! De SJHT heeft grote stappen gezet en ontwikkelingen doorgemaakt.
- De SJHT heeft bij de actualisatie van haar beleidsplan een gestructureerd en professioneel pad gevolgd met inspraak en expertise van medewerkers, Raad en belanghebbenden en eventueel derden. Vanuit een geformuleerde toekomstvisie, een SWOT-analyse en diverse scenario's is de missie en visie tot stand gekomen voor de SJHT. Complimenten voor de wijze waarop dit proces is uitgevoerd en goed gedocumenteerd werd.

De commissie beoordeelt het onderdeel Visie met een 7.

### *Vertaling doelen*

De SJHT voldoet ten minste aan het ijkpunt van een 6. De SJHT vertaalt haar strategische en tactische doelen in operationele activiteiten, een en ander onder voortdurende monitoring van de (financiële) randvoorwaarden.

De SJHT heeft haar visie verwoord in concrete bedrijfsdoelen, gegroepeerd in resultaatgebieden. De commissie is van mening dat deze methode van aanpak erg verhelderend werkt. De doelen uit het ondernemingsplan zijn SMART vertaald naar jaaractiviteiten, die aan de hand van de (meerjaren-) begroting financieel verwerkt zijn naar operationele en financiële doelstellingen van de corporatie. In het belang van de financiële positie en de continuïteit van de bedrijfsvoering heeft de SJHT in 2012 een financieel beleidskader -het investeringsstatuut- opgesteld. Dit kader en de voornaamste doelstellingen komen samen in de balanced scorecard.

In de jaarlijkse begroting wordt een verantwoording op detailniveau aangebracht, en is het uitgewerkt in het jaarplan. De begroting maakt onderdeel uit van de algemene beleidsvisie, waarin een integrale benadering van de bedrijfsvoering is opgenomen. Dit geeft een goede verankering binnen de organisatie en maakt het mogelijk om de uitvoering van visie en realisatie van bedrijfsdoelen goed te volgen en monitoren. Door deze manier van verantwoording afleggen aan de Raad van Toezicht wordt de onderlinge aansluiting tussen de verschillende doelstellingen en verschillende plannen duidelijk zichtbaar gemaakt.

De SJHT stelt waar nodig haar doelen en plannen bij. Dit gebeurt jaarlijks bij het opstellen van de begroting. Indien gewenst voert de SJHT ook tussentijds aanpassingen door. Zo heeft de SJHT haar begroting en meerjarenplanning tussentijds aangepast in verband met de wijzigingen in regelgeving van het WSW en CFV, de hoogte van de saneringsheffing, aanpassingen in inkomensafhankelijke huren, alsmede de bedrijfskosten en onderhoudskosten gerationaliseerd.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

- o Vastgesteld kan worden dat de SJHT erg veel tijd en energie gestopt heeft in het concreet maken van de bedrijfsdoelen en heeft dat voldoende SMART geformuleerd. Waarnodig heeft SJHT weten te sturen op aanpassingen in haar bedrijfsvoering doorgevoerd.

De commissie beoordeelt het onderdeel Vertaling doelen met een 7.

#### 4.1.2 Check

*De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.*

De SJHT voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties - volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering- vorderen. Uit de verschillende beleidsdocumenten, zoals beleidsplan, investeringsvoorstellen, treasurywet en –jaarplannen alsmede de (meerjaren-)begroting, blijkt de financiële en volkshuisvestelijke prestaties goed en in samenhang gevolgd te kunnen worden door jaarverslag, managementrapportages en rapporten over projectinvesteringen.

Het monitoring- en rapportagesysteem werkt door alle geledingen van de gehele organisatie van de SJHT. De operationele en financiële doelstellingen van de SJHT zijn vastgelegd in de (meerjaren-) begroting, waarbij de voornaamste doelstellingen bepaald zijn. De begroting wordt vervolgens ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Toezicht. Doordat de organisatie klein van aard is, waarbij tevens de directeur-bestuurder veel uitvoerende werkzaamheden verricht, zijn de lijnen kort en vindt er een doorlopende afstemming en bijsturing plaats.

De SJHT verantwoordt jaarlijks op detailniveau haar concrete doelen. In deze rapportages wordt de realisatie van doelen uit de beleidsplannen gevolgd en beschreven. Op detailniveau wordt vervolgens met een balanced scorecard duidelijk hoe de SJHT scoort op de belangrijkste velden. Vervolgens wordt de mate waarin het gepresteerde is gerealiseerd in het jaarplan beschreven en per onderdeel afgesloten met de bijsturing.

De SJHT heeft in 2012 een risico-inventarisatie gemaakt en deze gekoppeld aan de doelstellingen van de SJHT, onder andere door de doelstellingen en bijbehorende risico's te benoemen. Daaruit is een zogenaamde 'top 5' gedestilleerd en vervolgens doorvertaald naar een risicokaart, risicomatrix en een toekomstbeeld. Vervolgens is de risicoanalyse op operationeel niveau geactualiseerd. Deze risicoanalyse komt elk kwartaal terug in het managementoverleg. Er wordt op dat moment gekeken of de risico's op operationeel niveau nog actueel zijn, welke maatregelen er getroffen zijn en of er aanvullende maatregelen genomen moeten worden om de risico's te beperken. Aan de hand van de bevindingen in het managementoverleg wordt een rapportage over de organisatorische en operationele risico's opgesteld. Dit rapport wordt jaarlijks besproken in de vergadering van de Raad van Toezicht, tijdens het agendapunt 'de opzet en werking van interne risicobeheersing en controlesystemen'. De visitatiecommissie is zeer te spreken over de wijze waarop de SJHT haar risico's monitort.

De visitatiecommissie vindt de opzet van het rapportagesysteem, zoals verwerkt in de begroting goed, maar acht een talige doorvertaling in haar kwartaalrapportages wel vereist om een integraler en actueler beeld lopende het jaar te krijgen. Nu vindt dat enkel één keer per jaar plaats. In gesprekken met de SJHT heeft zij verklaard dat te onderkennen en de corporatie streeft ernaar vanaf 2015 de kwartaalrapportages hiermee uit te breiden. Nu zijn de kwartaalrapportages erg feitelijk van aard met een toetsing aan de begroting. Bij grote afwijkingen ten opzichte van de begroting wordt een verklaring gegeven, maar wat de SJHT ermee doet en hoe zij wenst bij te sturen komt niet in d kwartaalrapportages terug. Alle rapportages worden besproken in de vergaderingen van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht is zich terdege bewust van zijn toezichtstaak. De Raad overlegt structureel met de directeur-bestuurder over de financiële continuïteit, de voortgang van de investeringsprojecten en de beheersing van de aanwezige risico's binnen de SJHT. De directeur-bestuurder woont de reguliere vergaderingen van de Raad van Toezicht bij. Agendapunten zijn onder anderen solvabiliteit, liquiditeit, treasury, investeringsruimte. De rapportages van het CFV, het Ministerie van BZK, het WSW en de jaarrekening annex managementletters van de accountant worden eveneens uitvoerig besproken.

De Raad van Toezicht heeft, gedurende de visitatieperiode geregeld met de directeur-bestuurder en de externe accountant overleg gevoerd over de kwaliteit van risicobeheersing. De SJHT brengt periodiek risico's in beeld door intern uitgevoerde controles. Uit deze interne controles blijkt dat de SJHT haar interne proces, bijvoorbeeld op het gebied van huurinning, debiteurenbeheer etc. adequaat op orde heeft.

De kwartaalrapportages zijn veelal op zeer korte termijn beschikbaar na afloop van de periode en zijn veelal op de geplande verschijningsdatum beschikbaar. De SJHT is zich bewust van de urgentie van de doelen, projecten, plannen en financiële risico's en controleert deze op een adequate wijze.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie de volgende pluspunten:

- o De SJHT heeft met de introductie van de diverse (financiële) kaders een instrument erbij gekregen om haar doelen adequaat te meten. Aangevuld met het in beeld brengen van de verschillende aanwezige risico's weet de SJHT zelfverzekerd en gericht te sturen op haar doelen. De SJHT heeft daar grote stappen in gezet en de commissie heeft op basis van de documenten en in interviews kunnen vaststellen dat de SJHT een belangrijke mate van ontwikkeling heeft doorgemaakt.

De commissie beoordeelt het onderdeel Check met een 7.

### 4.1.3 Act

#### ***De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.***

De SJHT voldoet ten minste aan het ijkpunt voor een 6. De corporatie steekt veel tijd en energie in het verzamelen van informatie en legt dat in verantwoordingsdocumenten vast. De corporatie stuurt bij, indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. Binnen de overlegstructuren van het MT en Raad van Toezicht wordt de informatie uitgebreid besproken.

De commissie is van mening dat de SJHT haar vastgoedactiviteiten, nieuwbouw, renovatie en onderhoud goed heeft gemonitord en aangestuurd gedurende de visitatieperiode. Daarbij zijn geen grote risico's gelopen en wordt een conservatief en consistent beleid gevoerd. Het vastgoedbeleid van de SJHT is gebaseerd op de uitgangspunten van haar strategisch voorraadbeleid. De SJHT is blijven investeren in de kwaliteit van haar woningbezit en is ook de verduurzamingsopgave doorgezet.

Op basis van een strategische positiebepaling zijn scenario's en maatregelen op objectniveau geformuleerd en doorgerekend in de meerjareninvesteringsraming. Zo heeft de SJHT besloten om haar gehele woningbezit in Hengelo in de komende jaren (vanaf 2017) te verkopen en haar focus enkel te richten op jongeren en studentenhuisvesting binnen Enschede. De SJHT heeft haar onderhoudsprogramma gekoppeld aan haar kaspositie. Indien het zich laat aanzien dat geformuleerde doelstellingen niet gehaald worden, stuurt de SJHT op tijd bij. Daarover communiceert zij helder in de verschillende verslagen, zoals rapportages, begrotingen en jaarverslagen. Over afwijkingen ten opzichte van de beleidsvoornemens legt directeur-bestuurder verantwoording af door middel van periodieke rapportages aan de Raad van Toezicht. De commissie is van mening dat de SJHT in haar rapportages en verslagen op een heldere wijze documenteert welke acties worden ondernomen, indien afwijkingen ten opzichte van planning en beleid worden geconstateerd.



De SJHT kijkt kritisch naar haar bedrijfsvoering en de beheersing van de netto bedrijfslasten. De bedrijfslasten liggen gedurende de gehele visitatieperiode onder het landelijk gemiddelde. De bedrijfslasten worden getoetst door continu kritisch de uitgaven te beoordelen, door het periodiek offertes op te vragen en het eventueel onderzoeken van alternatieven te initiëren.

De visitatiecommissie is van mening dat de SJHT in deze bijsturingen geslaagd is, hetgeen blijkt uit aanpassingen in de begroting. De bijsturingen worden door de SJHT gedaan in de lijn van haar gestelde visie en doelstellingen. Marktontwikkelingen op politiek en maatschappelijk terrein worden daarin meegenomen.

Professionaliseren is voor de SJHT een doorlopend proces. De SJHT past zich adequaat aan op de veranderende omgeving en economisch/sociale wijzigingen. Automatisering, interne werkprocessen, communicatiemiddelen en de wijze van communiceren zijn in dat verband belangrijke onderwerpen voor de SJHT.

De uitdaging van de SJHT is het verder professionaliseren van de organisatie en is vooral ingegeven door de opgave aan te passen aan bovengenoemde omgevingsmutaties, zodat de SJHT nu en in de toekomst efficiënt en effectief kan blijven inzetten voor haar doelgroep.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 ziet de commissie het volgende pluspunt:

- o De visitatiecommissie is van mening dat de SJHT op het onderdeel Act aanzienlijke verbeterlagen heeft doorgemaakt ten opzichte van de vorige visitatie. Het bijsturend vermogen van de organisatie is gebleken en de SJHT heeft veel processen intern benoemd en beschreven. Kortom de professionalisatie is toegenomen.

De commissie beoordeelt het onderdeel Act met een 7.

## 4.2 Intern toezicht

In het onderdeel intern toezicht beoordeelt de commissie het functioneren van de Raad van Toezicht aan de hand van de criteria van de VTW waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de Raad van Toezicht haar toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score. Tevens toetst de commissie of de Raad van Toezicht een actueel toetsingskader hanteert, onder andere gericht op risicomanagement, en of de corporatie de Governancecode adequaat toepast en naleeft.

### 4.2.1 Het functioneren van de Raad van Toezicht

#### *Samenstelling van de Raad van Toezicht*

Volgens de commissie voldoet de SJHT aan het ijkpunt voor een 6.

