

Visitatierapport

Woningstichting Sint Joseph Almelo

2013 - 2016





Visitatierapport

Woningstichting Sint Joseph Almelo

2013 - 2016



Utrecht, 20 november 2017

Colofon

Raeflex
Catharijnesingel 56
3511 GE Utrecht
E: w.dewater@raeflex.nl
W: www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter)
Mevrouw drs. W.M.R. de Water (algemeen commissielid)
De heer dr. ing. R. Dankert (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2007 is visitatie verplicht in de AedesCode; leden moeten zich iedere vier jaar laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau. In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording. Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Daarom geven onze commissies en de belanghouders verbeter suggesties mee. Onze visitatierapporten zijn toekomstgericht en helder geschreven.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 5.0. Wij feliciteren STJA met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van STJA zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners zijn en blijven voor de corporatie.

Vanuit Raeflex willen wij iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Scorekaart in beeld	15
D Samenvatting	17
E Reactie	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	21
1 Visitatie bij STJA	23
1.1 Schets STJA	23
1.2 Werkgebied STJA	24
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	26
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	27
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	29
2.5 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	30
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	30
3 Presteren volgens Belanghebbenden	31
3.1 De belanghebbenden van STJA	31
3.2 Beoordeling belanghebbenden	32
3.3 Conclusies en motivatie	33
3.4 Verbeterpunten belanghebbenden	37
4 Presteren naar Vermogen	39
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	39
4.2 Conclusies en motivatie	39
5 Governance	43
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	43
5.2 Conclusies en motivatie	44
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	47
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	49
Bijlage 2 Curricula vitae	51
Bijlage 3 Bronnenlijst	55
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	57
Bijlage 5 Prestatietabel	59
Bijlage 6 Meetschaal	65
Bijlage 7 Position paper	67

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A Recensie

Terugblik op visitatie 2009 - 2012

Bij de vorige visitatie, over de periode 2009-2012, scoorde Woningstichting Sint Joseph Almelo (hierna STJA) op de verschillende prestatievelden rapportcijfers tussen 6,8 en 7,1. De corporatie scoorde over de hele linie voldoende tot ruim voldoende. Belanghebbenden beoordeelden STJA met een 7,8 voor het onderdeel Huisvesten van bijzondere doelgroepen.

Verbeterpunten zag de toenmalige visitatiecommissie bij de professionalisering, het doelmatig omgaan met middelen en krachtvolle communicatie. Ook het ontbreken van duidelijke prestatieafspraken met de gemeente Almelo was een aandachtspunt, net als de relatief hoge schuldenpositie en een noodzakelijke herbezinning op projecten.

In de afgelopen jaren is de corporatie hiermee aan de slag gegaan door diverse maatregelen te nemen. STJA heeft in 2015 prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Almelo voor de jaren 2016 en 2017. Daarnaast zijn in mei 2017 de derivatencontracten beëindigd. Aan de vermindering van de schuldenpositie wordt met resultaat gewerkt. Om extra inkomsten te genereren, worden inmiddels weer servicekosten in rekening gebracht. De focus van investeringen is verschoven van nieuwe projecten naar de bestaande woningvoorraad.

Naar het oordeel van de huidige visitatiecommissie is STJA in de afgelopen jaren daarmee ruim voldoende aan de slag gegaan met de verbeterpunten uit de vorige visitatie.

Resultaten visitatie 2013 - 2016

Betrokken bij maatschappelijke opgaven, interne organisatie op orde

STJA is een corporatie die zich sterk betrokken voelt bij de maatschappelijke opgaven in haar werkgebied. Dit uit zich onder meer in de gerealiseerde projecten voor bijzondere doelgroepen en initiatieven op het gebied van leefbaarheid. De inzet van STJA is volop gericht op het realiseren van maatschappelijke prestaties. Het werken aan de interne organisatie gebeurt voldoende, maar komt wel duidelijk op de tweede plaats. De bilaterale communicatie met belanghebbenden rondom het leveren van prestaties is goed. Op strategisch niveau kan STJA haar belanghebbenden nog meer betrekken en deelgenoot maken van haar overwegingen.

Veranderende rolopvatting

De afgelopen jaren stonden voor STJA in het teken van de omslag van maatschappelijk ondernemer naar maatschappelijk beheerder. 'Solide' en 'betrouwbaar' zijn kernwaarden die de corporatie onder meer in de position paper uitdraagt. STJA heeft de tijd genomen om de interne organisatie voor te bereiden op de nieuwe rolopvatting. In de tussentijd zijn de laatste projecten van STJA gestart in de periode van maatschappelijk ondernemen gerealiseerd, onder meer in nieuwbouw en zorgvastgoed. Ook zijn voorzichtig de eerste resultaten vanuit de beherende rol zichtbaar.

Hernieuwde focus op de bestaande voorraad in Almelo

Het ondernemingsplan 2014-2016 markeert de omslag van maatschappelijk ondernemer naar maatschappelijk beheerder. Daarbij is in goed overleg met de betrokken gemeenten afscheid genomen van de regionale rol in niet-Daeb projecten. De focus ligt weer sterker op Almelo en daarmee, inherent aan de lokale opgave, ook meer op de bestaande woningvoorraad dan op nieuwbouw. De commissie constateert dat STJA nog zoekende is naar hoe de nieuwe rol als maatschappelijk beheerder in te vullen. In de position paper geeft de corporatie dit terecht aan als een van de belangrijkste ambities voor de toekomst.

Woonruimteverdeling en dienstverleningsconcept vernieuwd

STJA leverde in de visitatieperiode belangrijke maatschappelijke prestaties op het gebied van de dienstverlening aan woningzoekenden en huurders. Samen met de collega-corporatie worden woningen inmiddels via een kanaal aan woningzoekenden aangeboden. Dit maakt de toewijzing voor woningzoekenden transparanter en eenduidiger. In de afgelopen jaren ontwikkelde STJA daarnaast een nieuw dienstverleningsconcept, waarmee huurders in de toekomst veel meer zaken digitaal kunnen afhandelen. Daarmee kan meer maatwerk worden geboden aan huurders die dat nodig hebben. Dat uit zich onder andere in de nieuwe aanpak van incasso waarbij medewerkers in een vroeg stadium van betalingsachterstand op huisbezoek gaan bij de huurder. De eerste resultaten daarvan zijn zichtbaar, bijvoorbeeld in de daling van het aantal huisuitzettingen.

Goede bilaterale contacten met belanghebbenden

STJA heeft goede bilaterale contacten met belanghebbenden rondom concrete beleidsthema's en projecten. De Huurdersadviesraad is in de afgelopen jaren steeds meer betrokken bij het beleid. De nieuwe woningwet heeft daarnaast een impuls gegeven aan de samenwerking rondom de prestatieafspraken in Almelo. Ook met zorgpartijen is naar tevredenheid samengewerkt. De terugtrekking uit de regio gaat in goed overleg met de betrokken gemeenten.

Intern toezicht klaar voor de toekomst

De raad van toezicht is in de afgelopen jaren verder geprofessionaliseerd. Zelfreflectie wordt benut als instrument om deze professionalisering verder vorm te geven. De werkgeversrol is adequaat uitgevoerd in de voorbereiding op het zoeken naar een nieuwe directeur-bestuurder.

Financiële positie op orde gebracht

Financieel was er in de afgelopen jaren weinig ruimte om nieuwe investeringen aan de voorgenomen planning toe te voegen. De corporatie heeft veel tijd en energie gestoken in het afwikkelen van de derivatenportefeuille, zodat zij hier inmiddels geen risico's meer in loopt. Verder zijn de servicekosten opnieuw ingevoerd. De commissie is van oordeel dat STJA hiermee belangrijke stappen heeft afgerond om in de toekomst weer meer investeringsruimte te hebben.

Sterke punten

- + STJA heeft aansprekende projecten gerealiseerd voor bijzondere doelgroepen, waaronder het complex Dokter Eekmanhof in Denekamp.
- + De corporatie heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan voorschoolse educatie in Sluitersveld.
- + De woningtoewijzing is transparanter en eenduidiger gemaakt.

- + De financiële positie is op orde gebracht.
- + De raad van toezicht is in de afgelopen jaren verder geprofessionaliseerd.
- + Huurders en gemeenten zijn erg tevreden over hun relatie met STJA en hun invloed op het beleid.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie geeft STJA de volgende verbeter suggesties mee:

Van beleid naar uitvoering

- STJA is in de afgelopen jaren zorgvuldig te werk gegaan om belanghouders mee te nemen in de veranderingen van de corporatie. De reorganisatie heeft veel tijd gekost. Het is nu tijd om het nieuwe profiel als maatschappelijk beheerder tot uitvoering te brengen.
- Werk de visie op het maatschappelijk beheren verder uit in SMART portefeuille- en complexbeleid. Heb daarbij ook aandacht voor de verduurzaming van de bestaande woningvoorraad.

Communicatie met belanghebbenden

- In de afgelopen jaren is de communicatie vaak gericht geweest op concrete projecten. Door de verschuivende opgave is er inmiddels meer vraag naar het transparanter delen van de bredere visie op de stad Almelo en de dilemma's waar STJA voor staat.
- Om de rol van maatschappelijk beheerder te kunnen vervullen werkt STJA samen met tal van maatschappelijke organisaties. Betrek deze organisaties breder op visieniveau bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid.

Doelmatigheid

- Blijf na de reorganisatie in de komende jaren de effecten van wisselingen en pensionering op de personeelslasten volgen.

Besturing

- Ontwikkel de balanced scorecard verder door, zodat het makkelijker wordt om hoofd- en bijzaken in de monitoring van elkaar te onderscheiden.

B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
Presteren naar Opgaven en Ambities									
7,7									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	9,0	7,0	7,0	8,0		7,6	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
7,4									
Prestaties	7,3	8,0	7,2	6,3	7,4		7,3	50%	
Relatie en communicatie							7,6	25%	
Invloed op beleid							7,6	25%	
Presteren naar Vermogen									
6,0									
Financiële continuïteit							6,0	30%	
Doelmatigheid							6,0	30%	
Vermogensinzet							6,0	40%	
Governance									
6,4									
Besturing	Plan					7,0	6,3	33%	
	Check					6,0			
	Act					6,0			
Intern toezicht	Functioneren RvC					7,3	6,4	33%	
	Toetsingskader					6,0			
	Toepassing Governancecode					6,0			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					7,0	6,5	33%	
	Openbare verantwoording					6,0			
1 Huisvesting van de primaire doelgroep						4 (Des)investeringen in vastgoed			
2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen						5 Kwaliteit van wijken en buurten			
3 Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						6 Overige/andere prestaties			

*) Alleen in hele getallen

C Scorekaart in beeld



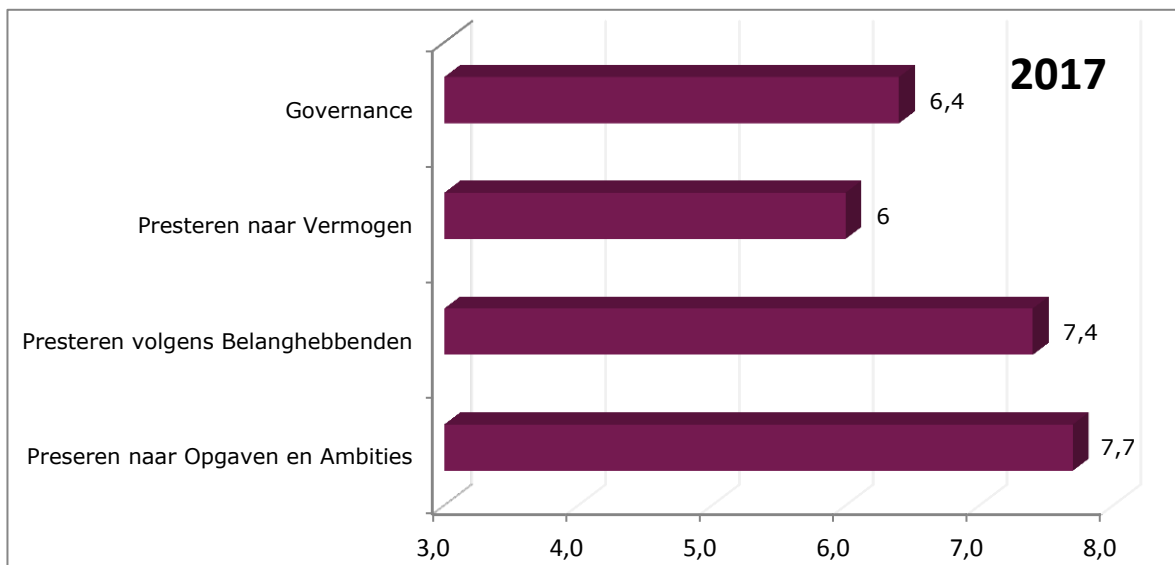
Prestatievelden:

1. Huisvesting van de primaire doelgroep
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen
3. Kwaliteit van woningen en woningbeheer
4. (Des)investeringen in vastgoed
5. Kwaliteit van wijken en buurten
6. Overige/andere prestaties

- 10 = Uitmuntend
- 9 = Zeer goed
- 8 = Goed
- 7 = Ruim voldoende
- 6 = Voldoende
- 5 = Onvoldoende
- 4 = Ruim onvoldoende
- 3 = Zeer onvoldoende
- 2 = Slecht
- 1 = Zeer slecht
- 0 = Geen oordeel



D Samenvatting



Prestaties naar Opgaven en Ambities

- Minder betalingsachterstanden en uitzettingen door actieve benadering.
- Meerdere projecten voor bijzondere doelgroepen gerealiseerd of gestart.
- Woningbezit is van hoge kwaliteit.
- Aan verduurzaming is gewerkt in nieuwbouw en bij de revitalisering van Buurstede.
- Nieuwbouw, sloop en verkoop conform de opgave uitgevoerd.
- Wijkbeheerders leveren belangrijke bijdrage aan de leefbaarheid.
- De ambities zijn goed onderbouwd en sluiten aan bij de opgave in Almelo.

Prestaties volgens belanghebbenden

- De maatschappelijke prestaties worden door belanghebbenden beoordeeld als voldoende tot goed.
- De relatie met de corporatie is goed.
- De corporatie neemt de inbreng van belanghouders serieus bij het bepalen van beleid.

De belangrijkste verbeterpunten van belanghebbenden zijn:

- Draag je visie en dilemma's meer en breder uit. Ga ook bij het werken aan concrete thema's meer samenwerking aan met betrokken belanghouders.

stja
woningstichting st.joseph almelo
'daar voel je je thuis'

5.280 woningen

Prestaties naar Vermogen

- De financiële positie is op orde gebracht.
- STJA werkt voldoende doelmatig in vergelijking met andere corporaties.
- De beperkte ruimte voor het inzetten van vermogen is benut, de onderbouwing van deze inzet is sterker geworden gedurende de afgelopen jaren.

Governance

- De visie en jaarplannen zijn uitgebreid uitgewerkt en tijdig aangepast aan nieuwe wet- en regelgeving.
- De raad van toezicht is zeer reflectief en functioneert ruim voldoende.
- Er is voldoende aandacht voor het verder doorontwikkelen van het toetsingskader.
- De Governancecode wordt door STJA toegepast.
- STJA betreft direct belanghebbenden actief bij haar beleid en handelen.
- De openbare verantwoording is op orde, onder meer via de jaarverslagen is alle relevante informatie over voorgenomen en behaalde prestaties beschikbaar.

E Bestuurlijke reactie

Bestuurlijke reactie visitatierapport Woningstichting Sint Joseph Almelo

Zoals bij alle corporaties, vindt ook bij de Woningstichting Sint Joseph Almelo eens per vier jaar een visitatie plaats. Deze wordt gehouden door een onafhankelijk geaccrediteerd bureau. Deze keer is de keus gevallen op Raeflex. Het onderzoek is uitgevoerd in de maanden september en oktober 2017 en had betrekking op de periode 2013 tot en met 2016. Op 30 oktober 2017 is de concept-rapportage door de commissie besproken met de interne organisatie en de raad van toezicht.

