

Visitatierapport

Stichting Nijestee



Nijestee i

3 december 2018

Visitatiecommissie

Jan van der Moolen, voorzitter

Stefan Cloudt, visitator

Dick Ruimschotel, visitator

Gemma Oosterman, secretaris

Voorwoord

Visitatie is een instrument voor het afleggen van verantwoording over maatschappelijke prestaties van woningcorporaties. Daarnaast biedt dit instrument een spieglfunctie voor bestuurders en toezichthouders, die deze inzichten verkregen uit de visitatie kunnen gebruiken om daarvan te leren en verbeteringen aan te brengen. Dit alles in het kader van een verantwoord beheer en ontwikkeling van het woningbezit van woningcorporaties in Nederland. Met als duurzame ambitie: behoud van eigentijdse en betaalbare woon- en leefomgevingen.

Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt sinds januari 2007 dat zij zich tenminste één keer per vier jaar laten visiteren. Sinds begin 2015 is het een wettelijke verplichting geworden. De visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities van de afgelopen vier jaar af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden ofwel het vermogen van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de governance: de kwaliteit van de besturing en van het interne toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor het leveren van duurzame, verankerde maatschappelijke prestaties in de toekomst.

Visitaties zijn niet vorm vrij en moeten voldoen aan kwaliteitsvereisten. De stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Deze visitatie is dan ook uitgevoerd volgens de voorgeschreven visitatiemethodiek (op het moment van uitvoeren van de visitatie was dit versie 5.0) van deze stichting. Cognitum is het bedrijf dat deze visitatie heeft uitgevoerd.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Stichting Nijestee over de periode 2014 t/m 2017.

Inhoud

Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	6
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	7
1.1 Terugblik op de vorige visitatie	7
1.2 Recensie	8
1.3 Integrale scorekaart 2014-2017	13
1.4 Samenvatting	14
1.5 SWOT diagram	15
2 Stichting Nijestee	16
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	18
3 Presteren naar Opgaven en Ambities	19
3.1 Beoordelingskader	19
3.2 Opgaven in het werkgebied van Nijestee	19
3.3 Relevante ontwikkelingen	19
3.4 Beoordeling prestaties	20
3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep	20
3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen	21
3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer	22
3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed	23
3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten	25
3.4.6 Overige opgaven en prestaties	26
3.5 Beoordeling van de ambities	26
3.5.1 Beschrijving van de ambitie	26
3.5.2 Beoordeling van de ambities	27
3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten	27
3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties	28
4 Presteren volgens belanghebbenden	29
4.1 Beoordelingskader	29
4.2 Werkwijze	29
4.3 Belanghebbenden in het werkgebied	29
4.4 Belanghebbenden over Nijestee	31
4.4.1 Typering van Nijestee	31
4.4.2 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden	33

4.4.3	Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden	35
4.5	Nijestee's reputatie	35
4.6	Waardering van het tripartite overleg	36
4.7	Bewonderpunten en verwonderpunten	37
5	Presteren naar Vermogen	38
5.1	Beoordelingskader	38
5.2	Relevante ontwikkelingen	38
5.3	Financiële continuïteit	38
5.4	Doelmatigheid	40
5.5	Vermogensinzet	41
5.6	Bewonder- en verwonderpunten	42
5.7	Totale beoordeling presteren naar vermogen	42
6	Governance	43
6.1	Beoordelingskader	43
6.2	Relevante ontwikkelingen	43
6.3	Besturing	43
6.3.1	Plan	43
6.3.2	Check	45
6.3.3	Act	45
6.4	Intern toezicht	46
6.4.1	Functioneren raad van commissarissen	46
6.4.2	Toetsingskader	49
6.4.3	Governancecode	50
6.5	Externe legitimering en verantwoording	51
6.5.1	Externe legitimatie	51
6.5.2	Openbare verantwoording	52
6.6	Bewonder- en verwonderpunten	53
6.7	Totale beoordeling Governance	53
7	Bijlagen	54
	Position paper	55
	Factsheet maatschappelijke prestaties	59
	Reputatie Quotiënt Model Nijestee	68
	Waardering netwerk Nijestee	69
	Overzicht geïnterviewde personen	71

Korte cv's visitatoren	73
Onafhankelijkheidsverklaringen	75
Meetschaal	78
Werkwijze visitatiecommissie	81
Bronnenoverzicht	83
Prestatiemonitor	87

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

1.1 Terugblik op de vorige visitatie

In 2014 is Nijestee gevisiteerd over de periode 2010-2013. De visitatie is toen uitgevoerd via methode 5.0. Die visitatie leverde een aantal aandachtspunten op. Hieronder wordt aangegeven welke aandachtspunten dat waren en hoe Nijestee in de periode 2014-2017 met deze punten is omgegaan.