De governancestructuur van de SJHT is de afgelopen jaren sterk veranderd. In 2008 is de drielagenstructuur gewijzigd in een tweelagenstructuur. De tweelagenstructuur is tot stand gebracht door bestuur, vertegenwoordigd door de directeur-bestuurder en de Raad van Toezicht. Een en ander is vastgelegd in de statuten van de SJHT en het RvT-statuut. De Raad van Toezicht oefent toezicht uit op de directeur-bestuurder en geeft gevraagd en ongevraagd advies. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de beleidsbepaling en –uitvoering. De directeur is het bestuur in de zin van het Burgerlijk Wetboek en heeft alle taken en bevoegdheden die niet specifiek aan de Raad van Toezicht zijn opgedragen.

De Raad van Toezicht bestaat uit ten minste zes en ten hoogste acht leden waarvan minimaal vier “senior toezichthouders” en minimaal twee “junior toezichthouders”. Junior toezichthouders worden gekozen door de projectbeheerderscommissie. Leden van de projectbeheerderscommissie beheren als vrijwilliger een project – een onderverdeelde groep wooneenheden–. De projectbeheerder fungeert als intermediair tussen de SJHT en de huurders van het betreffende project.

In het Raad van Toezicht-reglement is onder de profielschets de noodzakelijke deskundigheid en expertise van de leden binnen het Toezichtsorgaan beschreven. De totale samenstelling van de raad moet dusdanig zijn dat er een evenwichtige verdeling in leeftijd, geslacht en profit/non-profit is. De SJHT is van mening dat pluriformiteit in de samenstelling van de raad ten goede komt aan de besluitvorming. De visitatiecommissie is deze mening ook toegedaan.

Een lid van de Raad van Toezicht dient volgens deze regelingen over de volgende algemene kwaliteiten te beschikken:

- kerncompetentie op financiën en bedrijfseconomie en ervaring met beleid en bestuur en recht;
- visie op volkshuisvesting en aanpalende dienstverlening;
- kennis en ervaring op de vastgoedmarkt, pr en communicatie, bouwtechniek, human resource management;
- actieve maatschappelijke betrokkenheid en affiniteit met de doelgroep;
- beschikken over een netwerk (regionaal, inhoudelijk, politiek/bestuurlijk);
- oog hebben voor de specifieke situatie van een relatief kleine woningcorporatie;
- vermogen complexe vraagstukken te voorzien en te analyseren;
- buiten de bestaande kaders kunnen denken en zich niet geremd voelen om vragen te stellen.

De commissie heeft geconstateerd dat in de Raad van Toezicht financiële expertise en ervaring op het gebied van volkshuisvesting ruim aanwezig is. Per vacature wordt door de raad bezien welke specifieke kwaliteiten en vaardigheden nodig zijn om een goede balans in de raad te verkrijgen. Het werken met aangepaste profielschetsen bij de procedure rondom herbenoeming leden van de raad completeren deze werkwijze.

De Raad van Toezicht informeert zich over het reilen en zeilen van de corporatie door middel van het informatiebulletin voor huurders, het Aedesmagazine, uitgaven van Aedes, lidmaatschap van de VTW en het volgen van workshops en bijeenkomsten georganiseerd door de VTW.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 voor de SJHT ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De verfrissende manier, waarop vertegenwoordigers vanuit de doelgroep (jongeren c.q. studenten) betrokken worden bij het Toezicht via de functie van de junior toezichthouders. De junior toezichtshouders worden serieus genomen en beschikken over een volwaardige en gelijkwaardige stem binnen de Raad van Toezicht. Met de junior toezichthouders weet de SJHT een direct en effectief klankbord te creëren voor deze doelgroep.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

### *Rolopvatting toezichthouder, werkgever en klankbord*

De Raad van Toezicht van de SJHT heeft de taak om toezicht uit te oefenen op:

- het beleid van de directeur-bestuurder;
- de werking en integriteit van de interne controle- en risicobeheersingsystemen en procedures ingesteld door de directeur;
- de algemene gang van zaken binnen de corporatie;
- het terzijde staan van de directeur met gevraagd en ongevraagd advies.

Een aantal besluiten van de directeur, zoals vastgelegd in de statuten en het reglement van de raad, is tevens onderworpen aan de voorafgaande goedkeuring van de Raad van Toezicht.

Tijdens de vergaderingen van de raad is in ieder geval de directeur-bestuurder aanwezig, eventueel aangevuld met de financiële administrateur of de beleidsondersteuner. De raad geeft tijdig duidelijk aan welke informatie zij nodig heeft om haar toezicht te kunnen uitoefenen. Het initiatief om bepaalde informatie in te brengen komt zowel van de Raad van Toezicht, als van het bestuur.

De auditcommissie gaat dieper in op de financiële zaken van de SJHT. Deze commissie wordt door de financiële administrateur bijgestaan. Door die commissie worden steekproeven genomen om te bezien of dossiers op orde zijn. De auditcommissie overlegt met de accountant over de kwaliteit van de verschillende rapportages.



Tevens is de auditcommissie, als toezichtsorgaan, jaarlijks betrokken bij de jaarrekeningcontrole. Indien gewenst, vraagt de auditcommissie extern advies aan de accountant. De adviezen hadden in 2013 betrekking op interne controle en administratieve organisatie, automatisering, fiscaliteit, ICT en financiële verslaggeving. De aanbevelingen van de accountant op vorenstaande punten zijn intern besproken en integraal opgevolgd. De visitatiecommissie heeft dat vervolgens ook kunnen vaststellen.

Jaarlijks spreekt de Raad van Toezicht met een afvaardiging van het personeel. De SJHT beschikt, gezien haar omvang, niet over een Ondernemingsraad. Er is een periodiek overleg tussen junior-leden van de Raad met hun achterban (huurders). Doordat de Junior toezichthouders uit de projectbeheerders-commissie gekozen worden en de projectbeheerderscommissie meerdere malen per jaar bijeenkomsten heeft, waarbij ook de directeur-bestuurder regelmatig als toehoorder aanschuift, zijn de communicatielijnen kort.

De visitatiecommissie is van mening dat de relatie tussen de raad en de directeur-bestuurder prima en open is. Er wordt over en weer kritisch met elkaar gesproken. De visitatiecommissie is met de raad van mening dat de organisatie van de SJHT intern veel daad-, denk-, en innovatiekracht heeft, waarmee adequaat ingespeeld kan worden op de veranderende omgeving. De enige bottleneck vormt de relatieve kleine omvang van de organisatie, waardoor soms keuzes gemaakt moeten worden op urgentie. De visitatiecommissie heeft gedurende de visitatieperiode kunnen vaststellen dat de huidige omvang van de organisatie geen invloed heeft gehad op de kwaliteit en productiviteit.

De Raad van Toezicht houdt jaarlijks met de directeur-bestuurder een functionerings- en beoordelingsgesprek. In dat gesprek wordt het algemeen functioneren van de directeur-bestuurder besproken en worden de specifieke met hem gemaakte resultaatafspraken beoordeeld. In de verslagjaren van de visitatieperiode hebben deze gesprekken plaatsgevonden. De beoordelingen waren steeds positief. De Raad van Toezicht beschikt over een remuneratiecommissie. De remuneratiecommissie adviseert de Raad over de honorering van de directeur. Zij stellen periodiek een remuneratievoorstel op.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 voor de SJHT ziet de commissie het volgende pluspunt:

- o De actieve betrokkenheid van de raad, de instelling van een Auditcommissie, de no-nonsense-instelling van de raad en de continue kritische blik leidt tot de conclusie dat de Raad van Toezicht haar taak serieus, professioneel en effectief invult en uitvoert. Waar nodig neemt de raad zelf initiatief om gewenste informatie op te halen en zij weet haar toezichtsrol afgebakend te houden.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

### *Zelfreflectie*

SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6 conform de Governancecode

De Raad van Toezicht bespreekt tenminste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van de bestuurder, zowel het eigen functioneren als dat van de individuele leden van de Raad. De Raad van Toezicht heeft in de visitatieperiode haar functioneren ieder jaar geëvalueerd aan de hand van het evaluatieformulier van het VTW. Er is in de visitatieperiode geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de evaluatie te laten begeleiden door een externe onafhankelijke adviseur.

### **4.2.2 Toetsingskader**

De SJHT voldoet aan het ijkpunt van een 6.

De Raad van Toezicht verricht haar toezicht vanuit een aantal goed uitgewerkte vastgestelde toetsingskaders. In beleidsmatige zin gebeurt dat met de beleidsplannen. Op basis van de Balanced Scorecard en prestatie-indicatoren wordt de voortgang van resultaten en activiteiten van het beleidsplan gevolgd, zoals periodiek in de kwartaalrapportages en begroting.

In kwartaalrapportages wordt geconstateerd in welke mate de gerapporteerde kasstromen overeenkomen met de begroting. Significante afwijkingen worden in beeld gebracht. Op kwartaalbasis hebben de afwijkingen voornamelijk betrekking op de kasstromen, dus hebben kasstroomratio's als de ICR hogere prioriteit dan vermogensratio's, zoals de Loan to Value. In de vergaderingen van de raad wordt gerapporteerd over de financiële situatie, de ontwikkeling van projecten, belangrijke risico's, kwaliteit van dienstverlening en volkshuisvestelijke prestaties.

Voor het toetsen van de begroting worden de kasstromen, projecten en overige financiële gegevens in het financieel dashboard bijgewerkt. Er vindt een beoordeling van de begroting plaats op alle ratio's. Wanneer een investeringsbeslissing genomen moet worden, wordt eerst bepaald of de financiële impact van het project overeenkomt met de in de begroting opgenomen financiële vertaling en doorwerking in de toekomstige kasstromen. De SJHT hanteert geen minimale rendementseisen voor haar in bezit zijnde complexen. Bij nieuwbouw wordt wel gekeken naar het rendement, maar vormt geen toetsingskader. Ook in het investeringsstatuut wordt geen sturing en toetsing op rendement/IRR voorgeschreven. De visitatiecommissie is van mening dat daar nog een concrete uitdaging voor de SJHT ligt. Momenteel wordt te weinig gekeken naar de huidige rendementen. Bij aankoop van een pand behoort een goede rendementsbeoordeling te worden opgesteld. Jaarlijks worden door de SJHT bedrijfswaardeberekeningen gemaakt. Om een hoger rendement te bereiken zal de maximaal redelijke huur van bestaande complexen moeten worden verhoogd ten opzichte van de huidige maximale redelijke huurprijzen.

Periodiek wordt door de raad, zoals bij de behandeling van de begroting, de maatstaven voor het financiële toetsingskader vastgesteld. Begrote investeringen worden getoetst aan de ontwikkeling van de solvabiliteit, de financiële continuïteit en de financieringsmogelijkheden. In de verantwoordingsrapportages wordt de Raad van Toezicht geïnformeerd over de stand van zaken van de leningenportefeuille en de controle van de renterisico's. Belangrijke beslissingen -die vaak te maken hebben met vastgoedinvesteringen- worden zowel door de directie als de Raad van Toezicht gedocumenteerd genomen, een en ander zoals is vastgelegd in het investeringsstatuut.

Projectontwikkeling kent een aantal fasen. Het project en daarmee het eerste en/of startbesluit tot het aangaan van investeringen en budgettaire verplichtingen naar derdepartijen, start in de initiatieffase. In elke opvolgende fase wordt een besluit genomen tot het aangaan van nieuwe budgettaire verplichtingen binnen de kaders van het bij de fase behorende, beslisdocumenten. Na afronding van de haalbaarheidsfase wordt een investeringsbeslissing opgesteld. Deze investeringsbeslissing wordt vastgesteld door de directie en goedgekeurd door de Raad van Toezicht. Alle volgende fasen worden, indien deze fasen passen binnen de projectkaders van het genomen investeringsbesluit, alleen vastgesteld door de directie. Indien er grote afwijkingen plaatsvinden, wordt dit gemeld en besproken met de Raad van Toezicht.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de commissie het volgende pluspunt:

- o Uit de verslagen van de vergaderingen van de Raad van Toezicht blijkt dat de toetsingskaders actief gebruikt worden. Het beoordelingskader heeft onder meer ten grondslag gelegen aan de positieve besluitvorming investeringsvoorstel over de zes onzelfstandige eenheden gelegen te Emmastraat 25, het object aan de Ripperdastraat 21 en het renovatieproject pand aan de Haaksbergerstraat 200 te Enschede.

De commissie beoordeelt het onderdeel Toetsingskader met een 7.

### 4.2.3 Toepassing Governancecode

De SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een 6.

De Raad van Toezicht onderschrijft de Governancecode voor Woningcorporaties. De Governancecode Woningcorporaties wordt gevolgd en daar waar wordt afgeweken van deze code zijn de beweegredenen toegelicht in een apart document. Alle documenten met betrekking tot (naleving van) de Governancecode zijn gepubliceerd op de website.