Een kort resumé van de bevindingen van de commissie.

De commissie heeft Sint Joseph in alle aspecten van de visitatie positief gewaardeerd met vooral veel waardering voor de sterke betrokkenheid bij haar werkgebied. Projecten voor bijzondere doelgroepen en investeringen in leefbaarheid worden daarbij als voorbeelden aangehaald. Gedurende de visitatieperiode (2013 t/m 2016) heeft STJA de slag gemaakt van maatschappelijk ondernemer naar maatschappelijk beheerder. De rol in regionale niet-DAEB-projecten is in goed overleg met de betreffende gemeenten afgebouwd. De focus is meer van nieuwbouw op de bestaande voorraad komen te liggen. De commissie spreekt haar waardering uit voor het vernieuwde dienstverleningsconcept en het nieuwe woonruimtebemiddelingsmodel. Via het Woonburo Almelo worden, samen met de collega-corporatie, op een transparanter en eenduidiger wijze de woningen verhuurd. De contacten met belanghouders zijn goed. Zij waarderen het werk van de corporatie. Gemeenten en huurders zijn erg tevreden over hun invloed op het beleid van STJA. Op het terrein van het intern toezicht heeft een verdere professionaliseringsslag plaatsgevonden en het intern toezicht is daarmee volgens de commissie klaar voor de toekomst. De financiële positie is op orde gebracht, onder meer door het afwikkelen van de derivatenportefeuille.

Wij herkennen ons in de gepresenteerde uitkomsten. We zijn trots dat de commissie heeft geconstateerd dat we ruim voldoende aan de slag zijn gegaan met de verbeterpunten uit de vorige visitatie.

De commissie heeft vanzelfsprekend ook verbeter suggesties gedaan. Begin 2018 zal er een bestuurderswisseling plaatsvinden. De raad van toezicht heeft daarom bij de opdrachtverstrekking aan de commissie gevraagd om bij de gesprekken met belanghouders mee te nemen welke punten men voor de komende periode van belang acht. Enkele meest relevante verbeter suggesties worden hier genoemd:

- Ga verder met het tot uitvoering brengen van het nieuwe profiel van de corporatie als maatschappelijk beheerder;
- Werk de visie van maatschappelijk beheerder verder uit en heb daarbij ook aandacht voor de verduurzaming van de bestaande voorraad;
- Deel met belanghouders niet alleen concrete projecten maar ook de bredere visie op de stad en de dilemma's van de corporatie;
- Betrek maatschappelijke partners breder op visieniveau bij de ontwikkeling en uitvoering van beleid.

Ook deze verbeteruggesties zijn herkenbaar voor ons. We zijn weliswaar getransformeerd van maatschappelijk ondernemer naar maatschappelijk beheerder, maar hier en daar zijn we nog op zoek naar de verdere invulling van die rol. Het verleggen van onze aandacht naar de bestaande voorraad gebeurt deels via een grondige herijking van het strategisch voorraadbeleid, die momenteel plaatsvindt. Daarbij wordt ook het thema 'verduurzaming' meegenomen. Er zal een reflectie plaatsvinden op de wijze waarop wij de maatschappelijke partners meer op strategisch niveau kunnen betrekken bij relevante zaken, zoals genoemd door de commissie.

De visitatie 2017 is voor ons een waardevolle periode van (zelf)reflectie geweest. Er is teruggeblikt op, stilgestaan bij en vooruitgekeken naar. We hebben grote waardering voor de kundigheid en tegelijkertijd de positief-kritische houding van de commissieleden. Er is waardering uitgesproken voor het werk dat Sint Joseph heeft verricht en tegelijkertijd zijn handvatten geboden voor verdere verbetering. En dat alles verwoord in een handzaam, toegankelijk geschreven rapport. Wij zullen met onze toekomstige nieuwe bestuurder de aangeboden handvatten graag aanpakken!

De maatschappelijke prestaties van Sint Joseph zijn in dit visitatierapport beoordeeld. Deze prestaties worden in eerste instantie geleverd door de medewerkers van onze corporatie. Naar hen gaat dan ook onze dank uit. Verder danken wij iedereen die een bijdrage heeft geleverd aan de realisatie van de visitatie, met name de belanghouders en de visitatiecommissie.

Almelo, 24 november 2017

Jan Kamst, bestuurder

Heleen Buijs, voorzitter raad van toezicht

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij STJA

In juni 2017 heeft STJA te Almelo opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen september en november 2017. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 28 september 2017.

Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer D.H. van Ginkel CMC (voorzitter), mevrouw drs. W.M.R. de Water (algemeen commissielid) en de heer dr. ing. R. Dankert (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, was voor STJA de belangrijkste reden om te zien in hoeverre de resultaten van het nieuwe beleid om als maatschappelijk beheerder in Almelo actief te zijn, door de belanghebbenden herkend worden.

Op basis van alle door STJA verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. Ook heeft de commissie samen met betrokkenen van de corporatie een rondgang gemaakt door het werkgebied. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan STJA, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft, voor wat betreft de oordelen, de periode 2013 tot en met 2016. Waar dat relevant is, is de ontwikkeling van de corporatie in de periode daarna ook benoemd.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2012 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

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

1.1 Schets STJA

STJA is opgericht in 1919. STJA beheert circa 5.500 woningen (beheer/eigendom) en werkt in drie gemeenten: Almelo, Dinkelland en Wierden. Deze gemeenten tellen samen 123.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeenten en de zorg- en welzijnsinstellingen. In dit werkgebied zijn ook Beter Wonen (6.130 woningen), Stichting Wonen Wierden-Enter (1.595 woningen, inmiddels gefuseerd tot Reggewoon), Mijande Wonen (1.508 woningen), Woonzorg Nederland (318 woningen) en De Woonplaats (60 woningen) actief. STJA had per 31 december 2016 55 medewerkers in dienst, in totaal 47,5 fte.

De leiding van de corporatie berust bij de directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting hebben.

1.2 Werkgebied STJA

STJA is werkzaam in de gemeenten Almelo, Dinkelland en Wierden in de provincie Overijssel. De stad Almelo kenmerkt zich als industriestad met nog steeds veel bedrijvigheid, zowel in de binnenstad als op later aangelegde industrieterreinen. De gemeente Dinkelland en Wierden kenmerken zich als plattelandsgebied met in totaal 19 kernen, waarvan Wierden (circa 15.000 inwoners), Denekamp (circa 9.000 inwoners) Enter (circa 7.000 inwoners) en Ootmarsum (circa 4.500 inwoners) de grootste zijn.

Van alle woningen in het werkgebied is 61,8 procent een koopwoning, en 28,6 procent een corporatiewoning. De overige huurwoningen zijn van een andere eigenaar. Het aandeel eengezinswoningen van de totale woningvoorraad bedraagt 77,9 procent. De meeste woningen (18,9 procent) zijn gebouwd tussen 1971 en 1980. Ongeveer 11,3 procent is gebouwd in of na het jaar 2000.

De referentiegroep waarmee STJA wordt vergeleken bestaat uit corporaties met 5.000 tot 10.000 woningen. Er zijn 69 corporaties in deze categorie (bron: Corporatie in Perspectief).



2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Dit hoofdstuk gaat enerzijds over de prestaties van STJA in relatie tot de externe opgaven die zich in het werkgebied, en voor zover relevant, ook landelijk en regionaal voordoen. Anderzijds beoordeelt de commissie of STJA eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgaven in het werkgebied zijn vastgelegd in de woonvisie Almelo 2012-2020 en de prestatieafspraken met de gemeenten Almelo en Dinkelland.

Huisvesting van de primaire doelgroep

In de woonvisie van Almelo wordt aangegeven dat er voldoende betaalbare woningen zijn. De kernvoorraad voor heel Almelo mag afnemen tot minimaal 11.000 sociale huurwoningen in 2020. Wel is er een opgave om wonen, welzijn en zorg nog beter te integreren. In de prestatieafspraken is opgenomen dat de corporaties in Almelo zoeken naar mogelijkheden om de huren af te stemmen op de inkomenssituatie van de bewoners. Omdat Almelo voor ligt bij het invullen van de opgave voor statushouders, en veel statushouders op eigen initiatief woonruimte vinden, is afgesproken terughoudend te zijn met het huisvesten van statushouders totdat de voorstand is teruggelopen.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Door de vergrijzing is het volgens de woonvisie nodig om voldoende nultredenwoningen te realiseren, ook in de nieuwbouw. Bij nieuwbouwplannen moet volgens de prestatieafspraken ook aandacht zijn voor plannen voor bijzondere doelgroepen. In de gemeente Dinkelland is afgesproken om nieuwbouw levensloopbestendig te bouwen. Ook zijn de corporaties betrokken bij realisatie van woonservicegebieden.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

In de woonvisie is benoemd dat in de voorraad sociale huurwoningen in Almelo een kwaliteitsslag gemaakt moet worden. In de prestatieafspraken van 2015 is vastgelegd dat de corporaties advies over de gebruikskwaliteit van de woningen aan de VAC vragen. In de prestatieafspraken is in 2014 ook afgesproken dat het proces van woningtoewijzing transparanter wordt. Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten worden uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33 procent. De gemeente Almelo en de corporaties spreken volgens de woonvisie af dat de sociale huurvoorraad gemiddeld energielabel B heeft. De corporaties streven daarbij naar een complexmatige aanpak. Bij nieuwbouw worden dusdanige kwaliteitseisen gesteld dat energieneutrale woningen worden gerealiseerd.

(Des)investeren in vastgoed

Voor STJA wordt in de woonvisie van Almelo een opgave van 100 te slopen woningen en 300 nieuwbouwwoningen voor de periode 2013-2020 benoemd. Daarbij is wel benoemd dat de economische crisis tot bijstelling van het programma kan leiden.

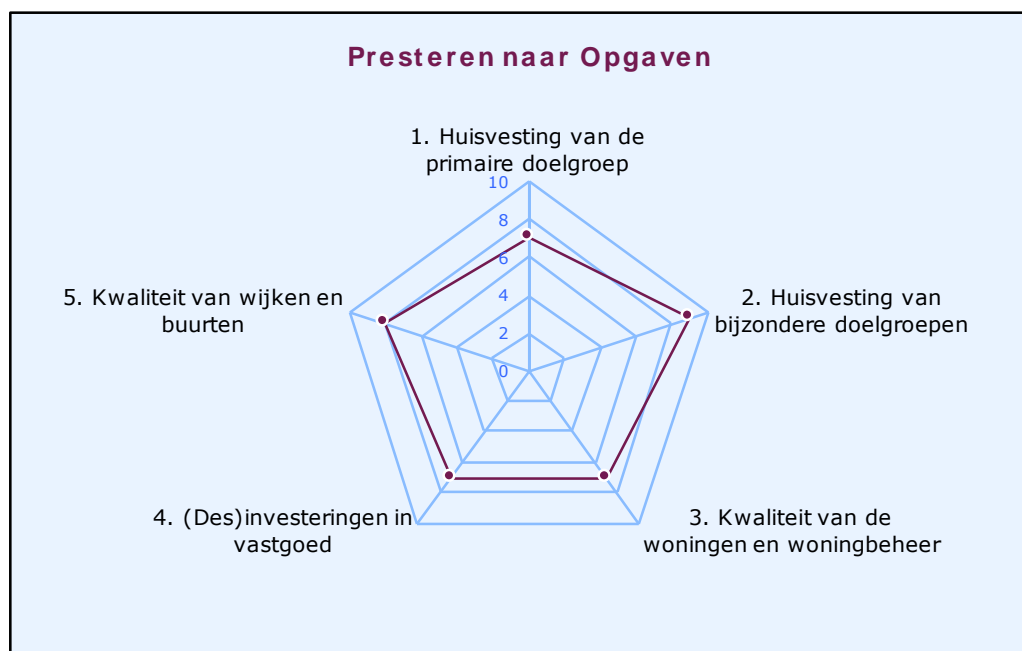
In Dinkelland is afgesproken om diverse locaties die de corporatie in het verleden heeft verworven te verkopen, zodat anderen hier projecten kunnen realiseren.

Kwaliteit van wijken en buurten

In de woonvisie worden Nieuwstraatkwartier, Ossenkoppelerhoek, Sluitersveld, Wierdensehoek en De Riet genoemd als wijken waar herstructurering en sociaal/economische opgaven aan de orde zijn. Sociale stijging faciliteren door meer onderscheidende woonmilieus is hierbij een belangrijke doelstelling.

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat door lokale partijen wordt samengewerkt om de transformatie van zorg- naar participatiesamenleving vorm te geven.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,6	75%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	9,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	7,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0		

2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,6.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7. De omvang van de sociale huurwoningvoorraad is conform de opgave licht afgenomen. Er is ruim voldoende passend toegewezen. De huurachterstanden zijn relatief beperkt en in de afgelopen jaren verder teruggebracht. Sinds 2016 zet de corporatie medewerkers in om bij huurders op huisbezoek te gaan, naast het reguliere incassoproces. Daarmee vermijdt de corporatie dat de vordering te hoog oploopt en probeert de corporatie de huurder tot beter betalingsbedrag aan te zetten. Het aantal huissuitzettingen was in de eerste jaren van de gevisiteerde periode relatief hoog. Recent is dit aantal omlaag gebracht door een meer proactieve benadering vanuit de corporatie en betere samenwerking met ketenpartners. Conform de lokale opgave is in de afgelopen jaren terughoudend omgegaan met het huisvesten van statushouders.

Op basis van het bovenstaande komt de commissie tot de conclusie dat de corporatie conform de opgaven presteert.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 9. STJA heeft ruim 2.100 nultredenwoningen in bezit. In de afgelopen vier jaar is dit aantal met circa 100 woningen toegenomen. Het aantal intramurale zorgplaatsen is toegenomen tot 488 in 2016. De corporatie heeft diverse projecten gerealiseerd voor ouderen en gehandicapten. Zo zijn in Denekamp met het project Dokter Eekmanhof 24 appartementen voor dementerenden gerealiseerd. In het gebouw zijn daarnaast ruimtes voor dagvoorziening en een kantoorruimte voor een zorgorganisatie opgenomen. Het project is zeer duurzaam uitgevoerd en stedenbouwkundig goed ingepast in het centrum van Denekamp. Daarnaast is bij de bouw rekening gehouden met mogelijke omzetting naar andere doelgroepen in de toekomst. In Almelo heeft STJA het complex Buurstede gerenoveerd zodat ouderen hier langer zelfstandig kunnen wonen. In samenwerking met de naastgelegen voorzieningen van een zorginstelling, kunnen de huurders bovendien van diverse voorzieningen gebruik maken. Verder heeft STJA de herontwikkeling van de Klokkensbelt ter hand genomen. Hier worden 66 woningen voor mensen met niet aangeboren hersenletsel gerealiseerd en een gezondheidscentrum.

Op basis van het bovenstaande komt de commissie tot de conclusie dat de corporatie de opgaven ruimschoots heeft overtroffen.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

De kwaliteit van de woningen van STJA is goed (cijfer: 8). Bij de bouw van woningen is steeds veel aandacht geweest voor de kwaliteit van de woningen. Huurders tonen zich hier in enquêtes ook tevreden over.

De dienstverlening van de corporaties is ruim voldoende (cijfer: 7). In enquêtes onder huurders wordt de dienstverlening positief beoordeeld. De corporatie heeft de afgelopen jaren gewerkt aan het vernieuwen van haar dienstverleningsconcept, waarmee beoogd wordt om huurders meer mogelijkheden te geven zelf huurzaken digitaal te regelen, zodat daarnaast maatwerk geleverd kan worden waar dat nodig is. In de komende jaren zullen de effecten hiervan zichtbaar moeten worden.