Verbetersuggesties Belanghebbenden visitatie 2014:

- Nadrukkelijker laten zien hoe Nijestee de rol als maatschappelijk betrokken corporatie in de toekomst gaat borgen in licht van teruglopende financiële middelen.
- Transparanter en eenduidiger zijn in houding tegenover leefbaarheidsinitiatieven.
- Creatief en actief in ontwikkeling en opstart van projecten, belanghebbenden zien graag dat die passie en creativiteit ook later in het traject haar beslag krijgt in de rest van de organisatie.
- Dit laatste geldt ook voor woningbeheer, Nijestee zou hierbij beter kunnen luisteren naar de huurders.

Acties in de periode 2014-2017:

Eind 2013 zat Nijestee in een periode van teruglopende middelen, waardoor zij minder in woningen en buurten kon investeren. De doorgerekende effecten van de verhuurderheffing en van de saneringsbijdragen en de teruglopende investeringen als gevolg van ontwikkelingen van de woningmarkt, waren hier vooral debet aan. Dat beeld van teruglopende middelen gold overigens ook voor de gemeente. Nijestee stopte met gemeenschappelijke wijkbudgetten voor 14 wijken. Bewoners en andere belanghebbenden wilden daarom meer duidelijkheid over de rol van Nijestee in de toekomst. Wat achteraf gezien heeft geholpen, is dat in 2015 de nieuwe Woningwet van kracht werd. Daarin zijn de bevoegdheden en rollen van een corporatie duidelijk beschreven. Nijestee merkt dat met het wegvallen van de wijkbudgetten de samenwerking in wijken is veranderd, maar in de praktijk is nog steeds veel mogelijk. Eerst was het geld beschikbaar en vroeg Nijestee bewoners om met ideeën te komen, nu regelt Nijestee geld als een initiatief in het belang van onze huurders zich aandient.

Ook is met de invoering van de nieuwe Woningwet het traject rond de prestatieafspraken veranderd: sinds 2016 maken de corporaties nog steeds gemeenschappelijke afspraken met de gemeente, maar de individuele corporaties geven apart via een bod aan wat zij kunnen leveren. Hiermee is transparant wat er van Nijestee verwacht mag worden in de lokale samenwerking. Daarnaast stak Nijestee veel energie in het overleg met de Participatieraad in de voorbereiding van het bod aan de gemeente. Met behulp van de zogenaamde Transparantietool maakte ze inzichtelijk welke gevolgen keuzes hebben ten opzichte van elkaar. De Participatieraad is de formele overlegpartner van Nijestee en bestaat uit 11 leden en is een afspiegeling van de huurders van Nijestee. De Participatieraad zorgt ervoor dat de positie van huurders, zoals geregeld in de overlegwet en de nieuwe Woningwet, wordt gewaarborgd. De Participatieraad komt circa 12 keer per jaar bij elkaar om te overleggen over het beleid. De Participatieraad bereidt standpunten voor in het overleg met Nijestee en zoekt voortdurend contact met huurders in verschillende wijken om te horen wat er zoal leeft. De Participatieraad beslist over de voordracht van leden voor de raad van commissarissen die daarin namens de huurders zitting nemen. Nijestee kon bijvoorbeeld laten zien wat het effect van huurverlaging is op de mogelijkheid om nieuwe woningen te bouwen of bestaande woningen te verbeteren. Zij maakte daarin eigen keuzes, maar vroeg

de Participatieraad uitdrukkelijk om advies uit te brengen over de concept begroting. Een aantal aanvullende adviezen nam zij over, bij verschil van mening lichtte zij haar argumenten toe.

In 2013 koerste Nijestee aan op een beheerorganisatie: na de ingrepen waren de financiën weer op orde, maar nieuwbouw of grootschalige wijkvernieuwing zat er niet in. De focus lag de jaren daarvoor op inkrimping van de organisatie en op onderhoud werd bezuinigd. Vandaar ook het advies van de toenmalige visitatiecommissie om op het beheer te concentreren. Momenteel ziet de situatie er weer heel anders uit. Nijestee heeft weer voldoende middelen om te investeren. Zij bouwt weer en legt de focus op sociale huurwoningen, want daar is grote vraag naar in de stad Groningen. Van de corporaties neemt Nijestee de komende jaren maar liefst 60% van de nieuwbouw voor haar rekening.