In het jaarverslag en/of op de website van de SJHT zijn de volgende documenten vermeld:

- Statuten
- Beleidsplan 2013-2017
- Reglement Raad van Toezicht SJHT
- Reglement projectbeheerderscommissie
- Rooster van aftreden leden Raad van Toezicht
- Samenstelling van de Raad van Toezicht
- Jaarverslagen
- Jaarplanning
- Integriteitscode
- Governancecode Woningcorporaties
- Visitatierapport 2010
- Klachtenregeling

De nieuwe Governancecode heeft geleid tot een aantal aanpassingen in de bestaande statuten en reglementen. De herziene Woningwet, die invloed heeft op de statuten en reglementen is nog in behandeling bij de Eerste Kamer. De visitatiecommissie is van mening dat het verstandig is eerst deze ontwikkelingen af te wachten en vervolgens de statuten en reglementen alsdan aan te passen.

Alle documenten met betrekking tot (naleving van) de Governancecode zijn gepubliceerd op de website. De Governancecode is leidend geweest voor de agenda van de Raad van Toezicht.

In dat kader zijn in 2013 de volgende onderwerpen besproken:

- de realisatie van de doelstellingen;
- de strategie en de risico's verbonden aan de volkshuisvestelijke activiteiten;
- de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen;
- het kwaliteitsbeleid;
- de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording;
- het financiële verslaggevingsproces;
- de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving.

Gedurende de gehele visitatieperiode heeft de Raad van Toezicht periodiek, uitgesplitst naar bovenstaande onderwerpen de Governancecode behandeld. Voorafgaande aan die behandeling binnen de Raad van Toezicht wordt een notitie opgesteld met de stand van zaken. In overeenstemming met de Governancecode heeft de Raad van Toezicht een 'pas toe, leg uit'-document opgesteld waarin wordt verklaard op welke punten de SJHT afwijkt van de Governancecode. Ook dit document is op de website van de SJHT te vinden. De SJHT heeft in 2013 geconstateerd dat de zittingstermijn, die de SJHT volgens de statuten hanteert, niet overeenkomt met de Governancecode Woningcorporaties. Conform de statuten van de SJHT is een aftredende toezichthouder twee keer herbenoembaar voor een aansluitende periode van vier jaar. Volgens artikel III.3.5 van de Governancecode Woningcorporaties 2011 kan een lid van de Raad van Toezicht maximaal tweemaal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de Raad van Toezicht. SJHT bevestigt dat een langere zittingstermijn in de Raad van Toezicht, dan de voorgeschreven termijn van maximaal 8 jaar, niet mogelijk c.q. niet toegestaan wordt. Feitelijk wordt deze lijn al langer gevolgd, echter de documenten dienen hierbij ook aan te sluiten. De SJHT past de statuten daarop aan.

Ten opzichte van het ijkpunt ziet de visitatiecommissie het volgende pluspunt:

- Het thema Governance heeft in de visitatieperiode met de wijziging van de regels in 2011 heel veel aandacht gekregen van de raad en van de directie. De SJHT heeft laten zien dat zij actief - en op een eigen wijze en met het benutten van expertise- is omgegaan met de Governancecode.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

### 4.3 Externe legitimering en verantwoording

#### 4.3.1 Externe legitimatie

*De commissie beoordeelt het onderdeel Externe legitimatie met een 7.*

De SJHT voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende.

De SJHT heeft een heldere visie op wie voor haar de belangrijkste belanghebbenden zijn en welke relatie zij met deze belanghebbenden wenst te onderhouden. Een goed voorbeeld betreft de cyclische wijze en uitvoering van de afspraken met de gemeente, de onderwijsinstellingen en de collega-corporaties.

De visitatiecommissie vindt een dergelijke benadering realistisch, maar kan de daadwerkelijke input en output daarvan niet goed toetsen. Alle partijen trekken met elkaar op in het kader van jongerenhuisvesting, waarbij de SJHT vaak de regie neemt. De SJHT onderhoudt goede en transparante relaties met haar belanghebbenden. In de gemeente Enschede waar de SJHT werkt, zijn de onderlinge contacten snel gelegd en over het algemeen min of minder formeel dan elders. Daarmee vervalt ook de noodzaak om specifieke belanghebbendenbijeenkomsten te organiseren, alhoewel de SJHT dit niet uit de weg gaat, gezien de huiskamergesprekken die hebben plaatsgevonden. Er zijn voor de commissie geen toetsbare gegevens en documenten die de voortgang van de uitvoeringsafspraken aangeven. In de afgelopen jaren zijn belanghebbenden geïnformeerd door de SJHT over het beleidsplan 2012-2016. De wensen van de belanghouders zijn, voor zover het in de beleidskaders paste, opgenomen in het beleidsplan en de opgave van SJHT. Aan huurdersparticipatie wordt inhoud gegeven door middel van het projectbeheerderschap, hetgeen uitstekend werkt volgens de beheerders. In de maandelijkse vergadering tussen de projectbeheerders en vertegenwoordigers van de SJHT komen alle relevante onderwerpen aan de orde. De commissie heeft geconstateerd dat de SJHT een duidelijke visie heeft over haar functioneren en deze in haar werkwijze constant monitort met de voor haar belangrijke partijen. De commissie acht het van belang dat de SJHT investeert in de kennis en vaardigheden van dit projectbeheerderschap, om op deze wijze de beleidsbeïnvloeding van huurders te optimaliseren.

Ten opzichte van het ijkpunt van een 6 voor de SJHT ziet de commissie het volgende pluspunt:

- De constante blijvende aandacht voor de jongerenhuisvesting, die de SJHT etaleert en tot uitvoering brengt, tezamen met de contacten die zij heeft met alle belanghebbenden en toepast op haar functioneren als categorale organisatie binnen haar werkgebied Enschede.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

#### 4.3.2 Openbare verantwoording

Bij dit onderdeel vindt de toetsing plaats of de gerealiseerde prestaties vermeld staan in een openbare publicatie, en of belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De SJHT voldoet aan het ijkpunt van een 6.

De commissie constateert dat de SJHT een uitgebreide en transparante wijze van jaarverslaglegging kent. De voorgenomen en gerealiseerde prestaties. De jaarverslagen zijn zeer duidelijk en goed leesbaar en zijn op de doelgroep afgestemd. De website is zeer inzichtelijk en biedt veel (actuele) informatie. Samenvattend komt de commissie tot een waardering op de norm van de visitatiemethode.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met het cijfer 7.

## DEEL 3: Bijlagen

### 1. Gerealiseerde prestaties

In de prestatiekaders worden de volgende afkortingen gebruikt:

BBSH	Beheer Besluit Sociale Huursector
CFV CiP	Centraal Fonds Volkshuisvesting, Corporatie in Perspectief
PA 20xx	Prestatieafspraken tussen de gemeente en SJHT uit jaar 20xx
OP 2010	Ondernemingsplan 2010 - 2015
JV 20xx	Jaarverslag over jaar 20xx

## Gerealiseerde Prestaties

### 1. Huisvesting van de primaire doelgroep

#### Woningtoewijzing en doorstroming

#### *Beschikbaarheid woningen*

7

#### Opgave:

- Woonvisie Gemeente Enschede  
Studenten moeten betaalbare en hoogwaardige woonvoorzieningen worden aangeboden tijdens hun studie in Enschede, zodat zoveel mogelijk studenten in de gemeente gaan wonen. Gemeente Enschede zet in op een aantrekkelijke woonstad voor studenten. Zij wil goede condities scheppen voor studenten om naar Enschede te komen en aldaar te blijven wonen. In de komende beleidsperiode worden nieuwe prestatieafspraken gemaakt met gemeente Enschede. In 2013 is hierover gesproken met de gemeente. Verdere uitwerking vindt plaats in 2014.
- BBSH artikel 13.2 Vraag naar wooneenheden wordt periodiek gevolgd en gemonitord door de gemeente, onderwijsinstellingen en de SJHT.
- Rapportage Monitoring student/niet-student
- Beleidslijn studentenhuusvesting

#### Ambitie:

- Beleidsplan 2007-2011
- Beleidsplan 2012-2015 De SJHT draagt bij aan voldoende huisvesting voor de doelgroepen, zelfstandig en niet-zelfstandig. Zij richt zich hierbij op de huisvesting van alleenstaanden en tweepersoons- huishoudens van jongeren tussen achttien en dertig jaar, met een minimaal inkomen. De SJHT verwacht in de toekomst een lichte stijging van de vraag naar wooneenheden voor jongeren in Enschede. Deze vraag wordt naast haar eigen monitoring tevens gemonitord door de gemeente Enschede. De SJHT ziet voor uitbreiding in eerste instantie ruimte in de bestaande woningvoorraad van de andere woningcorporaties en in de overige vastgoedvoorraad in Enschede.

Overzicht totaal woningbestand ultimo 2013	
<i>Aantal eigen wooneenheden</i>	871
<i>Aantal eigen onzelfstandige wooneenheden</i>	486
<i>Aantal eigen zelfstandige wooneenheden</i>	385
<i>Aantal huureenheden</i>	155
<i>Aantal garageboxen</i>	8
<i>Aantal parkeerplaatsen in parkeerkelder</i>	18

Uitgangspunten voor de SJHT:

- Wij dragen bij aan voldoende huisvesting voor de doelgroep
- Uitbreiding is afhankelijk van de daadwerkelijke marktvraag
- Uitbreidingen vinden waar mogelijk plaats in de bestaande bouw
- Nieuwbouw in Enschede wordt bij voorkeur gerealiseerd binnen het '15-minuten-gebied'
- Er vindt geen nieuwbouw plaats in Hengelo
- De SJHT investeert niet in de wooneenheden boven de liberalisatiegrens, kantoorruimte, bedrijfsruimte of maatschappelijk vastgoed, tenzij dit noodzakelijk is om een project doorgang te laten vinden.

Type wooneenheid naar eigendomssituatie	Eigen	Huur	Totaal	Percentueel
<i>Kamer</i>	486	81	567	55%
<i>Eenpersoonsappartement</i>	263	8	271	27%
<i>Twee persoonsappartement</i>	122	66	188	18%

Type wooneenheid per plaats	Enschede	Hengelo
<i>Kamer</i>	420	66
<i>Eenpersoonsappartement</i>	239	24
<i>Tweepersoonsappartement</i>	99	23
<i>Totaal</i>	758	113
<i>Percentueel</i>	87%	13%

De SJHT monitort samen met gemeente Enschede, de woningcorporaties in Enschede en de scholen in Enschede de groei van het aantal studenten. Ook wordt gemeten hoe dit zich verhoudt tot de woningvoorraad in Enschede. De woningcorporaties zijn het gezamenlijk met elkaar eens dat eventuele beperkte tekorten opgevangen kan worden door de bestaande woningvoorraad in Enschede. Indien een daadwerkelijk te kort aan studenteneenheden blijkt, is in de Woonvisie beschreven dat uitbreidingen van het woningbestand bij voorkeur kleinschalig en in de bestaande woningvoorraad binnen het voorkeursgebied Centrum tot en met de Campus, het zogenaamde '15- minuten-gebied' gerealiseerd worden. Overigens blijft het mogelijk om buiten dit gebied ook studenten/jongeren te huisvesten. In Hengelo ligt de situatie anders, aangezien de SJHT daar weinig wooneenheden verhuurt. Marktonderzoek heeft uitgewezen dat er in Hengelo weliswaar vraag is, maar dat deze vraag goed ingevuld wordt door woningaanbod van de woningcorporatie Welbions. De SJHT is hierdoor voornemens om geen uitbreiding in Hengelo te realiseren.

Score voor de opgave: 7. De ambitie en de opgave komen overeen.

### ***Passend toewijzen***

**7**

**Opgave:** BBSH artikel 13,1 Nationale en Europese regelgeving

**Ambitie:** De SJHT hanteert een adviesinkomen bij onzelfstandige eenheden. Huurders met een gering inkomen worden niet direct uitgesloten bij de verhuur van onzelfstandige eenheden. In eerste instantie worden huurders gewaarschuwd als zij aan de ondergrens van het minimum adviesinkomen zitten. De ondergrens is afhankelijk van het bedrag kale huur per maand.

De SJHT verhuurt kamers (onzelfstandige woonruimten) en appartementen (zelfstandige woonruimten) in Enschede en Hengelo. Zij verzorgen zelf de toewijzing van de verhuureenheden. Voor de kamerbemiddeling wordt het coöptatiesysteem gebruikt, voor appartementen wordt een wachtlijst gehanteerd.



Toewijzingen	2010	2011	2012	Percentages SJHT	2012 Referentie
< inkomensgrenzen	467	475	458	100,0	98,1
> inkomensgrenzen	0	0	0	0,0	1,9
Passend	467	475	458	100,0	97,9
Te duur	0	0	0	0,0	1,7
Te goedkoop	0	0	0	0,0	0,4

Cijfers CFV CiP 2013

*Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.*

---

**Tegengaan van woonfraude**  
**Opgave:** Woningwet/Opiumwet  
**Ambitie:** Geen ambitie beschreven

**-**

---

**Keuzevrijheid van doelgroepen**

**Opgave: BBSH artikel 13.3** De doelgroep jongeren wordt bediend door voldoende kwalitatief goede en betaalbare wooneenheden na te streven, met name in Enschede. Naast kwalitatieve en kwantitatieve aspecten, zet de SJHT zich ook in voor de transparantie van de markt en voor diverse nevenaspecten zoals sociale kwaliteit, duurzaamheid en energiebesparing.