De prestaties op het gebied van duurzaamheid beoordeelt de commissie als voldoende (cijfer: 6). In de nieuwbouw en bij renovaties en revitalisaties (zoals Buurstede) is zeer energiezuinig gebouwd, en er zijn conform planning verschillende projecten uitgevoerd rond LED verlichting, zonnepanelen en verbetering van energiebewust gedrag. In de bestaande woningvoorraad ligt nog een grote opgave. De corporatie heeft hier inmiddels geld voor gereserveerd in de meerjarenbegroting.

Op basis van het bovenstaande komt de commissie tot de conclusie dat de corporatie op het prestatieveld als geheel conform de opgaven presteert.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7.

In de periode 2013-2016 heeft STJA 34 woningen gesloopt en 74 woningen gebouwd. Daarnaast is ook geïnvesteerd in zorgvastgoed. Er zijn verbeteringen doorgevoerd bij circa 440 bestaande woningen, en er zijn ongeveer 235 woningen verkocht. Bij het verkopen van woningen wordt gekeken in hoeverre de verkopen bijdragen aan het verbeteren van woon- en leefomstandigheden in wijken en buurten.

Deze prestaties liggen grotendeels in lijn met de opgave. De corporatie heeft in 2014 een beleidswijziging doorgevoerd waarna de posities buiten Almelo zijn afgebouwd. Dit proces is nog in volle gang. De commissie heeft geen signalen ontvangen dat door deze koerswijziging niet meer aan (huidige en toekomstige) opgaven in de regio kan worden voldaan.

Op basis van het bovenstaande komt de commissie tot de conclusie dat de corporatie conform de opgaven presteert.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8. De wijkbeheerders van STJA zetten zich in om de leefbaarheid in de wijken te verbeteren. Ze onderhouden daarvoor contacten met bewoners en professionals en zijn aanwezig bij diverse lokale overleggen. De wijkbeheerders bemiddelen ook bij overlastsituaties en verwijzen door bij zwaardere gevallen.

Elk van de 24 bewonerscommissies heeft een eigen accountmanager binnen de corporatie die het contact onderhoudt. Onderwerpen van gesprek zijn onder meer schoonmaak, onderhoud, tuinonderhoud, veiligheid, aanpassingen in en aan het complex, leefbaarheid, servicekosten en verkeers- en parkeerproblematiek. De accountmanagers beschikken over een beperkt budget ten behoeve van zowel sociale als fysieke zaken in het betreffende complex.

Een bijzondere bijdrage van STJA was het initiatief om in Sluitersveld in samenwerking met partners voorschoolse educatie mogelijk te maken, een bijdrage die vanwege veranderende regelgeving aan het einde van de contracttermijn is beëindigd.

Op basis van het bovenstaande komt de commissie tot de conclusie dat de corporatie de opgaven overtreft.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

De ambities van STJA zijn vastgelegd in de ondernemingsplannen. Er zijn ondernemingsplannen voor de perioden 2009-2013 en 2014-2016. Met het ondernemingsplan 2014-2016 is een ingrijpende koerswijziging tot stand gekomen.

Het profiel van STJA wordt in het ondernemingsplan 2014-2016 als volgt beschreven: *STJA is een maatschappelijk beheerder vanuit een eigen taakopvatting en verantwoordelijkheid. De corporatie kenmerkt zich als innovatief, integer, solide, duurzaam en betrokken. STJA wil woondiensten leveren aan met name de primaire doelgroepen.*

In het ondernemingsplan worden doelstellingen geformuleerd op de volgende onderwerpen:

Klant en maatschappij

- Dienstverleningsconcept: STJA wil een nieuw dienstverleningsconcept ontwikkelen en implementeren en haar dienstverlening digitaliseren.
- Woonruimtebemiddelingsysteem: STJA wil met Beter Wonen een nieuw woonruimtebemiddelingsysteem ontwikkelen en implementeren.
- Extramuralisering: STJA wil met verschillende zorgpartners op zoek naar passende oplossingen voor zorgbehoeftigen, die door de extramuralisering noodgedwongen zelfstandig moeten wonen.
- Klanttevredenheid: STJA is niet langer deelnemer van het KWH. In plaats daarvan waarborgt en monitort de corporatie de kwaliteit van dienstverlening middels interne organisatie en ISO-certificering.
- Leefbaarheid: STJA wil actief blijven op het gebied van leefbaarheid, met minder investeringen van tijd en geld. Hierbij wordt vooral gezocht naar samenwerking van partners en de juiste verdeling van verantwoordelijkheden.
- Participatie: STJA wil met de Huurdersadviesraad (HAR) aan nieuwe manieren van thema gestuurde bewonersparticipatie werken en zich daarbij meer op het gebruik van digitale communicatiemiddelen richten.
- Belanghouders: STJA wil periodiek belanghoudersbijeenkomsten organiseren met inhoudelijke diepgang. Met de gemeenten Almelo en Dinkelland wil de corporatie actief een relatie op bestuurlijk niveau onderhouden en over alle relevante strategische keuzes overleggen.
- Vernieuwing communicatiebeleid: STJA wil communicatievormen met huurders en belanghouders vernieuwen en daarbij traditionele vormen van communicatie vervangen met digitale vormen, zoals e-mail en sociale media.

Productie en proces

- Omvang van het bezit: STJA wil het bezit in de gemeenten Oldenzaal, Wierden en Tubbergen consolideren en waar mogelijk afstoten. STJA wil geen nieuwe bouwprojecten meer aangaan. De lopende projecten worden afgemaakt.
- Kerntaken van de corporatie: STJA wil terug naar de kerntaak: het huisvesten van de doelgroep tegen een huur onder de toeslaggrens.
- Verkoop bestaand bezit: STJA wil per jaar 30 woningen uit de bestaande voorraad verkopen. De corporatie wil het verkopen aan huurders met een inkomen boven euro 43.000,- stimuleren.

- Onderhoud: STJA wil zich richten op gedegen onderhoud en waar mogelijk energetisch verbeteren van de bestaande voorraad (gemiddeld label C voor de huurvoorraad en gemiddeld label D voor de verkoopvoorraad).

Organisatie

- STJA wil een slankere organisatie vormen, met behoud van slagkracht en kwaliteit.
- Kwaliteit: STJA wil de benodigde competenties van de organisatie afstemmen op de nieuwe taken behorende bij het maatschappelijk beheren.
- Samenwerking: STJA wil actief samenwerken, waar het efficiency en effectiviteit verhoogt.
- Structuur organisatie: de corporatie wil op basis van het bovenstaande een herstructureringsplan ontwikkelen en deze uitvoeren.

Financiën

- STJA wil de A1-status bij het CFV handhaven.
- De corporatie wil de leningenportefeuille verlagen tot maximaal 50% van de WOZ-waarde van het totale bezit. De loan to value mag niet hoger zijn dan 65%.

2.5 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat haar ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. De ambities, zoals beschreven in paragraaf 2.4, zijn grotendeels uitwerkingen van en aanvullingen op de opgaven die in het werkgebied spelen. Op het terrein van de verduurzaming van de bestaande voorraad zijn de ambities bescheiden. Op het gebied van sociaal beheer en extramuralisering heeft de corporatie hoge ambities. De ambities worden in grote lijnen onderschreven door de lokale belanghebbenden. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie heeft haar hoge ambities voortvarend aangepast, toen dat door de eigen financiële situatie en veranderende regelgeving nodig bleek. Dit is in goed overleg met alle betrokkenen gebeurd.
- + De ambities zijn zeer compleet gelet op landelijke en regionale trends.
- + Er is een goede onderbouwing van de ambities die aansluit bij de regio waar de corporatie werkzaam is.
- + De ambities sluiten aan op signalen uit de praktijk.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,7. Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

Presteren naar Opgaven en Ambities			
		Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,6	75%
Ambities in relatie tot de opgaven		8,0	25%
Gemiddelde score		7,7	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van STJA. Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken, dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen.

Alle externe belanghebbenden zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal vier face-to-face gesprekken en een telefonisch interview geïnterviewd over de prestaties van STJA.

3.1 De belanghebbenden van STJA

Huurdersadviesraad (HAR)

Per 31 december 2016 bestond de HAR van STJA uit zeven leden.

De HAR brengt advies uit aan de directeur-bestuurder over het jaarlijkse bedrijfsplan, de huurverhoging, de dienstverlening en de leefbaarheid in het algemeen. Hierover wordt ten minste vier keer per jaar formeel overleg gevoerd met de directeur-bestuurder van STJA. Tussendoor wordt overlegd over actuele zaken, zoals de invoering van de Woningwet en passend toewijzen in 2015 en de invoering van servicekosten in 2016.

Gemeenten

De commissie heeft tijdens de visitatie gesproken met de gemeenten Almelo en Dinkelland. Met de gemeente Almelo zijn sinds 2015 prestatieafspraken. Tussen STJA en de gemeente Almelo vond periodiek bestuurlijk overleg plaats met de wethouder. Er waren ook zeer uitgebreide contacten op ambtelijk niveau via de werkgroep Woningwet, met de accountmanager en ambtenaren, actief in de sociale pijler van de gemeente. Informeel overleg met raadsleden vond plaats tijdens themabijeenkomsten, georganiseerd door de gemeente en corporaties.

Met de gemeente Dinkelland zijn over de gehele periode 2013-2016 prestatieafspraken. STJA en gemeente Dinkelland hadden eveneens periodiek bestuurlijk overleg over relevante ontwikkelingen.

Zorg- en Welzijnspartijen

De commissie heeft tijdens de visitatie gesproken met zorg- en welzijnspartijen Carintreggeland, De Nieuwe Organisatie en InteraktContour.

Carintreggeland is een zorgorganisatie met een breed aanbod op het gebied van zorg, wonen, gezondheid en welzijn: van wijkverpleging tot maatschappelijk werk tot voeding- en dieetadvies en fysiotherapie. De organisatie huurt diverse complexen van de corporatie. In de afgelopen periode werd daarnaast onder meer samengewerkt bij het ontwikkelen van een nieuwe locatie.

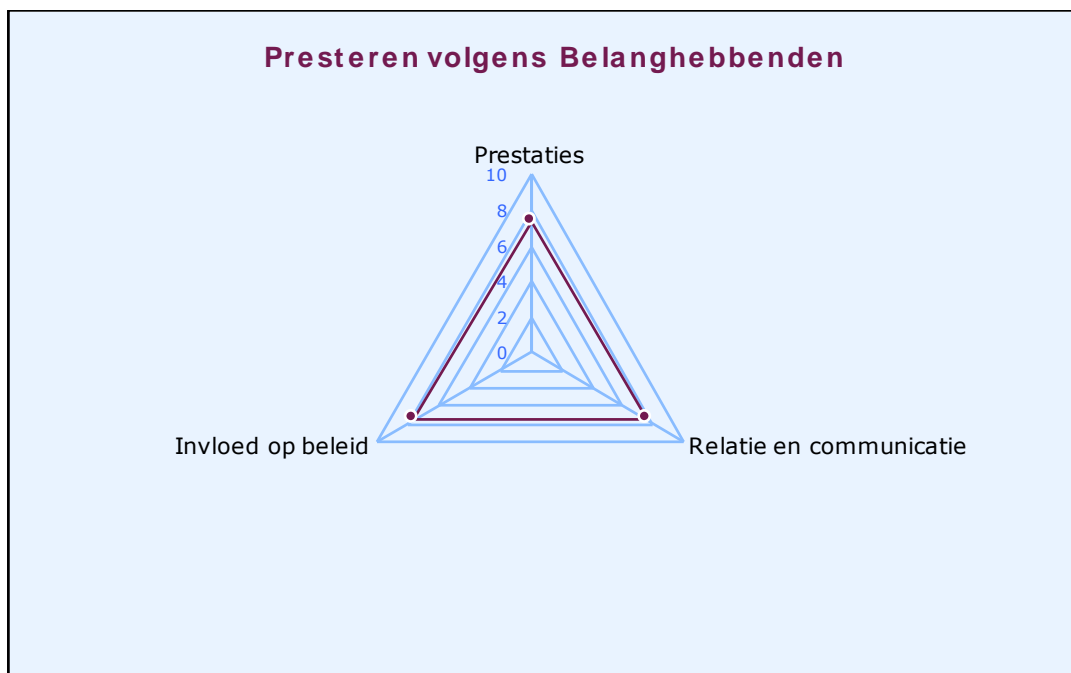
De Nieuwe Organisatie (eerder: Scoop Welzijn) is een welzijnsorganisatie in de gemeente Almelo. De Nieuwe Organisatie werkt met STJA samen binnen het sociale domein.

InteraktContour is een organisatie die zorg en ondersteuning biedt aan mensen met problemen als gevolg van hersenletsel, in de vorm van behandeling, begeleiding, dagbesteding en 24-uurs zorg. InteraktContour is huurder van de corporatie.

Collega-corporatie

Tijdens de visitatie heeft de commissie gesproken met de Almeloze Woningstichting Beter Wonen. Beter Wonen bezit 6.300 wooneenheden en 900 overige verhuureenheden, verspreid over de gemeenten Almelo, Hengelo, Wierden en Haaksbergen. STJA en Beter Wonen bieden samen woningen aan vanuit het Woonburo Almelo. Ook wordt samengewerkt rondom de prestatieafspraken in Almelo.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



Presteren volgens Belanghebbenden			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties		7,3	50%
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,3		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,2		
4. (Des)investeringen in vastgoed	6,3		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,4		
Relatie en communicatie		7,6	25%
Invloed op beleid		7,6	25%
Gemiddelde score		7,4	

Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeenten	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0	8,0	7,0	7,3
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,5	8,0	7,5	8,0
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,0	7,4	7,3	7,2
4. (Des)investeringen in vastgoed	6,0	6,9	6,0	6,3
5. Kwaliteit van wijken en buurten	7,5	8,0	6,8	7,4
Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie	8,0	8,0	6,9	7,6
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie	8,0	8,0	6,7	7,6

3.3 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort STJA een 7,4 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de vijf prestatievelden. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,3.

De Huurdersadviesraad (HAR) beoordeelt dit onderdeel als ruim voldoende. Hij geeft aan waardering te hebben voor de manier waarop STJA in gesprek gaat met huurders met betalingsproblemen. Wel merken zij op dat de corporatie zich soms de verhuurderheffing als oneigenlijk argument gebruikt, in de discussie over de hoogte van de huren en servicekosten.

De gemeente Almelo beoordeelt dit onderdeel als goed. De gemeente geeft aan dat er voldoende woningen beschikbaar zijn. Een aandachtspunt dat zij benoemt, is de huurprijsontwikkeling voor de toekomst. Het onderwerp van statushouders was de afgelopen jaren minder van belang omdat Almelo voorliep op de taakstelling. Huisvesting van statushouders vond ook veel plaats in woningen buiten de corporaties om. De gemeente Dinkelland geeft op basis van de cijfers in de prestatietabel aan, de prestaties op dit onderdeel als goed te beoordelen.

De zorg- en welzijnsinstellingen vinden de prestaties van STJA op dit onderdeel ruim voldoende. De partijen geven aan de huisvesting van urgente groepen zoals jonge moeders en personen in crisissituaties als knelpunt te ervaren. Het duurt volgens hen lang voordat mensen die naar het oordeel van de zorg- en welzijnspartijen urgent woningzoekende zijn, een woning toegewezen krijgen.

De collega-corporatie geeft aan de prestaties van STJA als ruim voldoende te beoordelen. Er zijn voldoende woningen beschikbaar. Eerder was STJA erg 'streng' op het gebied van huisuitzetting en woningtoewijzing. Nu is er een gezamenlijk toewijzingsmodel, en een tweede kans beleid vanuit regionaal verband, voor huurders die uitgezet zijn.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

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

De Huurdersadviesraad (HAR) beoordeelt dit onderdeel als goed. Als voorbeelden noemen zij hierbij de renovatie van Buurstede, de Klokkenbelt en de huisvesting van cliënten van diverse zorgpartijen. De HAR geeft aan dat er in Almelo nog een opgave ligt betreft de maatschappelijke opvang van dak- en thuislozen, voor zowel de corporaties als de gemeente.