Verbetersuggestie Presteren naar Vermogen visitatie 2014:

- De commissie concludeerde dat Nijestee onvoldoende had gepresteerd op dit prestatieveld.
- De commissie signaleerde dat toezichthouders regelmatig zorgen uitten en oordeelde dat Nijestee voortvarender en doortastender had kunnen acteren om het continuïteitsperspectief van de organisatie voldoende te borgen.

Acties in de periode 2014-2017:

Nijestee herkende zich niet in de conclusie van de vorige visitatiecommissie dat de financiële continuïteit in gevaar was geweest.. Dit standpunt is ook terug te vinden in de formele reactie van Nijestee op het visitatierapport uit 2014.

In de afgelopen jaren is het financieel toezicht vanuit de Woningwet versterkt. Gedurende de gehele visitatieperiode voldeed Nijestee aan de normen van CFV, Aw en WSW. Nijestee kreeg alleen maar groene vinkjes van de toezichthouder en de accountant.

Verbetersuggesties Governance visitatie 2014:

- Doorvertalen visie naar heldere doelstellingen.
- Balanced Score Card geeft inzicht in voortgang van de doelen, de commissie beveelde meer aandacht aan voor de onderbouwing en de totstandkoming van de resultaten.
- Neiging tot responsief handelen, pas na oordeel toezichthouder is actie ondernomen.
- Het toetsingskader kan explicieter.

Acties in de periode 2014-2017:

In de periode tot en met 2014 werkte Nijestee met de Balanced Score Card. Zij heeft het advies van de commissie ter harte genomen om de visie strakker naar concrete doelstellingen te vertalen. Nijestee benoemde in 2016 vier kernwaarden: Hart voor, ruimte, eigenzinnig en nuchter. Die komen samen met de jaarlijkse opgaven terug in de Strategiekaart waar zij sinds 2017 mee werkt. Ook stelde de raad van commissarissen een expliciet toetsingskader vast.

De huidige visitatiecommissie constateert dat Nijestee adequaat met de opmerkingen uit de vorige visitatie aan de slag is gegaan in de afgelopen visitatieperiode.

1.2 Recensie

Responsiviteit in het DNA

Zowel in de beleving van externe als interne belanghebbenden wordt erkend dat de bestuurlijke top van Nijestee het “leuk vindt om opvattingen van anderen te horen”. De visitatiecommissie heeft bij alle gesprekspartners het beeld opgetekend dat Nijestee een organisatie is die bereid is te luisteren en vervolgens ook wat wil doen met de adviezen. Nijestee heeft hart voor de stad Groningen en haar wijken en is bereid daarbij grenzen op te zoeken. De kracht zit volgens velen in de kennis van de stad en de bereidheid nuances te zoeken. Al ver voor de invoering van de nieuwe Woningwet was Nijestee in 2012 overgegaan op het instellen van de Participatieraad: een adviesorgaan van huurders dat in de zoektocht naar een heldere positionering inmiddels bij alle partijen een goed gevoel geeft. De visitatiecommissie was onder de indruk van de kwaliteit van de communicatie tussen Nijestee en haar formele overlegpartner, de Participatieraad en het bewust vroeg inschakelen voor advies over alle belangrijke onderwerpen. Daarnaast kent Nijestee bewonersadviesgroepen en wordt jaarlijks de BinnensteBuitendag gehouden: een moment waarop Nijestee met de huurders en andere samenwerkingspartners bespreekt wat zij doet en daarover verantwoording aflegt. Vaak wordt daarbij een bepaald onderwerp centraal gesteld. De bewonersadviesgroepen adviseren over bepaalde thema’s zoals het onderhoud van “grijs en groen”, de prioriteiten in de dienstverlening en de energiebesparing. Luisteren en wat doen met adviezen zit gewoon in het DNA van de Nijestee organisatie.

We doen het voor de bewoners, niet voor Den Haag

Opvallend vond de visitatiecommissie dat alle geledingen van de werkorganisatie helder zijn over waarom ze hun werk doen: er is sprake van een grote betrokkenheid en men is bereid na te denken over het gevoerde beleid. Het besef dat het bij wonen om meer gaat dan de kwaliteit van het huis, is verankerd in de organisatie. Men is bereid om buiten naar binnen in de organisatie te brengen. Nijestee doet veel vóór haar bewoners maar ook veel mét haar bewoners. Dat ze zich daarbij eigenzinnig kan opstellen, wordt intern en extern als een kwaliteit ervaren. De eerste vraag die gesteld wordt, is “Wat hebben bewoners er aan en hoe kun je ze erbij betrekken?”. Dat consequent door de hele organisatie vasthouden, is door de visitatiecommissie als een kwaliteit gezien waarvoor bestuur en werkorganisatie een groot compliment verdienen.