**Ambitie:** Sinds 1996 kent de SJHT buiten studenten ook andere doelgroepen. Dit zijn vooral werkende jongeren en jongeren in een werkzoekende situatie. Elke jongere moet goed en betaalbaar kunnen wonen op een locatie die hem of haar past. Hierbij heeft de jongere volledige keuzevrijheid qua woningcorporatie (of andere aanbieder). De SJHT participeert in deze behoefte door kwalitatief goede en betaalbare huisvesting aan te bieden binnen de singels van Enschede en voor een klein deel in Hengelo.

Sociale kwaliteit handhaven door behalen/handhaven van de grens van maximaal 20% voor het aantal niet-studerende jongeren in een pand.

*Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.*

**7**

---

**Wachlijst/slaagkans**

**Opgave:** Woonvisie Enschede 2025.  
 Studenten moeten betaalbare en hoogwaardige woonvoorzieningen worden aangeboden tijdens hun studie in Enschede, zodat zoveel mogelijk studenten in de gemeente gaan wonen. Gemeente Enschede zet haar woonbeleid in op een aantrekkelijke woonstad voor studenten.

**Ambitie:** Jaarverslagen  
 De SJHT verhuurt kamers (onzelfstandige woonruimten) en appartementen (zelfstandige woonruimten) in Enschede en Hengelo. De SJHT verzorgt zelf de toewijzing van de verhuureenheden. Voor de kamerbemiddeling wordt het coöptatiesysteem gebruikt, voor appartementen wordt een wachtlijst gehanteerd.

**7**

De vraag naar jongereneenheden is redelijk in balans. Uit onderzoek blijkt een geringe vraag naar ruime, goedkope appartementen onder de doelgroep. Er is uit dit onderzoek tevens gebleken dat studenten bij voorkeur in Enschede wonen. Daarnaast zijn de wachtlijsten van de SJHT voor woonruimte in Hengelo zeer beperkt te noemen. De komende jaren ligt aldaar geen opgave.

De SJHT heeft als doelgroep jongeren tussen de 18 en 30 jaar met een minimaal inkomen: tot maximaal € 1.622 bruto per maand voor een eenpersoonshuishouden en € 2.203 voor een tweepersoonshuishouden. Het verzamelinkomen mocht in 2013 niet hoger zijn dan € 34.229. Doordat de SJHT zelf een grens stelt aan het maximale inkomen, zal het niet voorkomen dat een woning wordt toegewezen aan een huurder die boven de Europese grens uitkomt. Ondanks dit feit moet toetsing plaatsvinden. Allereerst wordt bepaald tot welke categorie een huurder hoort. Dit kan zijn: student, internationale student, niet student. Voor elke categorie is vastgesteld welke documenten aangeleverd moeten worden om te kunnen controleren of voldaan wordt aan de Europese regelgeving en aan de doelgroepseisen die de SJHT stelt.

Er is in Enschede sprake van meerder aanbieders op de markt voor jongeren- en/of studentenhuisvesting. SJHT vindt dit een zwak punt voor de door haar gewenste transparantie van deze markt. Jongeren kunnen zich op dit moment bij al deze aanbieders inschrijven om woonruimte te huren. Vooral jongeren die niet uit Twente komen hebben moeite om alle aanbieders van woonruimte te vinden. SJHT zet zich daarom in voor een centraal punt voor jongerenhuisvesting waar het aanbod geconcentreerd kan worden aangeboden, hetgeen gereed moet zijn in 2016.

Men kan zich met één inschrijving voor drie verschillende woningtypes aanmelden, namelijk een kamer in een groep, een eenkamerappartement en/of een tweekamerappartement.

#### Inschrijvingen per type wooneenheid

Jaar	Kamer in een groep	Eenkamerappartement	Tweekamerappartement
2010	627	581	638
2011	568	574	636
2012	561	563	638
2013	583	633	426

#### Interne verhuizingen

Het is mogelijk om als huurder binnen het woningbestand van de SJHT te verhuizen. In 2013 maakten 17 huurders hiervan gebruik. In 2012 waren er 25 interne verhuizingen.

#### Tussenhuurcontracten

De tussenhuurconstructie is bedoeld voor huurders die voor een periode van maximaal één jaar de wooneenheid willen verlaten. In 2013 maakten 32 huurders gebruik van deze mogelijkheid. In 2012 waren er 28 tussen- huurcontracten.

#### Mutatiegraad gehele woningbestand

Jaar	Woningbestand wooneenheden	Mutatiegraad
2010	999	46%
2011	1004	46%
2012	1028	43%
2013	1026	43%

Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.

<p><b>Leegstand</b></p> <p><b>Opgave: BBSH artikel 21.1. Conform referentiegroep CiP</b>  <b>Ambitie:</b> Beleidsplan en jaarverslagen.          Het doel is om elk jaar onder de 1% leegstand over het woonbestand te blijven.</p> <p>Het percentage blijft onder de norm van 1 procent. Voor 2013 is de norm van maximaal 1 procent huurderving (in percentage van de huren en vergoedingen) vastgesteld. Huurderving als gevolg van marktomstandigheden bedroeg 0,4% en als gevolg van projectleegstand 0,1%. Referentiegroep resp. 0,4% en 0,5% volgens CiP 2013.</p> <p>De leegstand bij de kamers in een groep is in 2013 toegenomen. Bij de eenkamerappartementen is de leegstand afgenomen. En in de tweekamerappartementen blijft de leegstand nihil.</p> <p><b>Leegstandsoverzicht per type wooneenheid</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Kamer in een groep</th> <th>Eenkamerappartement</th> <th>Tweekamerappartement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>0,15%</td> <td>0,01%</td> <td>0,01%</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>0,05%</td> <td>0,22%</td> <td>0,01%</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>0,12%</td> <td>0,30%</td> <td>0,02%</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>0,50%</td> <td>0,16%</td> <td>0,02%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.</i></p>	Jaar	Kamer in een groep	Eenkamerappartement	Tweekamerappartement	2010	0,15%	0,01%	0,01%	2011	0,05%	0,22%	0,01%	2012	0,12%	0,30%	0,02%	2013	0,50%	0,16%	0,02%	7
Jaar	Kamer in een groep	Eenkamerappartement	Tweekamerappartement																		
2010	0,15%	0,01%	0,01%																		
2011	0,05%	0,22%	0,01%																		
2012	0,12%	0,30%	0,02%																		
2013	0,50%	0,16%	0,02%																		
<p><b>Maatregelen voor specifieke doelgroepen als starters, jongeren of statushouders</b></p> <p><b>Opgave:</b> Regeling voor langdurig in Nederland verblijvende kinderen (statushouders)          Volgens de statuten : “<i>De SJHT staat voor het creëren en in stand houden van een transparante markt voor jongerenhuisvesting in Enschede. Zij richt zich op het bieden van betaalbare, kwalitatief goede huisvesting voor een- en tweepersoonshuishoudens, specifiek op (studerende) jongeren en aanverwante doelgroepen van 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen.</i>”</p> <p><b>Ambitie:</b> Jaarverslagen.</p> <p>De SJHT draagt naar rato bij aan het huisvesten van verblijfsvergunninghouders. Voorwaarde is dat de vergunninghouder in de doelgroep van de SJHT valt wat betreft leeftijd en inkomen. In dat geval krijgt de verblijfsvergunninghouder met voorrang een passende wooneenheid aangeboden</p> <p>De statushouders worden volgens quotum gehuisvest. In februari 2013 is de regeling voor langdurig in Nederland verblijvende kinderen van kracht geworden. Door deze regeling moesten in het eerste halve jaar van 2013 landelijk 3.300 vergunninghouders gehuisvest worden in plaats van 4.400. In de tweede helft van 2013 is het aantal huisvestingen eerst vastgesteld op 4.700, maar na invoering van deze wet op 6.500.</p> <p>De doelgroepen van SJHT overlappen elkaar soms, en zijn tevens niet limitatief. Het gaat dan om Nederlandse studenten, buitenlandse studenten, werkende jongeren, werkloze jongeren (incl. werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden) en jongeren in een hulpverlenings-/zorgsituatie</p> <p>In 2013 heeft de SJHT aan vier statushouders huisvesting geboden. In 2012 zijn 3 statushouders gehuisvest.</p>	7																				

**Betaalbaarheid**
**Huurprijsbeleid**
**8**

**Opgave:** BBSH artikel 13 en 15a. Conform referentiegroep CiP.  
Woontevredenheidsonderzoek 2012

Het woningbestand harmoniseren naar gemiddeld minimaal 65% maximaal redelijke huur.

**Ambitie:** Actueel huurbeleidsplan:

*“Uitgangspunt bij ons huurbeleid is het waarborgen van zodanige huurinkomsten dat financiële continuïteit is gegarandeerd. Om deze reden wordt regelmatig gekeken naar de verdien capaciteit en de mogelijkheid om deze te vergroten. Wij vinden het echter belangrijk dat de verdien capaciteit niet leidend wordt. Daarom streven wij naar een betaalbare huurprijs met een goede prijs/kwaliteitverhouding, met als leidraad de maximaal redelijke huur, verhuurbaarheid en ligging van de woonruimte.”*

Minimaal 90% van de huurprijzen van het totale woningbestand ligt onder de huurtoeslaggrens voor 23 jaar. Tevens wordt de gemiddelde huur in een percentage van de maximale redelijke huur vermeld. De huurprijzen van de SJHT voor onzelfstandige wooneenheden bedragen gemiddeld 63,33% van de maximale redelijke huur.

De SJHT heeft in 2010 besloten de huurprijzen te gaan harmoniseren. Per adres is een huurprijs bepaald die passend wordt geacht gezien de ligging, de markthuur, de maximaal redelijk huur en de technische staat van het pand. De huurharmonisatie vindt plaats bij mutatie van de wooneenheid. In oktober 2010 is de eerste harmonisatieronde van start gegaan. Na twee en een half jaar was ongeveer 61% van de wooneenheden geharmoniseerd. De totale doorlooptijd van de harmonisatieronde werd begroot op vijf jaar. Het percentage van de maximaal redelijk huur ten opzichte van de nieuwe kale huurprijs bedraagt inmiddels gemiddeld 66,59%.

De gemiddelde kale huurprijs voor een zelfstandige wooneenheid bedraagt € 279,52 en voor de bijkomende servicekosten moet gemiddeld € 83,43 worden betaald. De SJHT heeft per 1 juli 2013 de huur van alle eenheden (zelfstandig en onzelfstandig) verhoogd met 4%, conform het inflatiepercentage van 2012 en de inkomensafhankelijke huurverhoging van 1,5%. Uitgaande van de destijds te verwachten kostenstijgingen in 2013, achtte de SJHT het vanuit bedrijfseconomisch perspectief verantwoord en passend om deze huurverhoging in te zetten. Daarnaast streven zij er naar de huur van alle eenheden onder de liberalisatiegrens te houden.

Type wooneenheid naar subsidiabele huur in euro's	< 374,44	> 374,44 + < 681,02	> 681,02
<i>Kamer</i>	486	0	0
<i>Eenpersoonsappartement</i>	263	0	0
<i>Tweepersoonsappartement</i>	97	25	0

Minimaal 90% van de huurprijzen van het totale woningbestand ligt onder de huurtoeslaggrens voor 23 jaar. Het woningbestand harmoniseren naar gemiddeld minimaal 65% maximaal redelijke huur om de verdien capaciteit van het woningbestand te vergroten.

Huur in % van maximaal redelijk	2010	2011	2012	2013	Ref
<b>Woningen</b>	62,1	65,2			
<b>DAEB</b>			57,8		75,1
<b>Niet-DAEB</b>			0,0		82,0
<b>Huur in % WOZ-waarde</b>	3,3	3,7	3,6		4,3

Bron: CFV CiP 2013

De huren van sociale huurwoningen (DAEB) liggen ruim 20% lager dan die van de referentiegroep.

Volgens het Woontevredenheidsonderzoek 2012 streeft SJHT naar wooneenheden met een betaalbare huurprijs. Onderzoek naar de betaalbaarheid van de wooneenheid. Minimaal 85% van de huurders is neutraal, tevreden of zeer tevreden over de betaalbaarheid van het woningbestand.