De gemeente Almelo beoordeelt de prestaties van STJA op dit onderdeel met een 7,5. Zij geeft aan dat de corporatie over veel nultredenwoningen beschikt. Binnen de gezamenlijke Werkgroep Woningwet wordt gewerkt aan het verkennen van de opgave, betreffende de bijzondere doelgroep die voorheen voornamelijk intramuraal woonde. De gemeente Dinkelland beoordeelt de prestaties op het gebied van bijzondere doelgroepen met een 8,5. De gemeente heeft grote waardering voor de realisatie van het woonzorgproject Dokter Eekmanhof in Denekamp.

De zorg- en welzijnsinstellingen vinden de prestaties van STJA op dit onderdeel goed. Het aanbod sluit, met de realisatie van de recente projecten, goed aan op de vraag. Ook de ontwikkeling van De Klokkenbelt sluit goed aan op de vraag vanuit de zorg. De toekomstige opgave zit volgens hen meer in de bestaande voorraad en tussenvormen tussen intramurale zorg en reguliere woningen. Ook liggen er nog opgaven in het langer thuis laten wonen van senioren en huisvesting met begeleiding voor jongeren.

Beter Wonen beoordeelt de prestaties op dit onderdeel met een 6,5. STJA houdt zich voldoende bezig met woonzorgprojecten voor verstandelijk gehandicapten. De corporatie geeft aan dat de opgave betreffende de maatschappelijke opvang specifiek voor dak- en thuislozen en personen met urgentie minder goed in beeld is bij STJA.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,2.

De Huurdersadviesraad (HAR) beoordeelt dit onderdeel als ruim voldoende. Zij geeft aan dat STJA het woningbezit op orde heeft. De HAR vindt wel dat de kwaliteit voor de toekomst een aandachtspunt is, aangezien er momenteel geen nieuwbouw meer in de pijplijn zit.

De HAR is voorstander van het nieuwe dienstverleningsconcept, waarin sterk wordt ingezet op digitalisering van klantprocessen.

De HAR geeft aan dat de corporatie wel oog moet houden voor de mensen die hier niet in mee kunnen. De HAR geeft bovendien aan dat de verduurzaming van de voorraad sneller kan.

De gemeente Almelo beoordeelt de prestaties van STJA op dit onderdeel als ruim voldoende. De gemeente geeft aan dat de woningkwaliteit voldoet volgens de NEN-norm. Ook de klantbeoordeling is ruim voldoende. De prestaties op het gebied van verduurzaming waardeert de gemeente Almelo met een 6. Hierin is nog een stap te zetten. Omdat er weinig nieuwbouw is, moet er meer verduurzaming plaatsvinden binnen de bestaande woningvoorraad. De gemeente geeft aan er begrip voor te hebben dat hier in de afgelopen jaren weinig financiële middelen voor waren, omdat de focus op de nieuwbouw lag. De gemeente Dinkelland waardeert de prestaties van STJA op dit onderdeel als goed. De gemeente constateert een stijgende lijn in de prestaties en ziet dat STJA de nek heeft uitgestoken op het gebied van verduurzaming. De kwaliteit van woningen is goed en er zijn geen klachten over de dienstverlening. Een aandachtspunt volgens de gemeente Dinkelland is het complex Harmonium in het centrum van Denekamp. Deze zou qua indeling meer toekomstgericht gemaakt moeten worden.

De zorg- en welzijnsinstellingen die van STJA huren, zijn tevreden over de kwaliteit van de woningen en woningbeheer.

De collega-corporatie Beter Wonen vindt het woningbezit van STJA goed en relatief luxe. Ook Beter Wonen geeft aan de verduurzaming van het bezit vooral plaatsvond in nieuwbouw. STJA heeft de beschikbare middelen om te verduurzamen ook ingezet. Er mag meer aandacht komen voor de verduurzaming van de bestaande voorraad. Beter Wonen geeft aan dat de dienstverlening correct is, maar STJA vaak aarzelend is in 'eropaf gaan' wanneer er signalen vanuit een wijk of buurt komen.

(Des)investeren in vastgoed

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 6,3.

De Huurdersadviesraad (HAR) beoordeelt dit onderdeel als voldoende. De HAR constateert in de laatste jaren een stagnering in renovatie en nieuwbouw.

De gemeente Almelo beoordeelt het onderdeel (des)investeren in vastgoed als ruim voldoende. De gemeente heeft dit onderdeel gesplitst in vier categorieën. Het onderdeel nieuwbouw en het onderdeel verkoop gaf de gemeente een 7. Het onderdeel sloop kreeg een 6. Het onderdeel vernieuwen en renovatie waardeerde de gemeente Almelo met een 6,5. Er was geen uitbreidingsbehoefte, maar STJA heeft de bestaande vervangingsvraag ook nog niet ingevuld in het strategisch voorraadbeleid.

De gemeente Dinkelland beoordeelt de prestaties van STJA op het gebied van (des)investeren als ruim voldoende. Er zijn diverse locaties verkocht aan projectontwikkelaars. In 2016 werd bovendien het woonzorgproject Dokter Eekmanhof in Denekamp opgeleverd.

De zorg- en welzijnsinstellingen vinden de prestaties van STJA op dit onderdeel voldoende.

De collega-corporatie geeft aan dat STJA op zichzelf voldoende investeert. De terugtrekkende beweging na de invoering van de Woningwet is wel als abrupt ervaren.

Kwaliteit van wijken en buurten

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,4.

De Huurdersadviesraad (HAR) beoordeelt dit onderdeel als ruim voldoende. De HAR waardeert hoe STJA het Hedemanplein opnieuw op gedifferentieerde wijze heeft ingericht. Dat heeft volgens de HAR goed uitpakkt. De HAR vindt de aanwezigheid van de wijkbeheerders ruim voldoende, zo waardeert zij dat de wijkbeheerder bij de oplevering van een woning aanwezig is, om de bewoners te leren kennen. De HAR maakt zich wel zorgen over de toenemende segregatie als gevolg van passend toewijzen.

De gemeente Almelo beoordeelt het onderdeel als goed. De gemeente ziet dat de focus van STJA gericht is op de kwaliteit van wijken en buurten. De corporatie komt bij huurders achter de voordeur en is heel toegankelijk. STJA betreft huurders, politie en zorginstellingen om de kwaliteit van wijken en buurten te verbeteren en problemen op te lossen. Ook de gemeente Dinkelland vindt de prestaties op het onderdeel kwaliteit van wijken en buurten goed. STJA heeft niet alleen oog voor ontwikkelprojecten, maar ook voor de omgeving. De gemeente ziet dat STJA vanaf het begin goed heeft meegedaan met de ontwikkeling van woon-servicegebieden. De corporatie communiceert goed, ook naar buurten toe, en denkt mee over de ontwikkeling van kernen.

De zorg- en welzijnsinstellingen vinden de prestaties van STJA op dit onderdeel ruim voldoende. Men ziet dat de rol van STJA als investeerder in de kwaliteit van wijken en buurten na de invoering van de Woningwet minder is geworden, maar dat de corporatie nog altijd meedenkt en activiteiten ontplooit. Bij de ontwikkeling van zorgprojecten wordt rekening gehouden met de omliggende omgeving.

Beter Wonen ziet in de initiatieven op het gebied van kwaliteit van wijken en buurten bij STJA een verschraling plaatsvinden. Hoewel de Woningwet minder ruimte biedt voor investeringen, kan STJA wel meer doen door samen te werken met andere partijen, en daarbij meer ruimte te geven aan de wijkbeheerders. Informeel is wel behouden wat er was, maar dit wordt niet uitgedragen. Beter Wonen vindt STJA een prima partner in het Armoedepact. Dit moet nog tot meer concrete resultaten gaan leiden.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,6.

De Huurdersadviesraad (HAR) ziet de communicatie met STJA goed en constructief. Voorheen was er weinig participatie mogelijk; dit is volgens de HAR sterk verbeterd. Er vindt op onderdelen meer overleg plaats met specialisten vanuit de organisatie. De voorzittersrol rouleert tussen medewerkers van de corporatie en leden van de HAR.

De gemeente Almelo beoordeelt de communicatie met STJA als goed. Zij waardeert STJA als een betrokken woningcorporatie, waarbij de relatie informeel is en de lijnen kort zijn. De corporatie is dus goed benaderbaar en toegankelijk. De gemeente Almelo ziet dat er een goed samenspel is tussen de gemeente en de andere corporatie in Almelo.

Ook de gemeente Dinkelland waardeert de korte lijnen binnen STJA en beoordeelt de communicatie als goed. De gemeente Dinkelland voegt daaraan toe dat STJA punctueel is, en dat wanneer iets niet direct mogelijk is, men er zelf later weer op terugkomt.

De zorg- en welzijnsinstellingen waarderen de communicatie met STJA met een ruime voldoende. Zij vinden dat er goed overleg plaatsvindt met de corporatie. De corporatie is bereikbaar, heeft oog voor de menselijke maat en denkt constructief mee. Ook wordt STJA degelijk genoemd, met een goede mix tussen zakelijkheid en bevoegenheid.

Beter Wonen vindt STJA een betrokken corporatie. Zij is ook van oordeel dat de corporatie duidelijker mag zijn over de gemaakte keuzes en de dilemma's waar STJA nog mee worstelt. Bij de communicatie naar buiten speelt mee dat de communicatiefunctie nog niet is ingevuld. De samenwerking tussen de beide Almelose corporaties is naar het oordeel van Beter Wonen nog te beperkt.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,4.

De Huurdersadviesraad beoordeelt dit onderdeel als goed. De corporatie neemt de inbreng van de huurders serieus.

De gemeente Almelo beoordeelt dit onderdeel als goed. De gemeente Almelo geeft aan bij het onderdeel invloed vooral de wederkerigheid essentieel te vinden. Ook de gemeente Dinkelland beoordeelt dit onderdeel als goed. De gemeente heeft het gevoel dat zij inbreng heeft en dat er door STJA naar de gemeente geluisterd wordt.

De zorg- en welzijnsinstellingen vinden de prestaties van STJA op dit onderdeel voldoende. Zij geven aan dat STJA niet actief zoekt naar het ophalen van beleidsinput, maar wel open staat voor de inbreng van anderen. De collega corporatie beoordeelt de mate van invloed op het beleid met een ruime voldoende.

3.4 Verbeterpunten belanghebbenden

Belanghebbenden zijn gevraagd om verbeterpunten mee te geven aan de corporatie. De door belanghebbenden genoemde verbeterpunten zijn hieronder weergegeven.

Profiel van de corporatie

- De Huurdersadviesraad wil STJA als advies geven om hard te blijven werken aan het sociale gezicht: dit is het imago van STJA.
- De gemeente Almelo vindt het belangrijk dat de corporatie ook onder de nieuwe directeur-bestuurder een toegankelijke corporatie blijft.

Uitdragen van visie en dilemma's

- De Huurdersadviesraad beveelt STJA aan om haar visie nadrukkelijker te delen naar de achterban en naar de stad. Deel niet alleen de projecten, maar ook wat de problemen zijn en wat de visie van de corporatie daarop is.

- De collega-corporatie beveelt STJA aan uit te dragen wat de corporatie Almelo te bieden heeft, en dus explicieter te zijn over de rol- en taakopvatting. STJA mag op basis van de kennis die het in huis heeft meer lef en tempo tonen.
- De gemeente Dinkelland wil STJA aanbevelen om de manier waarop de corporatie in Dinkelland naar de dorpen gekeken heeft, ook naar de gemeente Almelo te vertalen. Dit houdt in dat de corporatie ook daar op kleinere schaal naar de omgeving kijkt, ook vanuit het sociaal domein.

Samenwerking met belanghebbenden

- De gemeente Almelo wil STJA meegeven om bij de prestatieafspraken verder naar de toekomst te kijken en dus meer langjarige afspraken na te streven.
- Vanuit de gemeente Dinkelland komt de aanbeveling om als STJA zelf de regie te houden in de contacten met andere organisaties en de huurders.
- Een van de zorg- en welzijnsinstellingen geeft aan dat de keuze voor het netwerkmodel begrijpelijk is, maar geeft daarbij wel mee om periodiek te herijken of je als organisatie nog de goede schaal hebt om te opereren in de veranderende markt en samenleving.

Wonen en zorg

- Vanuit de zorg- en welzijnspartijen komt de aanbeveling om meer te gaan functioneren als netwerkorganisatie, en daarbij proactiever te zijn op strategisch niveau, onder andere op het gebied van zorg.
- Beter Wonen beveelt aan om de expertise op het gebied van wonen en zorg ook in de gemeente Almelo in te zetten.

Woningbeheer

- Een aandachtspunt van collega-corporatie Beter Wonen is om op stadsniveau efficiënter te beheren en een betere afstemming te zoeken met de collega-corporatie.

Betaalbaarheid

- De Huurdersadviesraad geeft STJA het advies om zich nog verdergaand in te zetten op het gebied van betaalbaarheid.

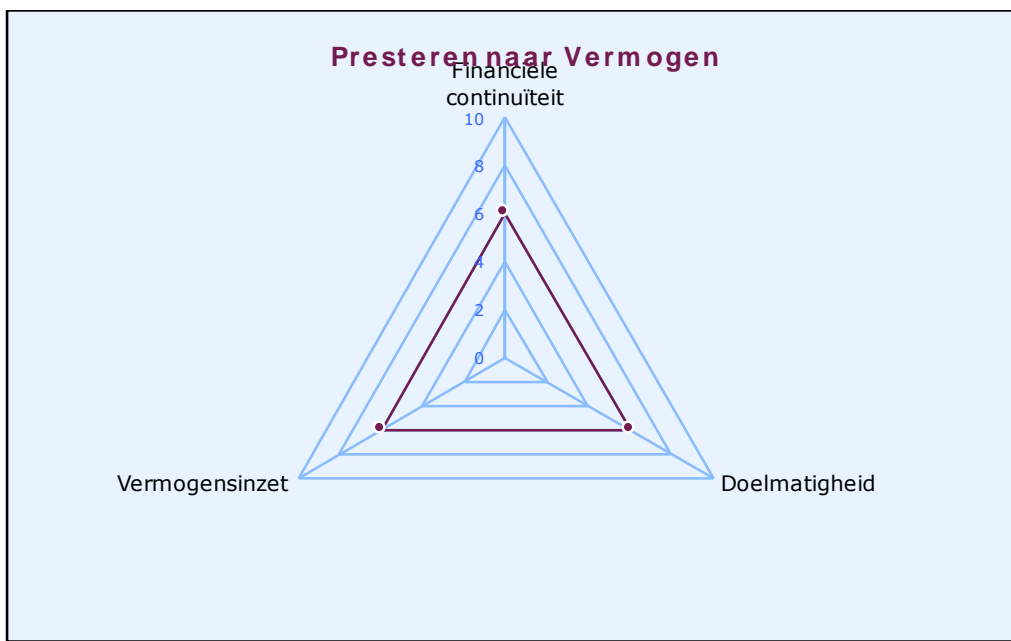
Verduurzaming

- De gemeente Almelo beveelt STJA aan om een meer open te staan voor kansen op het gebied van energieopwekking en warmte-koude opslag.

4 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van STJA, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van financiële continuïteit, financieel beheer, doelmatigheid en de vermogensinzet.

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Financiële continuïteit	6,0	30%
Doelmatigheid	6,0	30%
Vermogensinzet	6,0	40%
Gemiddelde score	6,0	

4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie financieel gezien waarborgen heeft, om langdurig in staat te blijven haar maatschappelijke functie uit te oefenen. De corporatie voldoet aan de externe en algemene toezicht eisen voor kasstromen (ICR en DSCR). Ook voldoet de corporatie aan de solvabiliteitseisen. De LTV lag in de afgelopen jaren ligt hoger dan de norm. De corporatie heeft hieraan, in overleg met de externe toezichthouders, adequaat gewerkt. Inmiddels voldoet de corporatie weer bijna aan de maximale norm voor de LTV. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Om blijvend aan de externe eisen te voldoen heeft de corporatie in de afgelopen vier jaar twee belangrijke onderwerpen aangepakt. Ten eerste heeft het CFV de corporatie in 2013 gevraagd om een verbeterplan op te stellen. Op deze wijze is de huurontwikkeling van de voorraad inmiddels beter onderbouwd en geven de prognoses van STJA beter inzicht in de te verwachten ontwikkeling van de financiële ratio's.