De bestuurder verwoordt dat ook in zijn position paper. Als kernwaarde wordt door hem het volgende aangegeven: “we hebben hart voor de stad en oog voor onze huurders, bieden ruimte voor keuze en eigen inbreng, zijn eigenzinnig in onze opvattingen over wat deugt en niet deugt want we zijn nuchter genoeg om niet met alle modes mee te waaien”. Nijestee kan daarbij bogen op een lange traditie, ook van haar rechtsvoorgangers, om dit daadwerkelijk waar te maken. De indruk die de visitatiecommissie heeft over gehouden aan de vele gesprekken en documentatie, is dat Nijestee haar kernwaarden consequent vertaalt in volkshuisvestelijke en organisatiedoelstellingen.

Bouwen, bouwen en nog eens bouwen

In 2014 werd Nijestee gedwongen scherpe keuzes te maken op grond van haar toenmalige financiële positie. Dat kreeg een basis in het document “Blijf bij de rand weg”. In 2016 kwam daarop een vervolg: “Blijf bij de rand weg, maar niet te ver”. Naast het willen voldoen aan de normen van Aw en WSW hanteert Nijestee ook eigen normstellingen met als doel de financiële continuïteit te garanderen en een gezonde basis voor investeringen te bieden. Daarbij zijn niet alleen ondergrenzen gepresenteerd, maar ook bovengrenzen. Als er te weinig wordt geïnvesteerd, wordt het beleid ook heroverwogen. Daarbij realiseert Nijestee zich dat de marktwaarde van haar vastgoedportefeuille niets zegt over de financiële positie of armslag. Dit omdat de kasstromen die eraan ten grondslag liggen niet beleidsconform zijn (en feitelijk niet bestaan) en dus niet met de toekomstige realiteit overeen zullen stemmen. Het inzicht in de

marktwaarde is wel van belang om de sterkte van het vangnet te kennen. Bij investeringsbeslissingen baseert Nijestee zich op feitelijke kasstromen waarbij enerzijds de financiële continuïteit gewaarborgd blijft en anderzijds zowel onder- als bovengrenzen gehanteerd worden om het beleid te heroverwegen als de criteria daar aanleiding voor geven en er dus ook optimaal geïnvesteerd kan blijven worden.

Met een goed op orde zijnde bedrijfsvoering kiest Nijestee duidelijk voor het bouwen van meer woningen in de stad Groningen. De Woonvisie van de gemeente is geënt op groei. De afgelopen 20 jaar leek af en toe sprake van een zekere mate van evenwicht op de lokale woningmarkt. Sinds 2008 lijkt er een keerpunt waarbij de wachttijden toenamen. Door Nijestee is gekozen voor meer woningen, voor een betere kwaliteit. De gemeente kiest voor energieneutraal zijn in 2035. Nijestee heeft aangegeven zich te richten op gemiddeld B in 2020 en zal nog bepalen hoe haar doelstelling voor de periode daarna wordt geformuleerd. Daarvoor analyseert ze haar positie en opties in het licht van CO2-neutraal in 2050.

Hoewel erkend wordt dat de tijden veranderd zijn, vindt Nijestee dat de geest van de oude volkshuisvesting verankerd moet blijven in de organisatie, maar ook bij de gemeente. Met de gemeenteraadsverkiezingen in november 2018 zijn er mogelijk verschuivingen te verwachten in het politieke krachtenveld en biedt dat kansen waar Nijestee vanuit haar kracht en kwaliteit weer op wil inspelen. Er is sprake van een ambitieuze programmering die, zo is de visitatiecommissie gebleken, bij alle partijen op sympathie en medewerking kan rekenen. Door de combinatie van kwaliteit in de bedrijfsvoering en de sterke inhoudelijke focus op de problematiek in de lokale woningmarkt, is sprake van zowel een hoge financiële continuïteit als een doelmatige inzet van het vermogen en het voldoen aan de gewenste maatschappelijke prestaties.