Gemiddelde huur onzelfstandige wooneenheden	€ 174,32
Gemiddelde huur zelfstandige wooneenheden	€ 249,98
Gem % max. redelijke huur onzelfstandige wooneenheden	62
Gem % max. redelijke huur zelfstandige wooneenheden	62
Mutatiegraad totaal (in %)	47
Mutatiegraad onzelfstandige eenheden (in %)	55
Mutatiegraad zelfstandige eenheden (in %)	37
Leegstand in aantal dagen totaal (in %)	0,27
Leegstand in aantal dagen onzelfstandige eenheden (in %)	0,35
Leegstand in aantal dagen zelfstandige eenheden excl. projectleegstand (in %)	0,17

SVB: Prijspeil 01-07-2013

Score voor de opgave: 8. De ambitie past bij de opgave.

### Kernvoorraadbeleid

8

**Opgave:** BBSH artikel 13.2. Conform referentiegroep

**Ambitie:** SJHT stemt de voorraad af op de marktvrage. Dat geldt voor het aantal woningen en de kwaliteit van de woningen.

Prijsegmenten	2010	2011	2012	Perc SJHT	Perc Ref
Goedkoop	361	361	361	93,8%	49,6%
Betaalbaar	0	0	24	6,2	46,5%
Totaal kernvoorraad	361	361	385	100%	96,1%
Duur<toeslaggrens	0	0	0	0	3,2
Duur>toeslaggrens	0	0	0	0	0,8
Totaal	361	361	361	100%	100%

CFV CiP 2013, alleen huurwoningen

De omvang van vooral de goedkope woningvoorraad is in verhouding met de referentiegroep veel beter.

Score voor de opgave: 8. De ambitie en opgave komen overeen.

### Aanpak huurachterstanden

7

**Opgave:** BBSH artikel 21.1 Onderzoek naar hoe het is te voorkomen dat mensen met schulden op straat worden gezet, uitgaande van -het ondersteunen van hun- zelfredzaamheid.

**Ambitie:** Conform begroting en jaarverslagen. Huurachterstand maximaal 1%.

	2013	2012	2011	2010
Huurachterstand in % v/d huren en vergoedingen	0,64	0,90	0,99	0,83

	2013	2012	Referentie 2012	Landelijk 2012
Huurachterstand in % van de jaarhuur	0,6	0,9	0,7	1,3

De afgelopen jaren is de SJHT vaak geconfronteerd met huurders die door de recessie (bijna) geen inkomsten meer hadden en daardoor hun betalingsverplichtingen niet meer konden nakomen. Door huurders zo snel mogelijk nadat de achterstand is ontstaan persoonlijk aan te spreken, hoopt de SJHT te voorkomen dat de huurincasso uit handen moet worden gegeven. Tevens is er maandelijks een overleg tussen de afdelingen Administratie en Verhuur- en bewonerszaken zodat eventuele problemen eerder worden geconstateerd.

In 2013 zijn 33 vorderingen met een saldo van € 29.916 afgeboekt in verband met het oninbare karakter ervan. Vaak komt dit doordat de betreffende personen spoorloos zijn of elders grote schulden hebben waardoor de SJHT voorlopig niet in aanmerking komt voor afbetaling van de huurschuld. Elk jaar wordt opnieuw bekeken of er verhaalmogelijkheden zijn ontstaan. In 2013 zijn er drie oninbare vorderingen met een saldo van € 1.809 alsnog geïncasseerd. In 2013 zijn 23 ontruimingsaanzeggingen uitgegeven. Daarvan hebben er negen daadwerkelijk plaatsgevonden. Deze ontruimingen komen voort uit het niet tijdig of geheel niet betalen van de bij de gerechtsdeurwaarder liggende vordering van de SJHT op de betreffende huurder(s). De overige 14 ontruimingsaanzeggingen zijn niet doorgegaan, doordat op het laatste moment de volledige huurvordering alsnog werd betaald, een betalingsregeling werd afgesproken of dat de (ex)huurder zijn woning al had ontruimd en de sleutel ingeleverd.

	2013	2012	2011	2010
Aantal deurwaarderszaken	52	73	43	40
Openstaand saldo deurwaarderzaken	€ 82.787	€ 77.1342	€ 59.330	€ 49.315
Gem openstaand saldo	€ 1.592	€ 1.057	€ 1.380	€ 1.233
Aantal betalingsregelingen	8	6	20	4
Openstaand saldo betalingsregelingen	€ 2.268	€ 2.392	€ 10.868	€ 2.436
Ontruimingsaanzeggingen	23	25	23	31
Daadwerkelijke ontruimingen	9	11	8	10

Bij huurachterstand, persoonlijke vervuiling en multiproblematiek probeert de SJHT direct contact te leggen met de huurder en eventuele instanties om een plan van aanpak en hulp te organiseren.

*Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.*

## 2. Huisvesting bijzondere doelgroepen

### *Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte*

**Opgave:** Geen  
**Ambitie:** Geen

De SJHT staat voor het creëren en in stand houden van een transparante markt voor jongerenhuisvesting in Enschede. Zij richt zich op het bieden van betaalbare, kwalitatief goede huisvesting voor een- en tweepersoonshuishoudens, specifiek op (studerende) jongeren en aanverwante doelgroepen van 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen.

<p><b>Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking</b></p> <p><b>Opgave: BBSH artikel 12b</b>  <b>Ambitie: Kansbeleid 2013</b></p> <p>In het regionale overleg met managers Wonen is in een kansbeleid vastgesteld. Dit is beleid ‘rond’ huurders die - om welke reden dan ook - hun woonruimte zijn uitgezet. De woningcorporaties willen iedereen een nieuwe kans bieden, maar wel onder duidelijke voorwaarden. Het beoordelen van een verzoek tot een nieuwe kans is maatwerk. In het regionale nieuwe kansbeleid worden procesafspraken geformuleerd die elke corporatie zal volgen bij herplaatsing van huurders.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.</i></p>	7
<p><b>Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</b></p> <p><b>Opgave: BBSH artikel 12b.</b> Door het bedienen van de totale doelgroep ‘jongeren’ krijgt de SJHT te maken met sociale problematiek, bijvoorbeeld dat een jongere niet zelfstandig kan wonen, of begeleiding nodig heeft. Ook zijn er situaties op het gebied van asielzoekers, dakloosheid, drugs of medische problemen denkbaar.</p> <p><b>Ambitie:</b> De SJHT vindt dat zij ook voor deze jongeren huisvesting moet bieden.</p> <p>Daarnaast doet de SJHT mee aan de pilot “Meldpunt Woonkans” dat in 2011 van start is gegaan. Vereniging WoON wil via dit regionale meldpunt de instroom organiseren van individuele woningzoekenden waarvoor de gangbare toewijzingssystemen niet (goed) werken. Dit kunnen mensen zijn vanuit de maatschappelijke opvang, hulpverlening, detentie, maar ook zij die geen verhuurderverklaring kunnen krijgen wegens mislukte zelfstandige bewoning of huurschulden. Het meldpunt organiseert de samenwerking tussen huurder, zorgverlening, corporaties en gemeente.</p> <p>Een klein deel van de jongeren die een woonruimte huren bij de SJHT is kwetsbaar te noemen en heeft specifieke aandacht nodig. Wanneer problemen ontstaan is er in veel gevallen sprake van multi-problematiek die een professionele aanpak vereist. Het vroegtijdig signaleren van die problematiek is van groot belang. Een goede samenwerking met zorginstellingen is onontbeerlijk. De SJHT investeert veel tijd om het netwerk te vergroten wat betreft de sociale kaart voor haar doelgroep. Regelmatig neemt de SJHT deel aan multi-disciplinaire overlegvormen om onderscheiden problematiek van een huurder te bespreken. Daarnaast communiceert de SJHT regelmatig met individuele begeleiders van kwetsbare huurders.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.</i></p>	7



### 3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer

#### Woningkwaliteit

##### *Prijs-kwaliteitsverhouding*

7

**Opgave:** Woontevredenheidsonderzoek 2012

BBSH artikel 12. Regionaal referentiekader volgens CiP.

**Ambitie:** Strategisch voorraadbeleid 2013

Huurprijsbeleidsplan

SJHT stemt de voorraad af op de marktvrage van nu en die in de toekomst. Dat geldt voor het aantal woningen en de kwaliteit van de woningen.

*“Uitgangspunt bij ons huurbeleid is het waarborgen van zodanige huurinkomsten dat financiële continuïteit is gegarandeerd. Om deze reden wordt regelmatig gekeken naar de verdien capaciteit en de mogelijkheid om deze te vergroten. Wij vinden het echter belangrijk dat de verdien capaciteit niet leidend wordt. Daarom streven wij naar een betaalbare huurprijs met een goede prijs/kwaliteitverhouding, met als leidraad de maximaal redelijke huur, verhuurbaarheid en ligging van de woonruimte.”*

Het woningbestand van de SJHT is voor een groot deel gebouwd in de jaren 80. Het vastgoed kent een levensduurcyclus van ongeveer 40 jaar. Na deze 40 jaar is een woning of complex meestal toe aan groot onderhoud. Dit houdt in dat de SJHT vanaf 2020 te maken krijgt met een investeringsopgave in haar woningbestand. De SJHT wil deze opgave de komende beleidsperiode in kaart gaan brengen door het actualiseren van het strategisch voorraadbeleid.

De woningvoorraad wordt afgestemd op de marktvrage.. Dat geldt voor het aantal woningen en de kwaliteit van de woningen Door de kale huur te relateren aan het aantal punten dat wordt gegeven vanuit het woningwaarderingssysteem wordt de prijs/kwaliteitverhouding zichtbaar. De commissie heeft geoordeeld dat de SJHT op enkele uitschieters na een evenwichtig prijs/kwaliteit beleid heeft.

Onderzoek naar de kwaliteit van de woonruimte, het woongebouw en de woonomgeving Cijfer is ten minste een 7,5 en is gerealiseerd.

Prijs en kwaliteit in WWS punten	SJHT	Referentiegroep
Punten totaal	87	101
Punten WWS oppervlakte	31	32
Punten WWS overig	0	68
Puntprijs WWS in €	2,68	3,12

Bron: CFV CiP 2013

*Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.*

##### *Conditie en onderhoudstoestand*

7

**Opgave:** Strategisch voorraadbeleid 2013 – 2022. De SJHT streeft naar een optimale kwaliteit van de wooneenheden.

**Ambitie:** Beleidsplan en jaarverslagen.

De SJHT wil de technische kwaliteit van haar woningbestand zo optimaal mogelijk houden voor haar huurders. Hier wil zij op een flexibele wijze mee omgaan door middel van toepassing van klantgericht onderhoud

<p>Onder cyclisch (of planmatig) onderhoud verstaat de SJHT onderhoud met een terugkerend karakter. Elk jaar wordt bij het samenstellen van de begroting vastgesteld welk cyclisch onderhoud het volgende jaar uitgevoerd zal worden. Er is tevens een meerjarenbegroting, waarin de geplande onderhoudswerkzaamheden voor een periode van tien jaar zijn opgenomen. De SJHT werkt volgens het principe van klantgericht onderhoud. Dat wil zeggen dat wanneer de klant bepaalde werkzaamheden aan de gehuurde wooneenheid wenst, er bekeken wordt of er mogelijkheden zijn om daaraan tegemoet te komen. Wanneer deze levensduur is verlopen, wordt bekeken of het nodig is om voor deze werkzaamheden een budget op te nemen. Door deze manier van werken wil de SJHT proberen om het budget voor cyclisch onderhoud te beperken.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.</i></p>	
<p><b>Differentiatie aanbod naar woningsoort en uitrustingsniveau</b></p> <p><b>Opgave: Woonvisie Enschede en BBSH artikel 13.3</b>  <b>Ambitie: Beleidsplan 2012-2016</b> “Naast een kwantitatieve monitoring is ook sprake van een veranderende vraag naar het type wooneenheid. Hieronder verstaan wij ook de toenemende vraag naar gemeubileerde huisvesting voor buitenlandse studenten. Deze veranderende vraag gaan wij doorlopend monitoren.”</p> <p>Huurders hebben op basis van de kwaliteitseisen een voorkeur voor een appartement. Echter is hierbij niet het aspect betaalbaarheid onderzocht. In de praktijk blijkt dat huurders hierdoor vaak een kamer kiezen in plaats van een appartement. Als gevolg hiervan is het moeilijk om een match of mis-match te constateren. Als een huurder een kamer huurt, blijkt de huurder een voorkeur te hebben voor een kamer met eigen voorzieningen (douche, toilet en dergelijke). De SJHT verhuurt enkele kamers met eigen voorzieningen. Het grootste deel van de kamers heeft gedeelde voorzieningen.</p> <p>Een waarneembare trend op het gebied van huisvesting is het aanbieden van woonconcepten, bijvoorbeeld lofts. De SJHT wil waar mogelijk voldoen aan de vraag naar innovatieve wooneenheden. Daarom gaat zij de komende periode de mogelijkheden voor (nieuwe) woonconcepten in het woningbestand onderzoeken.</p> <p>De samenstelling van de woningportefeuille wordt constant gemonitord op basis van ervaringen van de onderwijsinstellingen, de SJHT, collega-corporaties en de gemeente Enschede.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.</i></p>	
<b>Kwaliteit dienstverlening</b>	
<p>De SJHT wil haar klanten zo goed mogelijk van dienst zijn.</p> <p><b>Opgave:</b> BBSH artikel 16  <b>Ambitie:</b> Woontevredenheidsonderzoek 2012      Exit-onderzoek      Beleidsplan 2012-2016      Communicatieplan 2012 :      Continu meten van tevredenheid van de huurders.</p> <p>In 2012 heeft de SJHT de nieuwsbrief gedigitaliseerd. De ervaringen waren positief te noemen. Daarnaast is besloten om de nieuwsbrief elk half jaar te verzenden. De eerste wordt in maart en de tweede in september/oktober verzonden.</p>	<b>7</b>