Daarnaast heeft de corporatie een oplossing uitgewerkt voor eerder afgesloten derivaten. Het aflossen van deze derivaten vormde volgens de externe toezichthouders een te groot liquiditeitsrisico. In overleg met de toezichthouders is door de corporatie een zogenaamd breakplan opgesteld om deze risico's hanteerbaar te maken. Dit breakplan is inmiddels geïmplementeerd.

De Autoriteit woningcorporaties (eerder Centraal Fonds Volkshuisvesting) heeft de continuïteit en solvabiliteit van STJA beoordeeld.

Beoordeling Aw / CFV	STJA
2013	Opmerkingen: CFV maakt opmerkingen over de kwaliteit van de financiële informatie, de liquiditeit en de draagkracht van het vermogen. Interventies: CFV verzoekt STJA een verbeterplan op te stellen met maatregelen om de balans tussen de voorgenomen activiteiten en vermogenspositie te herstellen.
2014	Opmerkingen: het CFV merkt op dat voor 68 nieuwbouwhuurwoningen de gemiddelde investering per woning hoger is dan verwacht. De zelfevaluatie met betrekking tot de interne organisatie rondom derivaten leidde tot nader onderzoek van CFV. Interventies: geen
2015	Opmerkingen: de Aw wenst het plan inzake het toekomstige nieuwbouwbeleid van STJA te ontvangen. Interventies: geen
2016	Opmerkingen: geen Interventies: geen

Bron: Autoriteit woningcorporaties, CFV

Voor de beoordeling van het WSW zijn de rentedekkingsgraad (ICR), de loan to value (LTV) en de schuldverdienratio (DSCR) belangrijke meetpunten.

Financiële ratio's	2013	2014	2015	Prognose	Norm Aw/ WSW
ICR	1,6	1,4	2,0	2,2	Minimaal 1,4
DSCR	1,0	1,0	1,0	1,3	Minimaal 1,0
LTV (vhv expl. waarde)	81,1%	79,6%	75,4%	75,1%	Maximaal 85% (Aw) en 75% (WSW)
Solvabiliteit (vhv excl. waarde)			29,9%	32,9%	

Bron: toezichtsbrieven Autoriteit Woningcorporaties, CFV

Doelmatigheid

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een voldoende sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met corporaties in de referentiegroep. In vergelijking met het landelijk gemiddelde liggen de bedrijfslasten van STJA licht hoger. De corporatie scoort daarmee in de middengroep in de Aedes Benchmark (B). De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie-corporatie	Landelijk gemiddelde
Beïnvloedbare netto bedrijfslasten (geharmoniseerd, per vhe, 2015)	€ 908	€ 854	€ 853
Afname beïnvloedbare netto bedrijfslasten (2013-2015)	-13%	-12%	-16%
Personeelskosten (geharmoniseerd, per vhe, 2015)	€ 445	€ 380	€ 357
Aantal vhe per fte (2014)	126	109	106

Bron: Aedes Benchmark (2013-2015)

De personeelslasten liggen bij STJA relatief hoog ten opzichte van andere corporaties. Wel heeft de corporatie in relatie tot de omvang van haar vastgoedportefeuille relatief weinig mensen in dienst. De reorganisatie die door de corporatie in de afgelopen jaren is ingezet, heeft tot doel om een volgens een nieuw dienstverleningsconcept te gaan werken. De reorganisatie heeft niet primair tot doel het aantal fte op korte termijn te verminderen. Wel zal naar verwachting van de corporatie de gemiddelde leeftijd van alle medewerkers door wisselingen en pensionering omlaaggaan. De effecten van de gewijzigde visie, waarbij vrijwel geen ruimte meer is voor nieuwbouw en niet-Daeb activiteiten, zijn in de cijfers nog niet terug te zien. De overige bedrijfslasten liggen een stuk lager dan gemiddelde bij andere corporaties.

Vermogensinzet

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6.

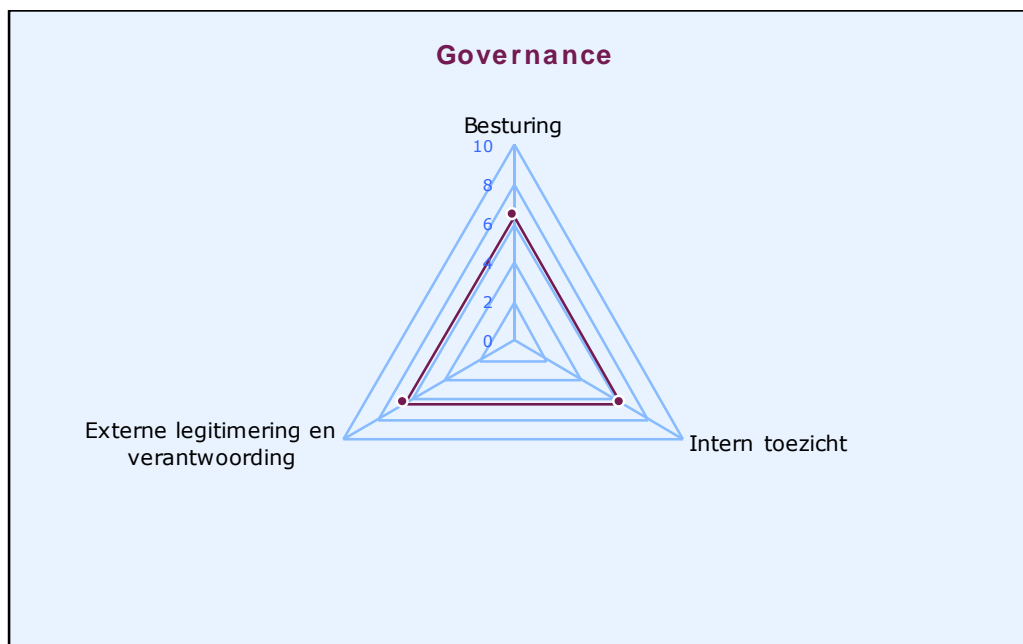
De corporatie had in de afgelopen jaren relatief weinig ruimte om vermogen in te zetten, omdat er vanuit het oogpunt van financiële continuïteit een opgave lag om de omvang van de leningenportefeuille ten opzichte van de totale vastgoedwaarde (LTV) omlaag te brengen.

De ruimte die er was heeft de corporatie benut en voldoende onderbouwd. Investerings buiten Almelo kwamen voort uit het eerdere beleid om meer regionaal actief te zijn en ook niet-Daeb activiteiten te ontplooiën. Met het ondernemingsplan van 2014 is de aandacht weer op Almelo komen te liggen. Door het uitwerken van het portefeuillebeleid in 2016 komt de nadruk bovendien meer op investeringen in de bestaande voorraad te liggen. Deze beweging sluit aan bij de veranderende regelgeving en de lokale opgave in Almelo.

5 Governance

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

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
Besturing			6,3
- Plan		7,0	
<i>Visie</i>	7		
<i>Vertaling doelen</i>	7		
- Check		6,0	
- Act		6,0	
Intern toezicht			6,4
- Functioneren RvC		7,3	
<i>Samenstelling van de RvC</i>	7		
<i>Rolopvatting als toezichhouder, werkgever en klankbord</i>	7		
<i>Zelfreflectie</i>	8		
- Toetsingskader		6,0	
- Toepassing Governancecode		6,0	
Externe legitimatie en verantwoording			6,5
- Externe legitimatie		7,0	
- Openbare verantwoording		6,0	
Gemiddelde score			6,4

5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,3.

Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7. Dit subonderdeel bestaat uit twee meetpunten: visie en vertaling doelen.

- **Visie**

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Deze visie is vastgelegd in het ondernemingsplan. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van de volgende pluspunten:

- + STJA heeft haar visie tijdig geactualiseerd toen duidelijk werd dat de ambities om regionaal en ook in niet-Daeb vastgoed actief te zijn door veranderende regelgeving sterk werd bemoeilijkt.
- + De gewijzigde visie is uitgebreid toegelicht aan belanghebbenden.

- **Vertaling doelen**

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat zij haar ondernemingsplan heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie heeft de visie vertaald in uitgebreide overzichten van uit te voeren activiteiten per jaar.
- + Voor sommige onderdelen, zoals treasury, zijn afzonderlijke jaarplannen uitgewerkt.
- + De begroting sluit ruim voldoende aan op de diverse jaarplannen.

Check

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende. De corporatie beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee drie keer per jaar gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering) vorderen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

De bedrijfsinformatie rapportages verschijnen drie keer per jaar en bevatten een balanced scorecard, een overzicht van de uit te voeren activiteiten uit het jaarplan, de stand van zaken met betrekking tot verbindingen en de eigen organisatie. De rapportages zijn zeer uitgebreid. Daardoor is het naar het oordeel van de commissie lastig om hoofd- en bijzaken van elkaar te onderscheiden.

Act

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Beleidsmatig wordt door de corporatie adequaat bijgestuurd wanneer externe ontwikkelingen daarom vragen. In de uitvoering van ingezet beleid is de corporatie voorzichtig met aanpassingen. Alleen wanneer nut en noodzaak van aanpassingen onomstotelijk vaststaan wordt bijgestuurd.

Intern toezicht

De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 6,4. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: Het functioneren van de raad van toezicht, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

Functioneren RvT

De commissie beoordeelt het functioneren van de raad met een 7,3. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: het gaat om de samenstelling van de RvT, de rolopvatting van de RvT en de wijze van zelfreflectie.

- **Samenstelling van de RvT**

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de profielschets van de raad past bij de aard en activiteiten van de corporatie, de raad nieuwe leden buiten de eigen kring werft en aandacht besteedt aan de deskundigheid van zijn leden. Alle relevante deskundigheidsgebieden zijn in de raad vertegenwoordigd. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van het volgende pluspunt:

- + De raad heeft actief aan de samenstelling gewerkt bij de invulling van vacatures, op basis van een helder beeld van de gewenste profielen die de corporatie in haar ontwikkeling kunnen ondersteunen.

- **Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad zich bewust is van zijn rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. Vanuit de klankbordrol heeft de raad contacten met diverse belanghebbenden binnen en buiten de organisatie. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van de volgende pluspunten:

- + De raad werkt actief aan het formuleren van zijn eigen agenda. De raad weet daardoor steeds beter vanuit de eigen deskundigheid de toezichtsrol in te vullen.
- + De werkgeversrol is adequaat uitgevoerd in de voorbereiding op het zoeken van een nieuwe directeur-bestuurder. Het gewenste profiel is uitgebreid besproken met belanghebbenden binnen en buiten de organisatie.

- **Zelfreflectie**

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad zijn functioneren eenmaal per jaar evalueert, buiten aanwezigheid van de bestuurder. Eens per twee jaar wordt de zelfevaluatie onder externe begeleiding uitgevoerd. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8 op basis van de volgende pluspunten:

- + De raad is, ook buiten de formele zelfevaluaties, zeer reflectief. Dit blijkt onder meer bij het invullen van vacatures, waarbij de raad scherp kijkt naar de gewenste toegevoegde waarde van nieuwe leden. Verder constateert de commissie op basis van de verslagen en de gesprekken dat de raad een scherp oog heeft voor verbeterpunten in de governance.
- + Er wordt continu gewerkt aan het implementeren van verbeterpunten die het functioneren van de raad ten goede komen.

Toetsingskader

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad van toezicht een actueel toetsingskader hanteert dat onder meer gericht is op risicomanagement. De belangrijkste onderdelen van het toetsingskader worden gevormd door het ondernemingsplan en diverse beleidsstukken met betrekking tot de organisatie, financiële sturing en de volkshuisvestelijke koers. De voortgang wordt gevolgd door middel van een balanced scorecard. Er is voldoende aandacht voor de door de raad gewenste verbeteringen, zoals het verder uitwerken van de portefeuillestrategie. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Toepassing Governancecode

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de Governancecode toepast en in de jaarverslagen uitlegt waar en waarom zij daarvan afwijkt op onderdelen. In het jaarverslag van 2016 benoemt de corporatie als afwijking dat het nieuwe ondernemingsplan niet via uitgebreide interactie met belanghebbenden tot stand gekomen is. De corporatie geeft als reden de korte looptijd en de beperkte inhoudelijke wijzigingen in het ondernemingsplan. De huurdersvertegenwoordiging is wel geïnformeerd en heeft een positief advies afgegeven. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering en verantwoording beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,5. Dit oordeel valt uiteen in twee onderdelen: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

Externe legitimatie

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7 op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie betreft direct belanghebbenden actief bij haar beleid en handelen. Dit gebeurt vooral in bilaterale contacten rondom beleidsvoornemens, projecten en casussen in het sociaal beheer.

Openbare verantwoording

STJA voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht. In tegenstelling tot de actieve bilaterale contacten met direct bij een onderwerp betrokken belanghebbenden, heeft de corporatie minder resultaat geboekt in het voor een breed publiek nog toegankelijker maken van haar communicatie uitingen. De basis is, met het jaarverslag dat onder meer via de website wordt verspreid, wel op orde. Ook is via de website steeds meer informatie beschikbaar voor geïnteresseerden. Daarom beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 6.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex

Catharijnesingel 56
3511 GE UTRECHT
Postbus 8068
3503 RB UTRECHT
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : St. Joseph Almelo
Jaar visitatie : 2017

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met St. Joseph Almelo hebben.

Directeur Raeflex B.V., mevrouw drs. W.M.R. de Water

.....
28 juni 2017

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van St. Joseph Almelo te Almelo verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2017 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Voorzitter, de heer D.H. van Ginkel CMC

.....
29 juni 2017

Algemeen commissielid, mevrouw drs. W.M.R. de Water

.....
28 juni 2017

Secretaris, de heer dr. ing. R. Dankert

.....
5 juli 2017

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter D.H. van Ginkel CMC (Dick)

Maatschappelijke organisaties, daar loop ik warm voor. Wonen, zorg, onderwijs en een goed openbaar bestuur vormen het fundament van onze samenleving. Vanuit mijn werk als bestuurs- en organisatieadviseur, toezichthouder en manager ken ik deze maatschappelijke organisaties. Met deze ervaring coach ik bestuurders en toezichthouders 'in de boardroom' en word ik geraadpleegd bij situaties in bestuurskamer. Over governance vraagstukken publiceer ik regelmatig, onder meer als vaste columnist van Lucide (toezichthouders in de zorg) en probeer ik lezers aan het denken te zetten. Woningcorporaties vormen een rode draad in mijn werk en leven. Ik volg de ontwikkelingen op de voet en ken de organisaties op alle niveaus van binnenuit. Die kennis en ervaring zet ik graag in voor visitaties. Ik leer nog iedere dag, en ben graag bereid anderen bij hun leren te ondersteunen.

Visitaties

Mijn ervaring met visiteren is divers. Ik heb via Raeflex verschillende visitaties gedaan, bij kleine corporaties en bij grotere corporaties, als algemeen commissielid en als voorzitter. De belangrijkste functie van visitaties is wat mij betreft tweeledig: de verantwoording van de prestaties en het lerende element van visitaties. Mijn kennis en kijk als organisatieadviseur en toezichthouder, neem ik mee naar visitaties. Ik richt mij bij visitaties op het aandachtsveld governance, maar dan wel in de brede betekenis. De maatschappelijke opgave in het betreffende werkgebied en de prestaties, waarmee de corporatie daaraan tegemoet komt, horen daar net zo sterk bij als de kwaliteit van het toezicht.