De wijkaanpak gerevitaliseerd

Nijestee kiest duidelijk voor de ongedeelde stad met gemengde wijken. Men wil goede, duurzame en betaalbare woningen in prettig leefbare wijken. Erkend wordt dat twee doelgroepen wat in de knel zitten: jongeren respectievelijk studenten en gezinnen. Daarnaast is Nijestee op zoek naar beschikbare locaties om te kunnen bouwen. De eigenzinnigheid van de corporatie heeft hier geleid tot het presenteren van een bidbook aan de gemeente met potentiële locaties voor sociale woningbouw. Door de gemeente wordt erkend dat de wijkvernieuwing weer terug op de agenda is. Daar bestaat ook politiek veel draagvlak voor. Na de grootschalige aanpak van wijken zoals Paddepoel en Vinkhuizen was even de overtuiging dat de wijkaanpak klaar was. Maar nu wordt gezocht naar een gerichte aanpak op een kleinere schaal waarbij ook duurzaamheid en het sociale domein betrokken worden. De insteek van Nijestee en haar Participatieraad wordt gewaardeerd om de kennis, de inhoudelijke sterke inbreng en de sfeer waarbinnen de gesprekken plaatsvinden. Wel wordt door de gemeente aangegeven dat Nijestee voorzichtiger en pragmatischer lijkt te zijn geworden. Door de kennis van de stad en het zoeken van nuances lijken geen “grote keuzes meer gemaakt te worden”. Positief is dat men een drietal pilot projecten opstart om binnen het woonruimteverdelingssysteem met keuzevrijheid als basis, toch labelling van woningen te kunnen starten. De toename van kwetsbare huishoudens in wijken in combinatie met een toewijzingsstelsel dat zeer strak georganiseerd is op grond van wettelijke normstellingen, kan een risico voor de stad als geheel betekenen. De concentratie van verschillende zwakke en kwetsbare doelgroepen in dezelfde wijken en buurten hebben effect op de leefbaarheid in diezelfde wijken en buurten en op de woonbeleving van de zittende huurders. Dat raakt echter de gehele stad Groningen.

De organisatie en haar governance

Nijestee was tot voor kort een organisatie met weinig verloop, maar dat is aan het veranderen. Nijestee is actief bezig met de transitie met vervanging van mensen op cruciale niveaus. Nieuwkomers moeten zich niet alleen het DNA van Nijestee eigen maken, ze moeten ook kwaliteit leveren. Dat lijkt goed te lukken door het gegeven dat Nijestee een organisatie van aanpakken is, oog voor de mens heeft, een verrassend open cultuur heeft en actief verbetert daar waar dat nodig is.

Met de introductie van de Strategiekaart in 2017 als vervanger van de Balanced Score Card zijn doelstellingen in “outcome” termen vertaald en dat wordt als een verbetering gezien. Er is een duidelijk geformuleerde ambitie en focus en via helder verwoorde kpi’s is een en ander goed te monitoren en waar nodig of gewenst, bij te sturen. In 2016 is het risicomangement goed op poten gezet. Met daarnaast de verjonging in het directieoverleg en de raad van commissarissen is een nieuw evenwicht ontstaan, maar ook een andere dynamiek. Diverse betrokkenen ontkennen daarbij niet dat Nijestee risicomijnder is geworden en dat besluitvormingslijnen soms erg lang zijn. Met het oog op de sleutelposities die de komende jaren nog vrij zullen komen, pleit men organisatiebreed voor het goed coachen van nieuwe mensen, voor het borgen van de aanwezige kennis en het behouden respectievelijk vernieuwen van strategische posities. De visitatiecommissie onderschrijft die wens in de ontwikkeling van de organisatie om te komen naar een procesgestuurde organisatie. Mooi vond de visitatiecommissie het zoals één van de medewerkers het formuleerde: “We willen collega’s die vanuit hoofd én hart een bijdrage willen leveren aan de kwaliteit van de stad”. Die betrokkenheid vond de commissie in alle gesprekken terug.

Ook binnen de raad van commissarissen is het strategisch personeelsbeleid een thema. De raad is daarnaast actief op zoek geweest naar meer transparantie binnen de organisatie en haar werkzaamheden. Zij is zich bewust dat het kenmerk “eigenzinnig” onder druk is komen te staan door de veranderende regelgeving. Tegelijk benadrukt de raad dat Nijestee het voortouw moet nemen in de stad vanwege het gegeven dat Nijestee de grootste corporatie is en verankerd in een aantal wijken en buurten met een mooie historie. Daar mogen de grenzen bij worden opgezocht en mag meer naar buiten worden getreden. De raad heeft een meer sturende rol opgepakt en ziet daarbij terecht een rol voor zichzelf in ook de communicatie naar diverse belanghebbenden. Tenslotte is de raad zich zeer bewust van de noodzaak van goede checks & balances in de organisatie.