<p>De nieuwsbrief betreft voornamelijk een overzicht van actualiteiten zoals op de website is vermeld. De nieuwsbrief is tevens een medium om andere, nog niet gepubliceerde zaken onder de aandacht te brengen.</p> <p>Periodieke voorlichting aanbieden aan huurders over energiebesparing, periodiek voorlichting aanbieden, het gebied van budgetbeheer en onderzoek naar het aanbieden van woondiensten met een jaarlijkse rapportage in het jaarverslag.</p> <p>Woononderzoek wordt iedere twee jaar uitgevoerd. Dit onderzoek wordt gedaan naar de digitale en persoonlijke dienstverlening van de SJHT. Het gewenste cijfer moet ten minste een 7,5 zijn. Dit wordt de afgelopen jaren gerealiseerd en gerapporteerd in het jaarverslag. In 2010 heeft de SJHT voor het eerst gekozen voor begeleiding van dit onderzoek door een extern bureau, I&amp;O Research. In 2012 heeft de SJHT zelf het onderzoek uitgevoerd door gebruik te maken van de onderzoekssystematiek en uitkomsten uit 2010.</p> <p>De SJHT houdt doorlopend een enquête onder huurders die de huur van hun wooneenheid hebben opgezegd. De zogenaamde exit-enquête. In de exit-enquête komen beoordelingen over de wooneenheid, het woongebouw, de woonomgeving en de dienstverlening van de SJHT aan bod. Daarnaast worden vragen gesteld over onder andere de reden van vertrek en de eisen aan de volgende nieuwe woonruimte. In 2013 beoordeelden huurders de SJHT gemiddeld met een 7,7, in 2012 was dit ook een 7,7. Over het algemeen valt te concluderen dat men tevreden is met de SJHT. Er zijn ook een aantal verbeterpunten uit het onderzoek naar voren gekomen, die elk half jaar worden geagendeerd en besproken in het managementoverleg. De SJHT wil aanvullende dienstverlening leveren als bijdrage aan de zelfstandigheid van onze huurders. Dit wil de SJHT doen door voorlichting aan te bieden op het gebied van budgetbeheer en/of begeleiding bij 'woonzaken' en energiebesparing.</p> <p>SJHT stelt zich ten doel om in 2016 minimaal 50% spontane naamsbekendheid te hebben onder HBO studenten en minimaal 70% spontane naamsbekendheid onder UT studenten.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.</i></p>	
--	--

<b>Energie en duurzaamheid</b>	
<p><b>Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels</b></p> <p><b>Opgave:</b> Convenant Energiebesparing Huursector (2012).        Enschedese Woonvisie 2025</p> <p>In het Convenant wordt onder meer de ambitie uitgesproken om in 2020 voor de bestaande sociale huurwoningenvoorraad uit te komen op label B met een gemiddelde energie-index van 1,25. De overheid zet in op CO2- en energiebesparing. De overheid richt zich daarbij op het verbeteren van energielabels van woningen. Het woningbezit voorzien van een energielabel. Woonvisie: 65% van de Enschedese woningvoorraad heeft een energielabel D of lager.</p> <p><b>Ambitie</b> Beleidsplan 2012        Begroting 2012        Toekomstvisie Duurzaamheid en energiebesparing        Cursus Energiebewustwording</p> <p>De ambitie om te voldoen aan een gemiddelde labeling van het energielabel C. Projectbeheerders en medewerkers opleiden op het ruime terrein van energie.</p>	<p><b>7</b></p>

<p>De SJHT heeft alle woongelegenheden voorzien van een energielabel. In de afgelopen jaren is het woonbestand energetisch verbeterd. De SJHT heeft bereikt, dat het woningbestand per 1 december 2013 gemiddeld een energielabel C heeft. Met betrekking tot duurzaamheid en energiebesparing is het beleid van de SJHT erop gericht alle woningen te voorzien van een energiecertificaat, gemiddeld het hele woningbestand op een C-certificaat te brengen en met ingang van 31 december 2011 geen wooneenheden meer in eigendom te hebben met een energie certificaat lager dan D. Deze doelen zijn met uitzondering van 12 eenheden aan de Molenstraat bereikt.</p> <p>De projectbeheerders worden geïnformeerd over energiebesparende maatregelen. De cursus voor projectbeheerders en medewerkers van de SJHT had als doel deelnemers bewust te maken van het huidige verbruik en hoe men dit verbruik kan verminderen. Ook werd besproken hoe projectbeheerders nieuwe huurders tijdens de opleveringen kan informeren over energiezuinig wonen.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.</i></p>	
<p><b>Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen</b></p> <p><b>Opgave: Woonvisie Duurzaamheid</b>  <b>Ambitie:</b> Minimaal een gemiddelde van een energielabel C.</p> <p>De SJHT monitort het energiegebruik van het woningbestand. Het woningbestand per 1 december 2013 gemiddeld een energielabel C. Wanneer op grond van monitoring blijkt dat het nodig is om het woningbestand energetisch te verbeteren, wordt dat uitgevoerd. Het is echter ook belangrijk om kosten zo laag mogelijk te houden vanwege het geldende huurprijsniveau. De SJHT kijkt daarom realistisch naar haalbare mogelijkheden.</p> <p>De SJHT informeert een nieuwe huurder uitgebreid om zuinig met energie om te gaan. Het energieprestatiecertificaat wordt besproken en uitgelegd wordt welke invloed het eigen woongedrag heeft op het energieverbruik en de eigen portemonnee. Ook bij controle van de wooneenheid krijgt de nieuwe huurder informatie over energiebesparende maatregelen.</p> <p>Op woningniveau wordt het accent gelegd op de Woonlast en CO2-reductie (nieuwbouw en renovatie). De beoogde effecten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beperking van de energievraag (via de isolatie van woningen);</li> <li>• verminderen van de afhankelijkheid van fossiele brandstoffen (door de opwekking van duurzame energie);</li> <li>• comfortabel wonen en een gunstige waardeontwikkeling van woningen.</li> </ul> <p>Woongebied en wijk: streven naar een duurzame woon- en leefomgeving waarin het prettig, veilig en comfortabel leven en wonen is.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.</i></p>	<b>7</b>
<b>4. (Des)investeringen in vastgoed</b>	
<p><b>Nieuwbouw</b></p> <p><b>Opgave:</b> BBSH artikel 13.2          Het woningbouwprogramma van de gemeente is leidend. In 2012 is een Woonvisie 2025 opgesteld. Cyclisch wordt bekeken welke toevoegingen (van wat?) noodzakelijk dienen te zijn.</p> <p><b>Ambitie:</b> Beleidsplannen, begrotingen en jaarverslagen en Toekomstvisie SJHT intern.</p>	<b>7</b>

<p>Reageren op de marktomstandigheden. Op dit moment is er geen autonome aanvullende kwantitatieve vraag naar reguliere studentenhuisvesting.</p> <p>De prestatieafspraken worden inmiddels uitvoeringsafspraken genoemd. Het idee is om het formele, cyclische proces van prestatieafspraken te koppelen aan de informele manier waarop partijen in Enschede met elkaar samenwerken. Dit wordt gemonitord door de gemeente, de SJHT, studentencorporaties en onderwijsinstellingen.</p> <p>De markt voor sociale huurwoningen is in zowel Enschede als Hengelo ontspannen te noemen. Reguliere woningcorporaties in Enschede zetten momenteel in op een lichte krimp van hun woningportefeuille. De focus van de corporaties ligt op de bestaande stad (op stedelijke herstructurering, op leefbaarheid/kwaliteit van de leefomgeving en op duurzaamheid en milieu) en zijn terughoudend op het gebied van nieuwbouw. Er worden geen uitbreidingswijken meer ontwikkeld.</p> <p>Vanaf 2010 is er een uitbreiding van het woningbestand met 76 zelfstandige wooneenheden, waarvan de laatste appartementen eind 2012 zijn opgeleverd. Ook zijn 10 onzelfstandige woonruimtes opgeleverd, te weten, 12 zelfstandige eenheden aan de Walhofstraat/Kottendijk, 12 zelfstandige eenheden aan de Deurningerstraat/Renbaanstraat en 10 onzelfstandige eenheden aan de Dr. Benthemstraat.</p> <p>In het beleidsplan 2013 – 2017 staan geen uitbreidingen voorzien voor de komende periode. Wel de mogelijkheid opengelaten om bij gelegenheid een nieuwbouwproject te ontwikkelen. Gezien de huidige ontwikkelingen in de sector als gevolg van het regeerakkoord heeft de SJHT vooralsnog geen voornemens tot nieuwbouw.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.</i></p>	
<p><b>Sloop/samenvoeging</b></p> <p><b>Opgave:</b> Geen  <b>Ambitie:</b> Conform SVB 2013 Op termijn staan in het strategisch voorraadbeleid enkele objecten over een periode van 10 jaar op de nominatie om gesloopt te worden.</p>	-
<p><b>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</b></p> <p><b>Opgave:</b> BBSH artikel 13.2  <b>Ambitie:</b> Begroting          SJHT past de samenstelling en kwaliteit van het woningaanbod aan, hetgeen nodig is om te voldoen aan de veranderende vraag.</p> <p>De definitie van groot onderhoud is voor de SJHT veranderd. Wanneer het woningbestand van de SJHT wordt beoordeeld, blijkt dat veel panden alleen regulier en planmatig onderhoud nodig hebben. Deze panden kunnen praktisch gezien tot in het oneindige door geëxploiteerd worden, tenzij de markt uitwijst dat er onvoldoende vraag is. Dit zijn voornamelijk de ‘stadspanden’.</p> <p>De grotere complexen van de SJHT zijn gevoeliger voor de vraag naar kwalitatief hoogwaardige wooneenheden. Door een andere strategie toe te passen (bijvoorbeeld herpositioneren) kan met deze complexen makkelijker ingespeeld worden op de ontwikkelingen in de markt en een veranderende vraag. Hiervoor wordt het strategisch voorraadbeleid op verschillende momenten geëvalueerd.</p>	

<p>De SJHT heeft met de aankoop in 2011 van een pand aan de Emmastraat 25 in verhuurde staat een bouwkundige opname verricht, waaruit is gebleken dat het pand gerenoveerd dient te worden, voornamelijk aan de binnenzijde (wat is de zin van deze zin; geen enkele; ook hier ontbreekt wat context dat nodig is om die zin begrijpelijk te doen zijn). In 2012 is een plan van aanpak van deze renovatie gemaakt, samen met een tijdsplanning (noem je dit gelet op het grote vermogensbeslag of speelt hier iets anders een rol waarom je dit opneemt).</p> <p>SJHT is in 2011 begonnen met de groot onderhoudswerkzaamheden van het pand met 34 eenheden aan het Gronausevoetpad 101 te Enschede. Medio 2012 waren de werkzaamheden gereed.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen</i></p>	
<p><b>Maatschappelijk vastgoed</b></p> <p><b>Opgave:</b> BBSH artikel 12b.  <b>Ambitie:</b> De SJHT investeert niet in kantoorruimte, bedrijfsruimte of maatschappelijk vastgoed.</p>	-
<p><b>Verkoop</b></p> <p><b>Opgave:</b> Geen  <b>Ambitie:</b> Jaarverslag en Beleidsplannen          Kooprecht voor huurders moet nog nader worden bepaald.</p> <p>Het woningbestand van de SJHT bestaat voornamelijk uit kamers en kleine zelfstandige eenheden in complexen en is specifiek gericht op de huisvesting van jongeren. Doordat in veel complexen een mix is van onzelfstandige en zelfstandige wooneenheden zijn deze minder geschikt voor de verkoop.</p> <p>In Hengelo heeft de SJHT een beperkt woningbestand. In het verleden bestond de verwachting dat het aantal studenten in Hengelo toe zou nemen. In verband daarmee is destijds een drietal projecten ontwikkeld/aangekocht. Op dit moment blijkt dat de vraag in de markt in Hengelo uitblijft. Verschillende indicatoren tonen aan dat de markt in Hengelo ongunstig is. Het woningbestand wordt voor het grootste deel verhuurd aan niet-studerende jongeren. Daarnaast is er meer leegstand dan gemiddeld en de verhuurbaarheid algemeen minder goed als in Enschede. In Hengelo is een reguliere woningcorporatie, Welbions, werkzaam. Deze corporatie biedt soortgelijke wooneenheden aan die bewoond worden door jongeren tot 30 jaar. Deze corporatie biedt op dit moment voldoende wooneenheden aan de doelgroep, waardoor de markt in redelijk in balans is.</p> <p>De SJHT is van mening dat het woningbestand in Hengelo onvoldoende aansluit bij haar huidige portefeuille door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• afnemende vraag onder de doelgroep</li> <li>• verslechterde verhuurbaarheid</li> <li>• toenemende leefbaarheidsproblematiek</li> <li>• verdwijnen van scholen in Hengelo.</li> </ul> <p>Op basis van bovenstaande argumentatie is de SJHT voornemens het woningbestand in Hengelo te labelen voor verkoop. (dat voornemen het zal wel; het gaat om de uitvoering en sinds wanneer blijkt dat voornemen en in hoeverre is het al uitgevoerd of in uitvoering?)</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.</i></p>	7



## 5. Kwaliteit van wijken en buurten

### Leefbaarheid

7

**Opgave:** Beleidsplan, jaarverslagen, Onderzoek naar veiligheidsgevoelens 2013

**Ambitie:** Memo Leefbaarheid 2013

*“Als SJHT hebben wij de missie om huurders een nette en veilige omgeving te bieden.”*

In het kader van de verbetering van leefbaarheid zijn in 2010 ondergrondse containers bij de woningcomplexen aangebracht.