Specifieke deskundigheid

- Actief als commissaris bij diverse corporaties en zorginstellingen, sinds 1992
- Ervaring in adviesprojecten gericht op samenwerking, strategische heroriëntatie en veranderprocessen
- Diverse publicaties over corporate governance en het werk van toezichthouders in 2006, 2008, 2009, 2011 en 2012

Reeds gevisiteerd

- 2003 **Stichting deltaWonen**, Zwolle;
Woningstichting Hoogkerk, Groningen
- 2004 **Woningstichting Goede Stede**, Almere
- 2005 **Corporatie Holding Friesland**, Grou;
Woningstichting Eerbeek
- 2006 **Woningstichting Samenwerking Vlaardingen**

- 2007 **Wonen Weert**
- 2008 **ProWonen, Borculo Woningstichting Ouder-Amstel**, Ouderkerk aan de Amstel
Stichting v/h De Bouwvereniging, Harlingen;
- 2010 **Mozaïek Wonen**, Gouda; **Stichting Pré Wonen**, Velsbroek; **Stichting SSHN**, Nijmegen; **woonbedrijf Eindhoven**
- 2011 **AlleeWonen**, Roosendaal/Breda; **Baston Wonen**, Zevenaar; **Rentree**, Deventer; **Woningbouwvereniging St. Willibrordus**, Wassenaar; **Welbions**, Hengelo; **Woningstichting Dinxperlo**; **Woningstichting Ons Doel**, Leiden
- 2012 **Brabantse Waard**, Zevenbergen; **ProWonen**, Borculo; **Staedion**, 's-Gravenhage; **Stichting Wonen Delden**; **Woningstichting Rochdale**, Amsterdam; **Twinta** (Carintreggeland), Hengelo
- 2013 **BrabantWonen**, Oss; **Stichting Zayaz**, 's-Hertogenbosch
- 2014 **Woonstad Rotterdam**; **Stichting SSHN**, Nijmegen; **Oosterpoort Wooncombinatie**, Groesbeek; **Stichting Nijestee**, Groningen
- 2015 **De Bouwvereniging**, Harlingen; **Stichting Huisvesting Bejaarden Oosterhout**; **Stadgenoot**, A'dam; **Laurens Wonen**, R'dam
- 2016 **'thuis**, Eindhoven; **Elkien**, Heerenveen; **Staedion**; **Omnia Wonen**, Harderwijk
- 2017 **Vestia**, Rotterdam; **Woonkwartier**, Zevenbergen; **St. Joseph**, Almelo
- 2018 **Oosterpoort**, Groesbeek

Kort CV

Geboortjaar 1953

Opleiding

- HEAO
- SIOO (postdoctorale beroepsopleiding organisatie- en veranderingkunde) en NPI (organisatieontwikkeling)

Carrière

- 1977-1989 Diverse functies bij het NCIV, voorloper van Aedes
- 1989-2005 Partner en adviseur bij GITP
- 2005-heden Partner organisatieadviesbureau Consort

Nevenfuncties

- 2005-2014 Voorzitter raad van commissarissen bij Woningcorporatie de Combinatie te Zeist
- 2008-heden Voorzitter redactie Management & Consulting
- 2009-2015 Voorzitter raad van toezicht bij Stichting Thuiszorg Midden-Gelderland Arnhem
- 2011-heden Voorzitter raad van toezicht Spectrum Gelderland
- 2014-heden Lid gemeenteraad Zeist (D66)

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



Algemeen commissielid drs. W.M.R. de Water (Wilma)

Mijn loopbaan staat in het teken van de corporatiesector. Na mijn studie Sociale Geografie ben ik dienst gekomen van de NWR en heb ik mij bezig gehouden met onderzoek naar ontwikkelingen in de woningmarkt en verhuurbaarheidsvraagstukken. Mijn focus heeft zich daarna verbreed naar duurzaamheid en kwaliteitszorg binnen corporaties. Vanaf 2003 ben

ik directeur van Raeflex en heb ik me actief bezig gehouden met de ontwikkeling van het visitatiesysteem. Daarin komen zowel mijn kennis over het inhoudelijk werk van corporaties, als mijn kennis van kwaliteitszorg tot hun recht. De maatschappelijke prestaties van corporaties zijn de invalshoek. Het is belangrijk dat corporaties daarover verantwoording afleggen. Vanaf 2008 werkt Raeflex samen met NQA, een adviesbureau dat kwaliteitsbeoordelingen geeft aan het hoger onderwijs en met Carentas dat beoordelingen in de zorgsector uitvoert.

Visitaties

Visitaties hebben een integraal karakter: het gaat om de verbinding tussen de prestaties van corporaties en de vraag vanuit de samenleving. Het gaat dan ook om vragen als: Welk ondernemingsplan is er geschreven en hoe passen de jaarplannen daarin? Wordt er regelmatig in kwartaalrapportages terug gekeken hoe het met de prestaties staat? En hoe passen die prestaties bij de ambities? De externe legitimatie van het werk van corporaties heeft daarbij terecht een belangrijke plek gekregen in het visitatiestelsel. Als lid van een visitatiecommissie let ik dan ook vooral op Presteren naar Opgaven en ambities, de mening van belanghebbenden en Governance. Ik leg daarbij dwarsverbanden met het andere prestatieveld: Presteren naar Vermogen. Ik ben enthousiast over visitatietrajecten, die niet alleen als verantwoording worden gezien, maar ook een rol in de kwaliteitsverbetering van corporaties krijgen. Dan wordt het instrument ten volle benut. Bij kennismakingsgesprekken vraag ik dan ook altijd naar de aandachtspunten die een corporatie in het traject graag belicht wil zien, vanuit de ruimte die de methodiek daarvoor biedt.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis van kwaliteitszorg
- Als directeur van Raeflex sinds 2003 nauw betrokken bij de doorontwikkeling van het visitatiestelsel voor woningcorporaties

Als directeur van Raeflex betrokken bij alle visitaties die sinds 2003 zijn uitgevoerd (circa 300). Deze rol bestaat uit: accountmanager bij visitaties voor de corporaties, sparring partner voor de visitatiecommissies, soms in de vorm van schaduwcommissielid, en tegenlezer van de conceptvisitatierapporten. Als commissielid of projectleider betrokken bij:

Reeds gevisiteerd

- 2010 **Woonbedrijf Eindhoven**
- 2011 **Wetland Wonen**, Vollenhove
- 2012 **Valburg** (Midterm Review), Zetten; **Woonbeheer Borne**; **Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland**, Ballum; **Harmonisch Wonen**, Lelystad
- 2013 **Woningbouwstichting Cothen**, Wijk bij Duurstede; **Woonwaard**, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
- 2014 **Woningstichting Maasdriel**, Kerkdriel; **Heuvelrug Wonen**, Doorn; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Eemland Wonen**, Baarn; **De Vooruitgang**, Volendam
- 2015 **De Volmacht**, Gieten; **Woningstichting Nieuwkoop**; **St. Willibrordus**, Wassenaar; **Veenendaalse Woningstichting**
- 2016 **Maasvallei**, Maastricht; **Woningstichting Gouderak**; **Omnia Wonen**, Harderwijk; **De Reenske Compagnie**, Hoogezand; **Gemeentelijk Woningbedrijf Ameland**, Ballum
- 2017 **Woonlinie**, Woudrichem; **De Veste**, Ommen; **Woningbouwvereniging Langedijk**, Noord-Scharwoude; **St. Joseph**, Almelo; **Woningbouwstichting Cothen**, Wijk bij Duurstede; **QuaWonen**, Bergambacht

Kort CV

Geboortjaar 1955

Opleiding

- Sociale geografie
- Diverse opleidingen gericht op kwaliteitszorg, organisatieverandering, conflicthantering: onder meer opleiding tot mediator

Carrière

- 1987-2003 Onderzoeker en adviseur bij NWR, later Aedes, op het gebied van woningmarktonderzoek, milieubeleid, kwaliteitszorg, interne organisatie, ontwikkeling en innovatie
- 2003-heden Directeur Raeflex
- 2010 Ontwikkelgroep visitatiemethodiek (SVWN)

Nevenfuncties

- 2003-2007 Lid van College van Deskundigen Perspekt, kwaliteitstoetsen voor verpleeg- en verzorgingshuizen
- 2010-2014 Bestuur VVAO Gooi en Eemland, penningmeester

<http://nl.linkedin.com/pub/wilma-de-water/10/98/b03>



Secretaris dr. ing. R. Dankert (Ritske)

In mijn werk houd ik me bezig met onderzoek, advisering en training op het gebied van beleid voor woningcorporatie. Grote en kleine corporaties behoren tot mijn opdrachtgevers. Ik heb bij corporaties veel ervaring en kennis in de praktijk van de volkshuisvesting opgedaan. Ik heb als onderzoeker en adviseur gewerkt bij onder meer het OTB in Delft en Companen in Arnhem. Een van de opdrachten bij het laatste bureau betrof het houden van een evaluatieonderzoek naar het woonbeleid in opdracht van het ministerie. Daarnaast heb ik onderzoek gedaan naar buurtgericht werken door corporaties, onderzoek naar energiebesparingsmaatregelen en het ontwikkelen van portefeuille- en assetmanagement bij corporaties. In 2011 ben ik gepromoveerd. Ik heb een proefschrift geschreven over de implementatie het Strategisch Voorraadbeleid met als titel 'Balanceren tussen uitvoering en bewuste afwijking van het beleid'. Vanaf 2012 werk ik als onderzoeker/adviseur in mijn eigen bureau. Ik werk aan vastgoedsturing, onderhoudsbeleid en het benchmarken van bedrijfslasten. Daarnaast schrijf ik regelmatig blogs over corporaties en de ontwikkelingen in de volkshuisvesting.

Visitaties

Bij visitatiecommissies vervul ik de rol van secretaris. Ik bewaak de voortgang van het visitatietraject. Mijn taak is om ervoor te zorgen dat een traject goed verloopt en de commissie over voldoende informatie beschikt om tot een goed oordeel te komen. Ten slotte ben ik penvoerder van het rapport. Mijn ervaring als onderzoeker en adviseur in ruimte en wonen komt mij bij visitaties van pas. Ik beschik over voldoende kennis om de gegevens snel te kunnen doorgronden en de commissie te ondersteunen bij haar oordeelsvorming. Visitaties hebben een dubbele functie: verantwoording, gericht op de buitenwereld en verbetering, gericht op de eigen organisatie. Mijn motivatie om te visiteren ligt vooral in de mogelijkheid tot verbetering die visitaties bieden, hoe belangrijk ik verantwoord ook vind.

Specifieke deskundigheid

- Kennis van (beleids)processen en financiën bij corporaties.
- Brede blik op het terrein van ruimtelijke ordening en wonen opgedaan door opdrachten bij corporaties, gemeenten, projectontwikkelaars, provincie en Rijksoverheid.

Reeds gevisiteerd

- | | |
|------|--|
| 2014 | Wovesto , Sint-Oedenrode |
| 2014 | Woningstichting Putten ; Heuvelrug Wonen , Doorn; Woonstichting SSW , De Bilt; Ressort Wonen , Rozenburg; Oosterpoort , Groesbeek; Rondom Wonen , Pijnacker; Rhenense Woningstichting |
| 2015 | Patrimonium woonservice , Veenendaal; Woonborg , Vries; l'escaut woonservice , Vlissingen; Veenendaalse Woningstichting ; Woningbouwvereniging Lopik ; Woningbouwvereniging Goed Wonen , Benschop; Woningstichting SWZ , Zwolle |
| 2016 | Woonstichting Land van Altena , Nieuwendijk; R.K. Woningbouwvereniging Zeist ; Woningbouwvereniging Beter Wonen , Ooltgensplaat; Woonstichting De Kernen , Hedel; Woningbouwvereniging Heerjansdam ; Woningstichting Naarden |
| 2017 | Woonlinie , Woudrichem; Vestia , Rotterdam; Woningbouwvereniging Langedijk , Noord-Scharwoude; Woningstichting St. Joseph , Almelo; BrabantWonen , Oss |
| 2018 | Woonstichting St. Joseph , Boxtel; |

Kort CV

Geboortjaar 1981

Opleiding

- 1998-2002 Ruimtelijke Ordening en Planologie aan de NHTV internationale hogeschool Breda
- 2002-2005 Sociale Geografie en Planologie aan de Rijksuniversiteit Groningen

Carrière

- 2006-2010 Onderzoeker/adviseur bij het OTB, TU Delft
- 2010-2012 Onderzoeker/adviseur bij Companen, Arnhem
- 2011 gepromoveerd op implementatie strategisch voorraadbeleid
- 2012-2014 Docent Ruimtelijke Ordening Hogeschool Utrecht
- 2012-heden Eigenaar/adviseur bij De Corporatiestrategie in Nijmegen

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

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen • Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan • Jaarverslagen • Volkshuisvestingsverslagen • Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera) • Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen) • Eigen wijkvisies • Strategisch voorraadbeleid (SVB) • Verkoopbeleid bezit • Eigen woningmarktgegevens • Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal) • Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied • Prestatieafspraken met belanghebbenden • Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten • Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten met opvattingen van belanghebbenden • Verslagen van overleg met belanghebbenden • Onderzoeken naar klanttevredenheid • Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaties Autoriteit woningcorporaties: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van BZK • Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin • Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief • Jaarrekeningen en jaarverslag • Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen • Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen • Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet • Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	<ul style="list-style-type: none"> • Documenten over alle opgaven • Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties • Position paper • Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) • Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen • Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC • Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook www.visitaties.nl) • Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: www.visitaties.nl)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal 8 face-to-face gesprekken en een telefoongesprek geïnterviewd over de prestaties van STJA.

Raad van toezicht

- mevrouw H. Buijs (voorzitter)
- de heer N. Dam
- de heer R. Kroon

Directeur/bestuurder

- de heer J. Kamst

Managementteam

- de heer M. Weering
- mevrouw M. Keizer
- de heer G. Wils

Controller

- de heer J. Pipers

Zorg- en welzijnsorganisaties

- de heer J. Kleinjan (Carintreggeland)
- mevrouw M. Voogt (De Nieuwe Organisatie)
- mevrouw J. Lodeweges (De Nieuwe Organisatie)

Huurdersadviesraad (HAR)

- de heer H. Nieboer
- de heer J. Arends

Gemeente Almelo

- de heer J. Cornelissen (wethouder)
- de heer J. Smelt (beleidsambtenaar)

Gemeente Dinkelland

- de heer A. Steggink (wethouder)
- de heer H. Engelbertink (beleidsambtenaar)

Telefonische interviews

InteraktContour

- de heer J. Van Kampen

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2013-2016					Cijfer
1. Huisvesting van de primaire doelgroep					7
Woningtoewijzing en doorstroming					
• Beschikbaarheid woningen					
Zelfstandige woningen	2013	2014	2015	2016	
Goedkoop	1.054	1.018	1.006	990	
Betaalbaar	3.286	3.255	3.229	3.217	
Duur	574	577	513	450	
Duur > toeslaggrens	231	233	261	293	
Totaal zelfstandige woningen	5.145	5.083	5.009	4.950	
• Passend toewijzen					
	Passend	Niet passend	Totaal		
2013	223 = 93%	17=7%	240		
2014	273= 85%	49=15%	322		
2015	327= 86%	52=14%	379		
2016	293 = 97%	10=3%	303		
<i>Bron: St. Joseph</i>					
Toelichting : Per 2016 dient het percentage passend tenminste 95% te zijn. In de tabel is te zien dat STJA al dicht in de buurt van het nieuwe beleid presteerde. Per 1 juli 2015 hebben wij, vooruitlopend op de Woningwet, het passend toewijzen ingevoerd. Het jaargemiddelde ligt nog onder 95% vanwege de eerste helft van 2015.					
	Toegewezen aan Inkomens tot lage EU-grens				
2013	93,2%				
2014	91,8%				
2015	97,7%				
2016	97,3%				
<i>Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph</i>					
• Mutatiegraad					
	Mutatiegraad				
2013	8,4%				
2014	10,1%				
2015	9,0%				
2016	8,1%				
<i>Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph</i>					
• Leegstand					
	Huurderving/ marktomstandigheden	Huurderving projectleegstand	Huurderving totaal		
2013	2,2%	0,0%	2,2%		
2014	2,9%	0,0%	2,9%		
2015	2,7%	0,0%	2,7%		
2016	1,0%	0,0%	1,0%		
<i>Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph</i>					

**Geleverde prestaties op de prestatievelen
2013-2016**

Cijfer

• Gehuisveste statushouders

	Aantal gehuisveste personen
2013	3
2014	3
2015	0
2016	0

Bron: woningstichting St. Joseph

Toelichting: Tot en met 2016 was de taakstelling voor Almelo nul, vanwege de grote voorstand in het huisvesten van statushouders.