Aandachtspunten

- a. De lopende en komende transitie binnen de werkorganisatie vraagt van bestuur en raad van commissarissen een goede begeleiding om de kernwaarden en aanwezige kennis vast te houden.
- b. De organisatie is de afgelopen jaren druk geweest met de aanpassingen aan de nieuwe regelgeving en de na 2014 ingezette verbeteringen naar aanleiding van de financiële situatie. Daarmee is sprake van meer nuancering en meer risicomijndend gedrag. Nijestee moet daarnaast ook waken dat ze haar nek durft uit te steken en niet blijft steken op de “roem van vroeger”.
- c. De besluitvorming lijkt nog beter te kunnen worden gestroomlijnd door consequent zaken op het laagst mogelijke niveau in de organisatie te leggen. De organisatie lijkt de afgelopen periode hiërarchischer geworden te zijn waardoor zaken langer duren.
- d. De communicatie over afhandeling reparatieverzoeken is voor verbetering vatbaar.
- e. Nijestee kan in de beleving van zowel interne als externe personen meer zichtbaar aan de weg timmeren. Haar reputatie is immers goed.
- f. Koester de wens om bij te dragen aan de “inclusieve stad”. De prioriteiten daarbij in wijkvernieuwing, bouwen, verduurzaming en tevredenheid van de huurders over de kwaliteit van

de dienstverlening lijken goed gekozen maar vragen een goede vertaling en borging binnen de werkorganisatie in processen en kwaliteiten.

- g. Ten aanzien van de strategische doelen zowel aandacht voor de stand van zaken in een jaar alsook over de haalbaarheid van het doel in de periode die nog resteert.
- h. Voor wat betreft de prestatieafspraken meer op hoofdlijnen en vanuit een gezamenlijke visie sturen, wat wel meer discussie over fundamentele keuzes vergt.
- i. Het goed in gesprek blijven met de gemeente over het type woningen dat moet worden gebouwd.
- j. Het ontwikkelen van een strategie, samen met belanghebbenden, over het uit te ponden bezit in relatie tot duurzaamheid.

1.3 Integrale scorekaart 2014-2017

Presteren naar opgaven en ambities									
	Prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties in het licht van de opgaven	8,0	7,0	7,0	7,8	7,0	-	7,4	75%	7,6
Ambities in relatie tot de Opgaven							8	25%	
Presteren volgens belanghebbenden									
	prestatieveld						gemiddelde	Weging	eindcijfer
	1	2	3	4	5	6			
Prestaties	7,4	8,2	7,2	6,9	7,9	-	7,5	50%	7,5
Relatie en communicatie	7,8						7,8	25%	
Invloed op beleid	7,2						7,2	25%	
Presteren naar vermogen									
								Weging	eindcijfer
Financiële continuïteit							8	30%	7,7
Doelmatigheid							7	30%	
Vermogensinzet							8	40%	
Governance									
							gemiddelde	Weging	eindcijfer
Besturing	Plan					7,5	7,5	33%	7,4
	Check					7			
	Act					8			
Intern toezicht	Functioneren raad van commissarissen					7,0	7,3	33%	
	Toetsingskader					7			
	Toepassing Governancecode					8			
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie					8	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7			

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 5.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen.

1.4 Samenvatting

De visitatie van Nijestee over de periode 2014-2017 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 5.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in oktober 2018. Nijestee is vrijwel uitsluitend werkzaam in de gemeente Groningen.

In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Nijestee scoort voor presteren naar Opgaven en Ambities een 7,6. Nijestee verdient deze score door het realiseren van de gemaakte afspraken. Op alle prestatievelden levert Nijestee (minstens) de gevraagde prestaties of voldoet zij aan haar ambities, wat tot uiting komt in een score van een 7. Een uitzondering is het huisvesten van de primaire doelgroep, waar een 8 wordt gescoord en het (des)investeren in vastgoed, waar een 7,8 wordt gescoord. Nijestee laat zien een betrouwbare partner te zijn, die doet wat ze zegt. Op het onderdeel nieuwbouw is zelfs een 10 gescoord omdat Nijestee de gemaakte afspraken aanzienlijk heeft overtroffen. De actieve inzet bij de wijkvernieuwing is mooi en de manier waarop wordt samengewerkt met de Participatieraad is een voorbeeld van een inhoudelijk goede en gelijkwaardige relatie tussen een corporatie en haar huurdersorganisaties.

Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbenden geven Nijestee gemiddeld een 7,5. Met name het huisvesten van bijzondere doelgroepen wordt goed gewaardeerd (8,2). Over de gehele linie worden de volkshuisvestelijke prestaties door de belanghebbenden van Nijestee als ruim voldoende gemarkeerd. Nijestee communiceert goed, vanuit het hart, met oog voor de relatie. Gemeente, Participatieraad en bewonersadviesgroepen zijn tevreden en ook de reputatie van Nijestee scoort hoog met een ruime 8.