Ook dient de SJHT sociale kwaliteit van haar woningbestand te waarborgen. Dit doen wij (SJHT?) door de inzet van projectbeheerders, door woontevredenheidsonderzoeken en exit enquêtes te houden onder onze huurders en door gebruik te maken van (vroegtijdige) signalering van zowel onze eigen medewerkers als bedrijven waar wij regelmatig mee werken.

Volgens SJHT zijn verschillende definities van kwaliteit mogelijk. Onder kwaliteit verstaat de SJHT de fysieke kwaliteit (technische staat, onderhoudsstaat) en de sociale kwaliteit (contact tussen buurtbewoners, gedrag van buurtbewoners, overlast, veiligheid). Zowel de fysieke als de sociale kwaliteit hebben raakvlakken met leefbaarheid. Om ervoor te zorgen dat deze begrippen niet door elkaar heen gaan lopen, heeft SJHT duidelijk vastgelegd wat kwaliteit en leefbaarheid voor haar inhoudt.

#### Doelstelling

Om het begrip leefbaarheid wat meer handvatten te geven, zijn er doelstellingen geformuleerd waarop de SJHT wil presteren.

1. Panden worden goed onderhouden
2. De woonomgeving in en om het pand is schoon
3. Reduceren van overlastklachten met 10 procent
4. Handhaven van de norm 20 procent niet-studerende jongeren per pand
5. Vroegtijdig signaleren van problemen
6. Bieden van hulp door goede voorlichting en doorverwijzing van kwetsbare huurders
7. Betrekken bewoners
8. Veiligheidsgevoelens verbeteren

Naast budget voor fysieke leefbaarheid investeert de SJHT ook in leefbaarheids-initiatieven die op sociaal vlak liggen. In 2011 is begonnen met een intensieve samenwerking met woningcorporatie Domijn om de leefbaarheid rond de flat aan de Haaksbergerstraat 200 te verbeteren. In 2013 heeft een student Integrale Veiligheidskunde onderzoek gedaan naar de veiligheidsgevoelens bij bewoners in drie wooncomplexen van de SJHT. Uit dit onderzoek zijn concrete verbeterpunten voortgekomen die de SJHT heeft opgepakt om de gevoelens van veiligheid van bewoners te verbeteren, zoals meer toezicht, maar ook aan praktische oplossingen als bijvoorbeeld het aanpassen van verlichting of een entree van een gebouw. De SJHT probeert de bergingen netjes te houden door ze regelmatig schoon te laten maken. Voorts zijn maatregelen genomen om verloedering van de omgeving van het pand tegen te gaan. Graffiti wordt waar nodig direct verwijderd en in samenwerking met de milieupolitie neemt de SJHT maatregelen tegen het dumpen van afval. Het punt inbraakgevoeligheid is opgepakt en in samenspraak met de technische dienst worden verbetering van sluitplannen binnen complexen bekeken.

Gelet op de doelstelling om jongeren te laten participeren in SJHT is de functie van projectbeheerder ontstaan. De projectbeheerder is een huurder die fungeert als contactpersoon tussen de SJHT en de huurders van één complex of meerdere kleine complexen.



<p>De projectbeheerder keurt de wooneenheid op technische mankementen bij huuropzegging, regelt de sleuteloverdracht en informeert nieuwe bewoners. Daarnaast signaleert de projectbeheerder eventuele problematiek binnen het gebouw (sociaal, overlast, technisch).</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.</i></p>											
<p><b>Wijk- en buurtbeheer</b></p> <p><b>Opgave:</b> Beleidsplan en jaarverslagen. De SJHT heeft samen met collega corporaties de verantwoordelijkheid om met elkaar plannen in wijken en buurten af te stemmen. <b>Ambitie:</b> De SJHT moet (mede) een bijdrage leveren om de leefbaarheid op peil te houden in de wijk/ omgeving waarin een pand van ons gesitueerd is.</p> <p>Het aanpakken van leefbaarheidsklachten vraagt om visie en een doelmatig beleid met een daarbij passende financiële begroting. In en om de panden zorgt de SJHT actief en preventief voor een leefbare omgeving. Bijvoorbeeld: ondergrondse vuilcontainers worden daar waar mogelijk aangebracht. De woningen van de SJHT voldoen aan de ‘woonkeur’, mits met betrekking tot kleine eenheden dit realiseerbaar is. Met de vereniging WoON is een aantal keren per jaar overleg met alle managers Wonen van de verschillende woningcorporaties in Twente. In dit overleg worden onderwerpen besproken die betrekking hebben op de sociale taak van corporaties. Zo is er overleg over het regionaal nieuwe kansbeleid, inzet van wijkcoaches en het versterken van lokale samenwerking bij dreigende dak-thuisloosheid.</p> <p><i>Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.</i></p>	<b>7</b>										
<p><b>Aanpak overlast</b></p> <p><b>Opgave:</b> Beleidsplan en jaarverslagen <b>Ambitie:</b> Memo leefbaarheid</p> <p>In 2013 zijn er 145 meldingen van overlast behandeld. Elk jaar bestaat een groot deel van de klachten uit meldingen van geluidsoverlast. Er zijn 14 klachten gekomen over vervuiling van het gebouw/groep of over vuilnis dumpen. Er zijn 10 klachten gemeld over drugshandel, blowen en stankoverlast door wiet. Er zijn 13 vandalisme zaken, 3 meldingen van fietsdiefstal, 2 inbraken en 6 meldingen van ongeoorloofde wat? in het pand afgehandeld.</p> <table border="1" data-bbox="188 1570 552 1744"> <thead> <tr> <th>Jaar</th> <th>Overlastzaken</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>142</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>121</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>122</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>145</td> </tr> </tbody> </table> <p>In 2013 hebben buurtbewoners die in de buurt van een SJHT pand wonen meerdere keren geklaagd over overlast. Buurtbewoners van het Gronause Voetpad, tankstationhouder bij de Laaressingel, wijkbeheerder van De Woonplaats aan de Wilhelminastraat, Domijn over de Haaksbergerstraat. Veelal gingen de klachten over vuilnis, graffiti, fietsdiefstal, gedrag van bewoners.</p>	Jaar	Overlastzaken	2010	142	2011	121	2012	122	2013	145	<b>7</b>
Jaar	Overlastzaken										
2010	142										
2011	121										
2012	122										
2013	145										

Projectbeheerders wordt geleerd om te signaleren en te melden. Ook de werknemers, timmerlieden en schoonmakers die veel in de gebouwen komen, signaleren eventuele problemen en geven die door aan de SJHT. Gedurende de visitatieperiode zijn een aantal sociale meldingen gedaan. Bij huurachterstand, persoonlijke vervuiling en multi-problematiek probeert de SJHT direct contact te leggen met de huurder en eventuele instanties om een plan van aanpak en hulp te organiseren.

*Score voor de opgave: 7. De ambitie en opgave komen overeen.*

## 2. Positionpaper van de SJHT

16 september 2014

De SJHT is een compacte woningcorporatie met een specifieke doelgroep, namelijk eenpersoons- en tweepersoonshuishoudens van 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen. Wij zetten ons vanuit onze maatschappelijke opdracht – het bieden van kansen op de woningmarkt voor individuen – in voor deze doelgroep.

Wij formuleren onze missie als volgt:

*“De SJHT staat voor het creëren en in stand houden van een transparante markt voor jongerenhuisvesting in Enschede. Zij richt zich op het bieden van betaalbare, kwalitatief goede huisvesting voor eenpersoons en tweepersoons huishoudens in de steden Enschede en Hengelo, specifiek op (studerende) jongeren en aanverwante doelgroepen van 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen. Hierbij streeft de SJHT naar een optimale benutting van haar expertise door samenwerking met andere woningcorporaties en/of organisaties.”*

De SJHT heeft een aantal uitgangspunten waaruit het beleid wordt vormgegeven:

- Wij vinden dat de SJHT een woningcorporatie ‘pur sang’ is en moet blijven. Dit is in lijn met het beleid van de overheid. Zij vindt dat de primaire taak van woningcorporaties het bieden van huisvesting aan de sociale doelgroep is.
- Wij vinden dat er een organisatie in Enschede moet zijn die zich volledig richt op eenpersoons en tweepersoons huishoudens van 18 tot 30 jaar met een minimaal inkomen.
- Wij vinden dat de SJHT als organisatie de doelgroep goed kan bedienen, gezien haar manier van werken, ervaring en woningbestand. In ons beleidsplan 2012 – 2016 hebben wij een aantal doelen vastgesteld. Deze doelen zijn vastgelegd op een balanced scorecard. De SJHT wil zich profileren als dé jongerenhuisvester in Enschede. Hiertoe zijn reeds een aantal stappen gezet. De belangrijkste focus ligt momenteel op een overstijgende doelstelling, namelijk het realiseren van een centraal punt voor jongerenhuisvesting. Op dit moment is een deel van de werkgroep studentenhuysvesting bezig met een programma van eisen voor het centrale punt. Alle deelnemers van de werkgroep, te weten Acasa, Gemeente Enschede, Saxion, SJHT en Universiteit Twente, hebben uitgesproken om gezamenlijk te gaan kijken naar de mogelijkheden om dit punt te realiseren. De SJHT wil de jongerenhuisvester worden door haar expertise in te zetten en samen te werken met andere woningcorporaties. Wij overleggen bijvoorbeeld met onze collega woningcorporaties over overname van verhuur aan de doelgroep en beheer van deze eenheden. Daarnaast is er veel aandacht voor de huidige markt en de ontwikkelingen in de markt voor studenten c.q. jongeren. Onlangs hebben wij 20 eenheden verhuurd aan Saxion Hogescholen ten behoeve van de verhuur aan buitenlandse studenten. Het aandeel buitenlandse studenten in Enschede stijgt. Een ontwikkeling die onze aandacht heeft en waar we in de toekomst wellicht meer op in gaan spelen. Uitbreiding is voor de SJHT geen doel op zich. Desondanks groeit ons woningbestand nog gestaag. Nieuwe projecten worden zo veel mogelijk in een huurconstructie aangetrokken in plaats van met eigen vermogen te investeren. Voor ons eigen woningaanbod hebben wij het strategisch voorraadbeleid herzien. Er zijn nieuwe strategische en bouwkundige labels vastgesteld voor de complexen. Vanaf 2022 krijgt de SJHT te maken met herstructurering en groot onderhoudprojecten. Daarnaast heeft de SJHT het bezit in Hengelo gelabeld voor verkoop. Dit zal gefaseerd plaats vinden vanaf 2017.

Op financieel gebied is de SJHT gezond maar kwetsbaar. Gezond door onze solvabiliteit, eigen vermogen, positieve kasstroom, en lage lening portefeuille maar diezelfde kasstroom zorgt ervoor dat wij kwetsbaar zijn. De marge is namelijk relatief klein. Bij verhoogde heffingen of tegenvallers kan de positieve kasstroom snel omslaan in een negatieve kasstroom.

In onze rapportage en verslaglegging zal de komende jaren een verandering plaats vinden vanuit de governance. De verschillende toezicht velden vanuit de Governancecode Woningcorporaties krijgen meer plaats binnen de rapportages en er zal meer aandacht komen voor invloeden uit de omgeving met bijbehorende risico's.