Betaalbaarheid

• Huurprijsbeleid

	Gemiddelde huurprijs / maand
2013	448,00
2014	476,00
2015	492,00
2016	502,00

Bron: Woningstichting St. Joseph

Toelichting: Hierboven is weergegeven de gemiddelde huurprijs van de woongelegenheden in de corporatie. Voor de vergelijkbaarheid zijn de cijfers voor 2015 en 2016 weergegeven op basis van de in 2013 en 2014 gehanteerde definitie. De percentuele jaarlijkse stijging wordt ieder jaar geringer. Dat komt omdat de inflatie over 2012 en 2013 relatief hoger was dan in 2014 en 2015. In 2013 /2014 was er ook sprake van herstructurering in de goedkope voorraad en zijn er enkele zorgcomplexen met een relatief hoge huur toegevoegd. Vanaf 2016 is het nieuwe huurbeleid van toepassing waarbij voor verschillende complexen de huurprijs wordt afgetopt op de grenzen voor huurtoeslag. De lagere inflatie en het geringe aantal mutaties in de voorraad leidt tot een geringe stijging van 2015 naar 2016.

• Aanpak huurachterstanden

	Huurachterstand t.o.v. bruto jaarhuur %
2013	1,1%
2014	0,9%
2015	0,9%
2016	0,8%

Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph

Woningstichting St. Joseph heeft als beleid om snel en adequaat te reageren bij een betalingsachterstand. Sinds 2016 zet de corporatie medewerkers in om bij huurders op huisbezoek te gaan, naast het reguliere incassoproces. Daarmee vermijdt de corporatie dat de vordering te hoog oploopt en probeert de corporatie de huurder tot beter betalingsbedrag aan te zetten.

Dankzij samenwerkingen met diverse organisaties probeert Woningstichting St. Joseph ervoor te zorgen dat huurders met schulden eerder geholpen kunnen worden door o.a. Stadsbank Oost-Nederland, bemoeizorg, wijkcoaches en meldpunt huurschuld. In 2016 heeft Woningstichting St. Joseph 21 huurders doorverwezen naar meldpunt huurschuld.

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen

9

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

	2013	2014	2015	2016
Toegankelijke woningen (nultredenwoningen)	2.017	2.116	2.006	2.124
Toewijzingen aan ouderen	76	67	69	66

Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph

	2013	2014	2015	2016
Nultredenwoningen (%)	34,9%	37,0%	36,0%	42,9%

Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2013-2016					Cijfer																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Toewijzingen aan ouderen</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Toewijzingen (aantal)</td> <td>369</td> <td>423</td> <td>477</td> <td>402</td> </tr> <tr> <td>Toewijzingen ouder dan 65 jaar (%)</td> <td>20,6%</td> <td>15,8%</td> <td>14,5%</td> <td>16,4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph</p>					Toewijzingen aan ouderen	2013	2014	2015	2016	Toewijzingen (aantal)	369	423	477	402	Toewijzingen ouder dan 65 jaar (%)	20,6%	15,8%	14,5%	16,4%																											
Toewijzingen aan ouderen	2013	2014	2015	2016																																										
Toewijzingen (aantal)	369	423	477	402																																										
Toewijzingen ouder dan 65 jaar (%)	20,6%	15,8%	14,5%	16,4%																																										
<p>Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Zorgvastgoed</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zorgvastgoed (aantal vhe)</td> <td>427</td> <td>488</td> </tr> <tr> <td>Waarvan extramuraal (%)</td> <td>0,0%</td> <td>0,0%</td> </tr> <tr> <td>Waarvan intramuraal (%)</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Intramuraal zorgvastgoed</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verzorgings- en verpleeghuizen (%)</td> <td>60,7%</td> <td>65,8%</td> </tr> <tr> <td>Geestelijke gezondheidszorg (%)</td> <td>4,9%</td> <td>4,1%</td> </tr> <tr> <td>Verstandelijk gehandicaptenzorg (%)</td> <td>34,4%</td> <td>30,1%</td> </tr> <tr> <td>Lichamelijk gehandicaptenzorg (%)</td> <td>0,0%</td> <td>0,0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph</p>					Zorgvastgoed	2015	2016	Zorgvastgoed (aantal vhe)	427	488	Waarvan extramuraal (%)	0,0%	0,0%	Waarvan intramuraal (%)	100,0%	100,0%	Intramuraal zorgvastgoed	2015	2016	Verzorgings- en verpleeghuizen (%)	60,7%	65,8%	Geestelijke gezondheidszorg (%)	4,9%	4,1%	Verstandelijk gehandicaptenzorg (%)	34,4%	30,1%	Lichamelijk gehandicaptenzorg (%)	0,0%	0,0%															
Zorgvastgoed	2015	2016																																												
Zorgvastgoed (aantal vhe)	427	488																																												
Waarvan extramuraal (%)	0,0%	0,0%																																												
Waarvan intramuraal (%)	100,0%	100,0%																																												
Intramuraal zorgvastgoed	2015	2016																																												
Verzorgings- en verpleeghuizen (%)	60,7%	65,8%																																												
Geestelijke gezondheidszorg (%)	4,9%	4,1%																																												
Verstandelijk gehandicaptenzorg (%)	34,4%	30,1%																																												
Lichamelijk gehandicaptenzorg (%)	0,0%	0,0%																																												
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer					7																																									
Woningkwaliteit																																														
<ul style="list-style-type: none"> Prijs-kwaliteitverhouding <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>gem. puntprijs niet-DAEB (Eur)</th> <th>gem. puntprijs DAEB (Eur)</th> <th>Huur als % van WOZ-waarde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>5,01</td> <td>3,02</td> <td>4,7%</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>5,45</td> <td>3,18</td> <td>5,3%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>5,54</td> <td>3,29</td> <td>5,6%</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>3,96</td> <td>3,39</td> <td>5,8%</td> </tr> </tbody> </table>						gem. puntprijs niet-DAEB (Eur)	gem. puntprijs DAEB (Eur)	Huur als % van WOZ-waarde	2013	5,01	3,02	4,7%	2014	5,45	3,18	5,3%	2015	5,54	3,29	5,6%	2016	3,96	3,39	5,8%																						
	gem. puntprijs niet-DAEB (Eur)	gem. puntprijs DAEB (Eur)	Huur als % van WOZ-waarde																																											
2013	5,01	3,02	4,7%																																											
2014	5,45	3,18	5,3%																																											
2015	5,54	3,29	5,6%																																											
2016	3,96	3,39	5,8%																																											
<ul style="list-style-type: none"> Conditie en onderhoudstoestand <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gemiddeld bedrag per woning</th> <th>2013</th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Klachtenonderhoud [€/vhe]</td> <td>228</td> <td>226</td> <td>243</td> <td>239</td> </tr> <tr> <td>Planmatig onderhoud [€/vhe]</td> <td>790</td> <td>798</td> <td>808</td> <td>856</td> </tr> <tr> <td>Mutatieonderhoud [€/vhe]</td> <td>123</td> <td>116</td> <td>138</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>Onderhoud (totaal) [€/vhe]</td> <td>1.141</td> <td>1.139</td> <td>1.190</td> <td>1.166</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: woningstichting Sint Joseph</p>					Gemiddeld bedrag per woning	2013	2014	2015	2016	Klachtenonderhoud [€/vhe]	228	226	243	239	Planmatig onderhoud [€/vhe]	790	798	808	856	Mutatieonderhoud [€/vhe]	123	116	138	71	Onderhoud (totaal) [€/vhe]	1.141	1.139	1.190	1.166																	
Gemiddeld bedrag per woning	2013	2014	2015	2016																																										
Klachtenonderhoud [€/vhe]	228	226	243	239																																										
Planmatig onderhoud [€/vhe]	790	798	808	856																																										
Mutatieonderhoud [€/vhe]	123	116	138	71																																										
Onderhoud (totaal) [€/vhe]	1.141	1.139	1.190	1.166																																										
<p>Kwaliteit dienstverlening</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Aedes Benchmark</th> <th colspan="2">2014</th> <th colspan="2">2015</th> <th colspan="2">2016</th> </tr> <tr> <th>Score</th> <th>Positie</th> <th>Score</th> <th>Positie</th> <th>Score</th> <th>Positie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totaal score</td> <td>7,75</td> <td>A</td> <td>7,68</td> <td>B</td> <td>7,70</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>Deelscore nieuwe huurders</td> <td>7,45</td> <td>B</td> <td>7,35</td> <td>B</td> <td>7,70</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>Deelscore huurders met reparatieverzoeken</td> <td>7,87</td> <td>A</td> <td>8,02</td> <td>A</td> <td>7,56</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>Deelscore vertrokken huurders</td> <td>7,77</td> <td>A</td> <td>7,14</td> <td>C</td> <td>7,43</td> <td>B</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph</p>					Aedes Benchmark	2014		2015		2016		Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie	Totaal score	7,75	A	7,68	B	7,70	B	Deelscore nieuwe huurders	7,45	B	7,35	B	7,70	B	Deelscore huurders met reparatieverzoeken	7,87	A	8,02	A	7,56	B	Deelscore vertrokken huurders	7,77	A	7,14	C	7,43	B	
Aedes Benchmark	2014		2015			2016																																								
	Score	Positie	Score	Positie	Score	Positie																																								
Totaal score	7,75	A	7,68	B	7,70	B																																								
Deelscore nieuwe huurders	7,45	B	7,35	B	7,70	B																																								
Deelscore huurders met reparatieverzoeken	7,87	A	8,02	A	7,56	B																																								
Deelscore vertrokken huurders	7,77	A	7,14	C	7,43	B																																								

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2013-2016					Cijfer																											
	2013	2014	2015	2016																												
KWH-Huurlabelscore [score]	7,57	-	-	-																												
Klantwaardering Contact [score]	7,63	-	-	-																												
Klantwaardering Woning zoeken [score]	7,18	-	7,4	7,4																												
Klantwaardering Nieuwe woning [score]	7,56	-	7,5	7,5																												
Klantwaardering Huur opzeggen [score]	8,37	-	7,9	7,6																												
Klantwaardering Reparaties [score]	7,82	-	7,9	7,9																												
Klantwaardering Onderhoud [score]	7,89	-	-	-																												
Klantwaardering Uiten ontevredenheid [score]	6,49	-	-	-																												
<p>Vanaf 2014 heeft de corporatie deelname aan het KWH-Huurlabel beëindigd. Vanaf 2015 zijn jaarlijks weer vier onderdelen van dit label gemeten door KWH.</p>																																
Energie en duurzaamheid																																
<ul style="list-style-type: none"> Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels 																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Label</th> <th>2013</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>319</td> <td>318</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>814</td> <td>811</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>1.823</td> <td>1.807</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>1.153</td> <td>1.133</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>744</td> <td>631</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>187</td> <td>134</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>55</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>Onbekend</td> <td>22</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>						Label	2013	2016	A	319	318	B	814	811	C	1.823	1.807	D	1.153	1.133	E	744	631	F	187	134	G	55	52	Onbekend	22	3
Label	2013	2016																														
A	319	318																														
B	814	811																														
C	1.823	1.807																														
D	1.153	1.133																														
E	744	631																														
F	187	134																														
G	55	52																														
Onbekend	22	3																														
<ul style="list-style-type: none"> Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen <p>Het beleid van St. Joseph Almelo richt zich voornamelijk op het treffen van maatregelen in combinatie met de uitvoering van planmatig onderhoud. Voorbeelden van duurzaamheidsprojecten van St. Joseph Almelo zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> In 2013 plaatste St. Joseph zonnepanelen op de werkplaats en het naastgelegen complex de Rosmolen. Deze hebben dat jaar genoeg elektra geproduceerd om 11,6 huishoudens een jaar van stroom te kunnen voorzien. Buurstede was begin jaren 90 het eerste woonzorg-complex van Nederland. De afgelopen jaren is het complex gerevitaliseerd. Daarbij is veel aandacht besteed aan verduurzaming. De oude liften zijn vervangen door energiezuinige exemplaren, alle verlichting is vervangen door LED en er zijn zonnepanelen geplaatst. Voorheen was dit complex, mede door de vele algemene ruimtes, de grootste verbruiker van energie. Na de ingrepen is het energieneutraal. St. Joseph maakt in haar kantoor en in de algemene ruimte van appartementencomplex Eskertoren gebruik van LED-verlichting Jaarlijks vervangt St. Joseph circa 300 CV ketels voor zuinige HR ketels. In 2015 waren dit er 274 en in 2016 260 stuks. In 2015 is een project gestart, gericht op energiebewust gedrag en energievermindering bij bewoners. 89 huurders kregen een tablet en een slimme meter om het energieverbruik te monitoren. Dat project is in 2016 ten einde gekomen. Breed wordt het uitgerold vanaf 2017 in een beperkt aantal jaren over het totale woningbezit. Het nieuwe SVB met daarin ook het verduurzamingsbeleid zal eind 2017/begin 2018 gereedkomen. In 2018 zijn de eerste verduurzamingsprojecten te verwachten. 																																
4. (Des)investeringen in vastgoed					7																											
Nieuwbouw																																
	Nieuwbouw																															
	Huur	Koop																														
2013	30	6																														
2014	-	-																														
2015	-	-																														
2016	38	-																														
Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph																																

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2013-2016		Cijfer										
<p>Sloop, samenvoeging</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Sloop</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph</i></p>			Sloop	2013	28	2014	6	2015	-	2016	-	
	Sloop											
2013	28											
2014	6											
2015	-											
2016	-											
<p>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Verbeteren en renovaties</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>219</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>167</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph</i></p> <p>Toelichting: grootschalige verbetering Klokkenbelt in voorbereiding vanaf 2015. Start uitvoering 2017.</p>			Verbeteren en renovaties	2013	219	2014	167	2015	47	2016	-	
	Verbeteren en renovaties											
2013	219											
2014	167											
2015	47											
2016	-											
<p>Maatschappelijk vastgoed</p> <p>St. Joseph Almelo bezit het volgende maatschappelijk vastgoed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bornerbroeksestraat 160: voormalige Egbertuskerk, in gebruik bij voedselbank • Bornerbroeksestraat 162, voormalige pastorie Egbertuskerk: in gebruik bij voedselbank; • Arendsboerweg 1: De Wonne: oecumenische leefgemeenschap en opvang voor personen die tijdelijke huisvesting nodig hebben; • Arendsboerweg 3: Jeugd- en wijkcentrum • Aletta Jacobsstraat 220: bewonersruimte in wooncomplex voor ouderen. 												
<p>Verkoop</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Verkoop bestaand bezit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2013</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>72</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Aedes, Woningstichting St. Joseph</i></p> <p>Toelichting bij 2015 en 2016. Inclusief projectmatige verkoop huurwoningen aan derden voor transformatie tot koopwoningen.</p>			Verkoop bestaand bezit	2013	30	2014	57	2015	75	2016	72	
	Verkoop bestaand bezit											
2013	30											
2014	57											
2015	75											
2016	72											
5. Kwaliteit van wijken en buurten		8										
<p>Leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast</p> <p>De wijkbeheerders van St. Joseph Almelo zetten zich in om de leefbaarheid in de wijken te verbeteren. Ze onderhouden daartoe contacten met bewoners en professionals en zijn aanwezig bij diverse overlegsituaties en bijeenkomsten. De wijkbeheerders hebben de leefbaarheid in de wijken als kerntaak, en bemiddelen ook bij overlastsituaties.</p> <p>In veel appartementencomplexen van STJA is een bewonerscommissie actief (eind 2016: 24). Iedere bewonerscommissie heeft een eigen accountmanager binnen STJA die het contact onderhoudt. Onderwerpen van gesprek zijn onder meer schoonmaak, onderhoud, tuinonderhoud, veiligheid, aanpassingen in en aan het complex, leefbaarheid, servicekosten en verkeers- en parkeerproblematiek. De accountmanagers beschikken over een beperkt budget ten behoeve van zowel sociale als fysieke zaken in het betreffende complex.</p> <p>Bij het verkopen van woningen wordt gekeken in hoeverre de verkopen bijdragen aan het verbeteren van woon- en leefomstandigheden in wijken en buurten.</p>												

Bijlage 6 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 5.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier prestatievelen te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities;
2. Presteren volgens Belanghebbenden;
3. Presteren naar Vermogen;
4. Governance.