Presteren naar Vermogen

Nijestee heeft haar financiële zaken goed op orde. Gemiddeld krijgt Nijestee een beoordeling van 7,7. Deze is opgebouwd uit een 8 voor financiële continuïteit, een 7 voor doelmatigheid en een 8 voor vermogensinzet. De sterke focus op de financiële ratio's met het credo 'Blijf bij de rand weg... maar niet te ver' na de pas op de plaats in 2014, is mooi. Het vervolgens hanteren van niet alleen verhoogde financiële ratio's maar ook signaleringsgrenzen waarboven een beleidsmatige heroverweging van investeringen en huurniveaus plaatsvindt, getuigt van een bewuste strategie op de inzet van het vermogen. Daarbij is de focus gelegd om te bouwen in de jaren na 2016 om de vele problemen in het woningmarktgebied te bestrijden.

Governance

De governance is bij Nijestee ruim voldoende op orde. Gemiddeld krijgt Nijestee een 7,4 als oordeel van de commissie. De besturing wordt met een 7,5 als goed beoordeeld. Het interne toezicht is ruim voldoende met een 7,1 en de externe legitimatie en verantwoording is eveneens goed met een 7,5. De PDCA cyclus zit goed in elkaar met duidelijke monitoring op alle niveaus en het risicomanagement is goed op orde. De externe legitimatie van de raad van commissarissen is met een 8 beoordeeld. Op alle andere punten is sprake van een 7 of hoger. De website is goed toegankelijk en overzichtelijk. De contacten vanuit de raad van commissarissen met belangrijke stakeholders als huurdersorganisaties en gemeenten zijn erg goed.

1.5 SWOT diagram

Sterk

- Hart en open oor voor de huurders
- Lange historie van betrokkenheid bij wijken en de stad
- Financieel beleid en sturing
- Open en transparant en oog voor de noodzaak van 'checks & balances'

Zwak

- Kwaliteit communicatie klachtenafhandeling
- Zichtbaarheid kan omhoog

Kans

- Verduurzaming en vernieuwing woningvoorraad
 - Wijkvernieuwing weer op de agenda
 - Transitie binnen bestuurlijke en werkorganisatie
-

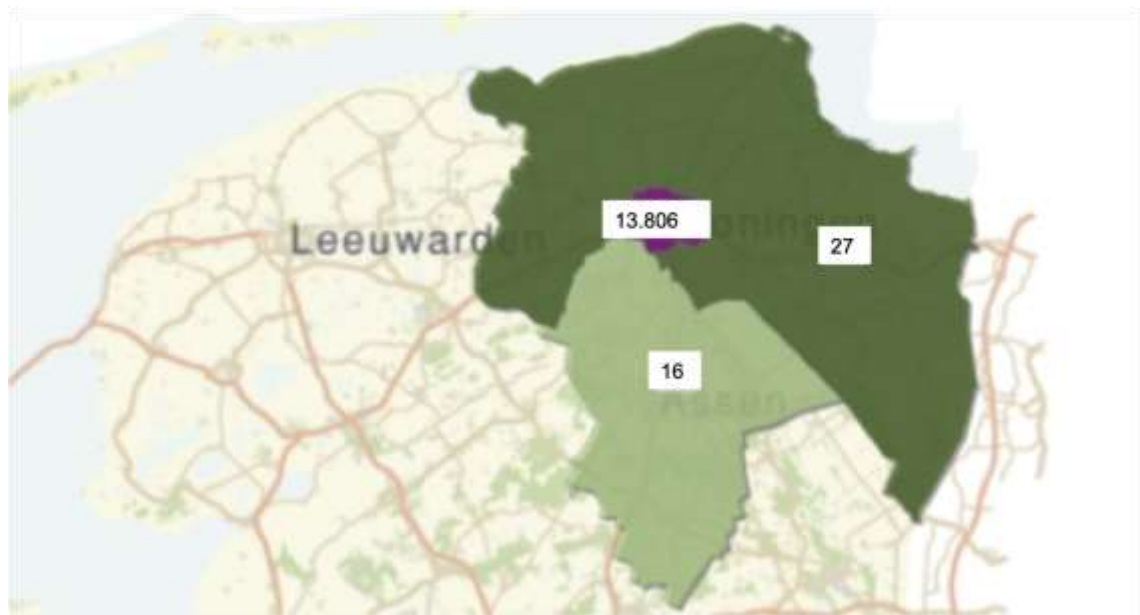
Bedreiging

- Trots niet alleen baseren op oude projecten
- Waken dat eigenzinnigheid verandering niet belemmert.