De SJHT staat momenteel midden in de uitvoeringsfase van het beleidsplan 2012 – 2016. De doelen die wij onszelf hebben gesteld zijn tot nu toe realistisch gebleken en er worden goede stappen gemaakt om deze doelen te halen. Soms zou je willen dat zaken sneller gaan echter door politieke besluitvorming, wijziging van regelgeving en de kleinschaligheid van de organisatie blijkt de praktijk regelmatig weerbarstiger dan in eerste instantie lijkt.

De veranderende regelgeving en de diverse ingrepen vanuit de overheid op woningcorporaties hebben invloed op de bedrijfsvoering van de SJHT. Met name de verhuurdersheffing heeft impact op onze financiën. Daarnaast krijgen wij te maken met minder verdienruimte door de wijziging van het woningwaarderingstelsel. Toch blijft de bedrijfsvoering van de SJHT gezond. Dit komt met name doordat de SJHT altijd haar kerntaak is blijven uitvoeren en geen nevenactiviteiten (niet-DEAB) heeft ontwikkeld. De komende jaren zal de SJHT goed moeten inspelen op de veranderende omgeving om er voor te zorgen dat wij een gezonde woningcorporatie blijven.

### 3. Bronnenlijst

Perspectief/ Ratio	Documenten
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities (PnA)</b>	<b><i>Positionpaper</i></b>
	<b><i>Missiedocument</i></b> * deze gegevens zijn opgenomen in het beleidsplan en jaarverslagen
	<b><i>Jaarverslagen/jaarrekeningen</i></b> * Jaarverslag 2013 * Jaarverslag 2012 * Jaarverslag 2011 * Jaarverslag 2010
	<b><i>Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan</i></b> * Beleidsplan 2007-2011 * Beleidsplan 2012-2016 * Verslag huurharmonisatie 2010 * Adviesdocument samenwerking Domijn en SJHT 2013 * Huurbeleidsplan * Agressieprotocol * Toekomstvisie SJHT (publieke versie en intern) 2012 * Communicatieplan 2012-2016 * Toewijzingsbeleid 2011 * memo leefbaarheid 2013
	<b><i>Begroting</i></b> Begroting 2010, 2011, 2012 en 2013
	<b><i>Kwartaalrapportages</i></b> Kwartaalrapportages 2010, 2011, 2012 en 2013
	<b><i>Volkshuisvestingsverslagen</i></b> * Jaarverslag 2013 * Jaarverslag 2012 * Jaarverslag 2011 * Jaarverslag 2010
	<b><i>Strategisch voorraadbeleid</i></b> * strategisch voorraadbeleid 2014-2023 * strategisch voorraadbeleid 2000-2010
	<b><i>Verkoopbeleid eigen bezit</i></b> * Zie beleidsplan
	<b><i>Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</i></b> * Woonvisie Enschede 2025
	<b><i>Prestatieafspraken met gemeente</i></b> * Verslag inrichting samenwerking 2014 tussen corporaties en Gemeente Enschede

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Uitvoeringsafspraken gemeente Enschede 2013</li> <li>* Diverse verslagen werkgroep studentenhuisvesting corporaties en Gemeente Enschede</li> <li>* Diverse verslagen contactgroep wonen, welzijn en Zorg 2011 -2013</li> <li>* Beleidslijn studentenhuisvesting 2013</li> </ul> <p><b><i>Klachtenregeling</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* klachtenreglement SJHT 2009</li> </ul>
<p><b>Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)</b></p>	<p><b><i>Prestatieafspraken en convenanten</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Reglement projectbeheerderscommissie SJHT 2010</li> </ul> <p><b><i>Verslagen van overleg met belanghebbenden</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Huiskamerbedat</li> <li>* Verslagen Platform Enschedese woningcorporaties 2010 t/m 2012</li> <li>* Verslagen bijeenkomsten WOON 2010 t/m 2013</li> <li>* Verslagen stakeholdersgesprekken inzake beleidsplan 2012–2016</li> <li>* Verslagen van Projectbeheerdersvergadering 2010 t/m 2013</li> </ul> <p><b><i>Onderzoeken tevredenheid huurders en andere belanghebbenden</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* marktonderzoek naamsbekendheid 2011</li> <li>* Eindrapport onderzoek studentenhuisvesting in Enschede (Laagland Advies)</li> <li>* Exit enquête onder huurders/bewoners 2013</li> </ul>
<p><b>Presteren naar Vermogen (PnV)</b></p>	<p><b><i>Publicatie CFV: Corporatie in Perspectief, Continuïteitsoordeel, Solvabiliteitsoordeel</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2013</li> <li>* Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2012</li> <li>* Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2011</li> <li>* Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief Analyse 2010</li> <li>* Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2013 samenvatting</li> <li>* Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2012 samenvatting</li> <li>* Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2011 samenvatting</li> <li>* Centraal Fonds Volkshuisvesting: Corporatie in Perspectief 2010 samenvatting</li> <li>* CFV Toezichtbrief 2013</li> <li>* CFV onderzoek zorgvastgoed</li> </ul> <p><b><i>WSW: het cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Oordeelsbrieven WSW 2013</li> <li>* Oordeelsbrieven WSW 2012</li> <li>* Oordeelsbrieven WSW 2011</li> <li>* Oordeelsbrieven WSW 2010</li> </ul>

**Jaarrekeningen**

\* Zie jaarverslagen, 2010, 2011, 2012 en 2013

**Meerjarenbegroting en financiële meerjarenraming**

- \* Begrotingen en jaarplannen 2013
- \* Begrotingen en jaarplannen 2012
- \* Begrotingen en jaarplannen 2011
- \* Begrotingen en jaarplannen 2010
- \* Kwartaalrapportages 2013
- \* Kwartaalrapportages 2012
- \* Kwartaalrapportages 2011
- \* Kwartaalrapportages 2010
- \* Financieel meerjarenperspectief 2000-2020

**Managementrapportages, kasstroomberekeningen en bedrijfswaardeberekeningen**

- \* MIS rapportage 2010
- \* MIS rapportage 2011
- \* MIS rapportage 2012
- \* MIS rapportage 2013
- \* Bestuursbesluiten 2010-2013

**Accountantsverslagen en managementletters van de accountant**

- \* Accountantsverslag 2013
- \* Accountantsverslag 2012
- \* Accountantsverslag 2011
- \* Accountantsverslag 2010
- \* Contoleverklaring 2013
- \* Contoleverklaring 2012
- \* Contoleverklaring 2011
- \* Contoleverklaring 2010
- \* Managementletter 2013
- \* Managementletter 2012
- \* Managementletter 2011
- \* Managementletter 2010

**Eigen stukken betreffende Interne Organisatie**

- \* Investeringsstatuut
- \* Financieringsnotitie

**Treasury**

- \* Treasurysjaarplannen 2010, 2011, 2012, 2013
- \* Treasurystatuut

**Personeelszaken**

- Medewerkers tevredenheidsonderzoek 2012 rapportage



<p><b>Governance</b></p>	<p><b><i>Documenten over toezicht inclusief notulen vergaderingen Raad van Toezicht</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Notulen van de vergadering van de RvT 2013</li> <li>* Notulen van de vergadering van de RvT 2012</li> <li>* Notulen van de vergadering van de RvT 2011</li> <li>* Notulen van de vergadering van de RvT 2010</li> <li>* Besluitenlijsten 2010, 2011, 2012 en 2013</li> <li>* Actielijsten 2010, 2011, 2012 en 2013</li> </ul> <p><b><i>Zelfevaluatie</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Verslag zelfevaluatie RvT 2013</li> </ul> <p><b><i>Besluitenlijsten</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Besluitenlijst bestuur 2010</li> <li>* Besluitenlijst bestuur 2011</li> <li>* Besluitenlijst bestuur 2012</li> <li>* Besluitenlijst bestuur 2013</li> </ul> <p><b><i>Documenten met betrekking tot het profiel van de RvT, statuten, reglementen</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Statuten</li> <li>* akte van statutenwijziging 2008</li> <li>* Reglement Raad van Toezicht</li> <li>* Rooster van aftreden Raad van Commissarissen</li> <li>* Samenstelling en functieprofiel RvT</li> <li>* Governancecode</li> <li>* Beloning commissarissen</li> <li>* Integriteitscode</li> <li>* Checklist Governancecode</li> <li>* Aanbestedingsbeleid</li> </ul> <p><b><i>Overige documenten</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Rapport integriteit, maatschappelijk verantwoord</li> </ul>
--------------------------	---

#### 4. Lijst van geïnterviewde en geënquêteerde personen

##### *Directeur-bestuurder*

Ruud Mittendorff

##### *Raad van Commissarissen*

Derk Willem Ruesink

Arjan ten Vergert

##### *SJHT*

Anne van Onselen-Graef

Pauline Adriaansens

Peter Visscher

##### *Gemeente Enschede*

Jeroen Hatenboer

Tom Brughuis

##### *Huurders*

Bert van de Ridder

Erik Karstens

##### *Collega-Corporatie*

Ineke Buursink - Domijn

Leonie Wijnholds - Acasa

##### *Onderwijsinstellingen*

Hans Wichers Schreurs - Saxion

Karen Frowijn - Universiteit Twente

## 5. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaringen



### **drs. G.B.J. (Gérard) van Onna MRE**

Gérard van Onna (1971) studeerde Fiscale Economie aan de Universiteit Tilburg, waarna hij meer dan tien jaar heeft gewerkt bij belastingadvieskantoren, zoals Deloitte en Ernst & Young. Binnen Ernst & Young Belastingadviseurs maakte hij deel uit van de branchegroepen vastgoed en woningcorporaties. Hij heeft zijn vastgoedkennis verder verbreed en verdiept met de studie Master of Real Estate (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam (Amsterdam School of Real Estate).

Hij kan bogen op een brede ervaring met vastgoedgerelateerde vraagstukken op financieel, fiscaal en juridisch terrein, zoals het reorganiseren, structureren, begeleiden en uitvoeren van complexe transacties bij (middel-) grote nationale en internationale ondernemingen en woningcorporaties. Daarnaast voerde hij vele due diligence-onderzoeken uit bij vastgoed-gerelateerde ondernemingen. Tevens heeft hij interim-opdrachten bij woningcorporaties uitgevoerd.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



**mr. L.J.M.G. (Leon) Hulsebosch MRE**

Leon Hulsebosch (1956) studeerde Nederlands Recht aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Hij heeft daarna jarenlange ervaring opgedaan met onroerendgoedbeleggingen, zoals woningen en commercieel vastgoed bij het Vastgoed Investment Centre van Aegon Nederland. Na zijn postdoctorale opleiding vastgoedkunde (MRE) aan de Universiteit van Amsterdam ‘Amsterdam School of Real Estate’ (1991) werd hij lid van het Management Team van Fortis Vastgoed Beleggingen, verantwoordelijk voor de verwerving van beleggingsvastgoed voor institutionele en particuliere beleggers. Hij is opgenomen in het Register van Vastgoedmanagers- en Experts (RVGME).

Uitgebreide ervaring heeft hij in het coördineren van complexe aankoopprocessen zoals de overname van (omvangrijke) vastgoedbeleggings- en ontwikkelingsportefeuilles, al dan niet in vennootschapsstructuren, de initiëring en (mede)projectontwikkeling en realisatie van zowel woningbouwprojecten als commercieel vastgoed en het voor beleggers beheersen en managen van de daaraan verbonden risico's.

Hij is medeoprichter en lid van de Coöperatieve Vereniging Procorp te Zeist, die zich uitsluitend richt op het uitvoeren van maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties.



## **Onafhankelijkheidsverklaring visitatoren**

Plaats: Zeist

Datum: 18 december 2014

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

### **SJHT te Enschede**

verklaren hierbij dat de maatschappelijke visitatie in de periode september 2014 – december 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

De leden van de visitatiecommissie hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaren voorafgaand aan de visitatie hebben de leden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie de leden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij de corporatie.

Voorzitter van de visitatiecommissie



Drs. G.B.J. van Onna MRE

Secretaris van de visitatiecommissie



Mr. L.J.M.G. Hulsebosch MRE



## **Onafhankelijkheidsverklaring Coöperatieve vereniging Procorp U.A.**

Plaats: Zeist

Datum: 18 december 2014

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. verklaart hierbij dat de visitatie van

### **SJHT te Enschede**

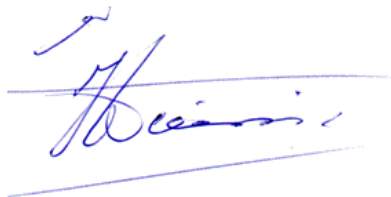
in 2014 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Coöperatieve vereniging Procorp U.A. heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee jaren voorafgaand aan de visitatie heeft Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

In de komende twee jaren na afloop van de visitatie zal Coöperatieve vereniging Procorp U.A. geen zakelijke relatie met de corporatie hebben

Namens Coöperatieve vereniging Procorp U.A.



Mr. H. Wilbrink