Cijfer	Benaming
1	zeer slecht
2	slecht
3	zeer onvoldoende
4	ruim onvoldoende
5	onvoldoende
6	voldoende
7	ruim voldoende
8	goed
9	zeer goed
10	uitmuntend

Voor de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gebruik gemaakt van bovenstaande uniforme meetschaal met rapportcijfers van 1-10. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt zij in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt (plus-/minpunten).

Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Voor de beoordeling van Presteren naar Opgaven wordt ook bovengenoemde meetschaal gehanteerd, waarbij in het beoordelingskader aan de cijfers als volgt een kwantificering van de mogelijk marges is gekoppeld:

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

Bijlage 7 Position paper

Position paper STJA ten behoeve van de visitatie 2017

Introductie

De komende visitatie omvat de jaren 2013 tot en met 2016. Jaren waarin het corporatiebestel grondig werd herzien, de parlementaire enquête naar de woningcorporaties werd uitgevoerd, een nieuwe Governancecode zijn intrede deed en een vernieuwde Woningwet werd vastgesteld. Jaren ook, waarin de samenleving als geheel ingrijpend is veranderd. Aan ons de uitdaging onze taken vorm te geven binnen de nieuwe spelregels. Hieronder gaan we in op de wijze waarop we daarmee de afgelopen jaren omgingen, waar we nu staan en wat onze uitdaging voor de komende periode is. Maar allereerst een terugblik op de visitatie uit 2013.

Aandachtspunten visitatie 2013

Bij de vorige visitatie werd geconstateerd dat STJA evenwichtig presteerde op alle onderdelen en over het geheel genomen goed voldeed aan de norm van het corporatiestelsel. Met dat resultaat waren we blij: er werd objectief gemeten dat we in balans waren. De commissie had ook aandachtspunten. Dat waren: het ontbreken van duidelijke prestatieafspraken met de gemeente Almelo; aandacht voor een verbetering van goede wederkerige betrokkenheid van belanghouders bij relevante onderwerpen; aandacht voor het gevolg van onze bewuste keuze voor kwaliteit namelijk de bovengemiddeld hoge stichtingskosten en de betrekkelijk lage huurinkomsten. Ook werd aandacht gevraagd voor onze relatief hoge schuldenpositie en de noodzaak daar wat aan te doen, een herbezinning op de projecten, een doelmatiger omgang met middelen en een krachtadiger communicatie. Wat we met deze aandachtspunten hebben gedaan zal verderop aan de orde komen.

Missie en visie

STJA is de afgelopen jaren getransformeerd van een maatschappelijk ondernemer naar een maatschappelijk beheerder. We zijn innovatief en zelfsturend binnen gestelde kaders en typeren onszelf als een open, door klanten gedragen organisatie. Maatschappelijk betrokken, integer, solide, duurzaam en betrokken.

De klant

Onze klanten staan voorop bij ons werk. We zijn er trots op dat we dat de afgelopen jaren nog verder hebben vormgegeven. Zo hebben we de relatie met de Huurdersadviesraad (HAR) opnieuw kritisch onder de loep genomen. We vinden dat onze klanten veel invloed moeten kunnen uitoefenen op ons beleid. Om echt invloed te hebben op beleid moet je zelf aan de knoppen kunnen draaien. Tijdens de vorige visitatie gaf de HAR aan graag eerder betrokken te willen worden bij sommige zaken. Dat is gerealiseerd. De HAR wordt in een vroegtijdig stadium betrokken bij beleidszaken en kan meepraten over te maken keuzes. Ook is er geïnvesteerd in vergroting van het kennisniveau van de HAR. Deze werkwijze blijkt voor beide partijen goed te werken. Door de kennis ontstaat ook begrip voor de achtergrond van standpunten. Op deze manier wordt de wederkerige betrokkenheid gerealiseerd die als aandachtspunt benoemd was.

We hebben een nieuw dienstverleningsconcept geïntroduceerd. Daarbij wordt veel meer dan voorheen gebruik gemaakt van de digitale middelen en wordt maatwerk geleverd. De klant heeft hierin een veel actievere rol. Door middel van lean-werkmethodieken wordt de zelfredzame klant via digitalisering gestimuleerd zijn eigen weg te vinden. De niet-zelfredzame klant wordt graag door ons met raad en daad terzijde gestaan.

Er heeft een evaluatie plaatsgevonden van ons woonruimteverdelingssysteem. Samen met collega-corporatie Beter Wonen is gekozen voor een nieuw woonruimtebemiddelingssysteem dat wordt uitgevoerd door het Woonburo Almelo, waarbij het gros van de woningen via het aanbodmodel wordt verhuurd. De transparantie voor de klant is hiermee sterk verbeterd. Er is geen sprake van lange wachttijden voor een huurwoning en over 2016 is de inschrijfduur zelfs nog iets afgenomen.

De voorraad

Nieuwbouwopgave 2013-2016. De nieuwbouwopgave gedurende de afgelopen jaren was zeer beperkt. Het realiseren van koop- en duurdere huurwoningen, waarmee we als maatschappelijk ondernemer extra inkomsten genereerden, behoort niet meer tot onze taak. Gelukkig is de voorraad sociale huurwoningen in de gemeente Almelo kwantitatief voldoende. Wat betreft zorgvastgoed hebben we ingespeeld op de behoefte door het realiseren van een nieuwbouwproject in de gemeente Dinkelland van hoofdzakelijk zorgwoningen die via een zorgorganisatie verhuurd worden aan mensen met dementie.

Grondposities. STJA had een aantal grondposities met het oog op te realiseren nieuwbouw in de koop- en duurdere huursfeer. Voor een belangrijk deel zijn deze posities de afgelopen jaren afgestoten. Deels zijn grondposities verkocht aan derden onder de conditie dat er betaalbare koopwoningen werden gerealiseerd.

Verbindingen. Vanuit onze nieuwe rol als maatschappelijk beheerder zijn verbindingen minder gewenst. Daarom worden ze afgebouwd. De afgelopen jaren heeft STJA zich al uit meerdere verbindingen teruggetrokken. Onze positie in de gemeente Tubbergen is helemaal afgebouwd en in de gemeente Wierden zal dat naar verwachting aan het eind van 2017 het geval zijn, met uitzondering van een klein complex.

Strategisch voorraadbeleid. Na de inwerkingtreding van de Woningwet in 2015 zijn we gestart met het actualiseren van ons strategisch voorraadbeleid. Dat heeft in 2016 geleid tot een eerste rapportage. Binnen afzienbare tijd zal het gehele beleid gereed zijn. Hierbij wordt ook aandacht besteed aan de kwaliteit van nieuwbouw en onderhoud zoals bedoeld tijdens de vorige visitatie en aan verduurzaming. Het beleid bij STJA was altijd dat er een hoge kwaliteit werd geleverd tegen een betaalbare prijs, met andere woorden: we namen hoge(re) onrendabele toppen voor lief omdat daar andere voordelen tegenover stonden. Zoals een lage mutatiegraad, lagere onderhoudskosten, tevreden huurders en een kwalitatief goed product bij een eventuele verkoop. De nieuwe regels dwingen ons tot heroverweging van deze uitgangspunten.

Tijdens de vorige visitatie merkten onze belanghouders terecht op dat onze prestaties op het terrein van verduurzaming wat achterbleven. We hebben intussen een aantal projecten uitgevoerd. In het nieuwe SVB zal structurele verduurzaming van de voorraad als beleidsvoornemen opgenomen worden.

Communicatie

Een van de aanbevelingen uit de vorige visitatie was een verbetering van de communicatie. Daar zijn we mee aan de slag gegaan maar op dit onderdeel is zeker nog verdere verbetering mogelijk. De lancering van de nieuwe website met een betere en actuelere inhoud vindt dit najaar plaats. Andere vormen van communicatie, zoals sociale media, moeten nog structureel verder uitgewerkt worden. Met de nieuwe organisatie gaan we hier verder op inzetten de komende periode.

Governance

Toezicht. De gewijzigde regelgeving betekent ook het intensief onderhouden van contact met de interne toezichthouder. Waar STJA vroeger toezichthouders had die vele jaren, soms zelfs decennialang hun positie bekleedden, is dat nu geheel anders. Op dit moment is geen enkel lid van de raad van toezicht langer dan vier jaar als zodanig actief.

Regelgeving. De afgelopen paar jaar zijn alle relevante documenten geschreven of herschreven als gevolg van gewijzigde regelgeving. Met de raad van toezicht vond hierover veelvuldig overleg plaats.

Prestatieafspraken. Na de komst van de Woningwet per 1 juli 2015, zijn we actief met de gemeente Almelo in gesprek gegaan over de prestatieafspraken. Dat heeft geleid tot prestatieafspraken voor het jaar 2016 en 2017. De afspraken zijn tot stand gekomen via een intensief traject waarbij de Almelse corporaties, de huurdersorganisaties van de corporaties en de gemeente Almelo in de voorfase intensief betrokken waren. Het leidde tot een overeenkomst met ook daarna veel aandacht voor een goede implementatie van de afspraken binnen de respectieve organisaties.

Financiële positie

Door de grootschalige nieuwbouw die in de periode tot circa 2010 is gepleegd, heeft STJA een forse schuldenpositie opgebouwd. Om de rentelasten van deze schulden te verlichten en het renteniveau vast te zetten, zijn we derivatencontracten aangegaan. Echter, door verdere rentedalingen in combinatie met gewijzigde regelgeving en beleidswijzigingen bij de geldgevers werden de derivatencontracten potentiële molenstenen om de nek van STJA. In de afgelopen jaren zijn hier diverse keren met alle betrokken partijen (banken, WSW, Autoriteit Woningcorporaties) onderhandelingen over gevoerd. In mei van dit jaar heeft een en ander geleid tot beëindiging van de contracten.

De mogelijkheden om via huurverhogingen extra inkomsten te genereren zijn beperkt. Ook de harmonisatieruimte bij mutaties is gering. In 2014 hebben we daarom besloten weer servicekosten in rekening te brengen. Deze waren jaren geleden op nul gezet, toen corporaties de mogelijkheid kregen zelf de hoogte van de huurverhoging te bepalen. Wij bleven de diensten wel uitvoeren, doch brachten de kosten niet in rekening. Helaas werd de beleidsruimte al na enige jaren weer ingetrokken. Financiële motieven (vergroting huurinkomsten) waren het hoofdmotief voor ons besluit weer servicekosten in te voeren. Daar is een zeer zorgvuldig proces van overleg en communicatie met zowel de HAR als bewonerscommissies als individuele bewoners aan vooraf gegaan.

Aan de vermindering van onze schuldenpositie wordt druk gewerkt. Onze schuld per woning is gedaald van € 46.641,- per 1 januari 2013 naar € 45.487,- per 31 december 2016. Onze LTV bedroeg per 1 januari 2013 75% en per 31 december 2016 eveneens 75% (geconsolideerd). Hoewel de leningenportefeuille -absoluut gezien- is gedaald, heeft dat niet geleid tot een daling van de LTV, met name doordat ook de bedrijfswaarde is gedaald (verhuurderheffing en inrekening onderhoud).

Organisatie

De periode waarop de huidige visitatie betrekking heeft, stond bij STJA intern grotendeels in het teken van de voorbereidingen op de reorganisatie. Door de gewijzigde regelgeving moesten ambities uit het verleden -het bedienen van de totale huisvestingsmarkt met ook koop en duurdere huur- fors worden bijgesteld. STJA moest van een ondernemende (lees: vooral kwalitatief hoogwaardig bouwende) corporatie een beherende corporatie worden. Dat vroeg om een andere organisatiestructuur en deels andere competenties van medewerkers.

Officieel is de reorganisatie per 1 juli 2016 afgerond en is de nieuwe organisatie van start gegaan maar de daadwerkelijke implementatie is nog volop gaande.

Ambities voor de komende jaren

Door maatschappelijke ontwikkelingen en de gewijzigde regelgeving moest STJA zichzelf opnieuw uitvinden. Dat is een dynamisch proces. We zijn een maatschappelijk betrokken corporatie en moeten hier een nieuwe invulling aan geven. De focus van STJA is primair op de gemeente Almelo komen te liggen. Deze heeft een zwakke financiële positie en er wonen veel mensen met lage inkomens. Zij vormen onze doelgroep. De uitdagingen waar we de komende jaren voor staan zijn de volgende:

- *Invulling geven aan onze maatschappelijke taakopvatting.* Corporaties houden zich bezig met bouwen, beheren en onderhouden van de voorraad voor mensen met een beperkt inkomen. Dat doen we. We signaleren allerlei aanverwante kwesties, zoals toenemende segregatie, armoede, incidenten als gevolg van de toenemende extramuralisering, een groeiende groep hoogbejaarden die zelfstandig woont.
Samen met onze belanghouders willen we deze thema's agenderen. Dat zou moeten leiden tot afspraken over de vraag welke rol er voor STJA- binnen de kaders van wet- en regelgeving- en anderen is weggelegd.
- *Focus op de bestaande voorraad*
De omvang van de huidige voorraad woningen is voldoende. We gaan aan de slag met de vraag van de kwaliteit en passendheid. Zijn onze woningen geschikt voor de doelgroepen die nu een woning nodig hebben? Waar kunnen we kwaliteit toevoegen? Hierbij denken we met name aan de verduurzaming van de voorraad. Wat is gewenst? Wat is mogelijk? Hoe kunnen we zowel investeren in duurzaamheid als ook de woonlasten betaalbaar houden? Ook hierover gaan we met onze belanghouders in gesprek.
- *Goede communicatie*
Huurders en samenleving verwachten wat van ons. We gaan structureel proactief uitleggen wat we doen en waarom we iets (niet) doen. Een blijvend heldere consistente communicatie is daarbij belangrijk en zal veel aandacht krijgen.
- *Behoud van de kernwaarden*
Over twee jaar, in 2019, bestaat STJA 100 jaar. Gedurende de afgelopen 98 jaar hebben we ons geprofileerd als een solide, betrouwbare corporatie, die oog heeft voor de klant, die de mensen met een kleine portemonnee een mooi huis en woonomgeving wil bieden tegen acceptabele woonlasten, die kwetsbare huurders huisvest maar tegelijkertijd oog heeft voor de belangen van omwonenden, maar die ook gebonden is aan strakke regelgeving en het op orde hebben van het eigen huishoudboekje. De uitdaging voor STJA is deze kernwaarden te behouden, de samenwerking met andere partijen verder uit te breiden en door te groeien naar een netwerkorganisatie. Op deze manier kan STJA blijvend een bijdrage leveren aan de maatschappelijke opgaven die er in de gemeente Almelo liggen. Bij de realisatie van deze ambities is een cruciale rol weggelegd voor de nieuwe bestuurder die in 2018 in dienst zal treden.

Met vriendelijke groet,
Woningstichting Sint Joseph Almelo

Jan Kamst
directeur-bestuurder

Almelo, 11 september 2017