2 Stichting Nijestee

Nijestee is ontstaan uit een fusie van de corporaties Gruno en Groningen, vlak na de verzelfstandiging van corporaties. In die periode, omstreeks 1998, kampte de Groningse woningmarkt op behoorlijke schaal met leegstand en buurten en halve wijken kenden forse leefbaarheidsproblemen. Dit maakte wijkvernieuwing noodzakelijk. De stad Groningen liep daarin landelijk voorop, met de spraakmakende aanpak van bijvoorbeeld Vinkhuizen. De rechtsvoorgangers van Nijestee zijn opgericht in 1919. Nijestee is met name actief in de stad Groningen.

Het werkgebied van Nijestee:



	woningen ultimo 2017
Gemeente Groningen	13.806
Gemeente Haren	27
Gemeente Tynaarlo	16
Totaal	13.849

Ongeveer 22.000 mensen huren een woning van Nijestee. Bij Nijestee werken ultimo 2017 188 medewerkers; in totaal 171 fte. Nijestee werkt vanuit een tweelagenstructuur. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. In zijn werkzaamheden wordt de directeur-bestuurder bijgestaan door een directieteam. Het interne toezicht bestaat uit een raad van commissarissen die momenteel bestaat uit 6 personen. In de huidige raad van commissarissen zijn twee leden benoemd op voordracht van de huurders.

Missie Nijestee: Ons ideaal is dat mensen met verschillende achtergronden en maatschappelijke posities samenleven in buurten en daarin zelf kunnen kiezen waar en hoe ze wonen in een huis dat als thuis voelt. Nijestee wil zo'n thuis bieden, vooral aan mensen met een lager inkomen of mensen die hulp of begeleiding nodig hebben om zelfstandig te wonen.

Andere corporaties in Groningen zijn Lefier, Christelijke Woningstichting Patrimonium, Stichting De Huismeesters, Mooiland, SSH (voor opvang buitenlandse studenten via short stay contracten) en Woningstichting Wierden en Borgen. Nijestee is de grootste woningcorporatie van de stad Groningen.

De Stichting Participatieraad Nijestee is vanuit de huurders de formele overlegpartner voor Nijestee.

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

3.1 Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven beoordeelt de visitatiecommissie de prestaties van de corporatie in het licht van de externe opgaven van de corporatie. Onder externe opgaven worden verstaan:

“alle formele en/of in gezamenlijk overleg vastgestelde maatschappelijke opgaven in het werkgebied, zoals vastgelegd in prestatieafspraken of in beleidsdocumenten van de (lokale, regionale en/of landelijke) overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie, samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert etc.”

Ook beoordeelt de visitatiecommissie de ambities in het licht van de opgaven: passen de ambities bij de externe opgaven?

3.2 Opgaven in het werkgebied van Nijestee

In dit hoofdstuk worden de prestaties van Nijestee gerelateerd aan de opgaven in het werkgebied in de periode 2014 tot en met 2017. In de visitatieperiode had Nijestee prestatieafspraken met de gemeente Groningen. In de beginperiode gold het Nieuw Lokaal Akkoord Samenwerkingsovereenkomst 2011-2014 en voor de periode 2015-2020 het Kader Prestatieafspraken Groningen (inclusief uitvoeringsprogramma's voor de jaren 2016 en 2017).

De eigen ambities van Nijestee zijn opgenomen in het Strategisch Kader 2014-2016 en het Strategisch Kader 2017-2020. Dit is in diverse beleidsnotities verder uitgewerkt (zoals het portefeuilleplan en het duurzaamheidsbeleid).

In de bijlagen is de Prestatiemonitor Opgaven en Ambities opgenomen, hierin zijn alle afspraken, ambities en prestaties overzichtelijk opgenomen.

3.3 Relevante ontwikkelingen

De visitatieperiode kenmerkte zich door een aantal interne en externe ontwikkelingen:

- De economische crisis waardoor de vraag naar koopwoningen sterk afnam en in het verlengde daarvan de vraag naar (goedkope) huurwoningen toenam.
- De verhuurderheffing die gaandeweg een steeds groter beslag is gaan leggen op de financiële middelen van corporaties.
- De herziene Woningwet, waarmee het werkveld van corporaties werd ingeperkt (in het bijzonder ten aanzien van duurdere huur en koop en ten aanzien van inzet op gebied van leefbaarheid) en waarvan de invoering een groot beslag heeft gelegd op de beschikbare personele capaciteit.
- Energie en duurzaamheid sterk op de agenda in de gehele sector. Als de convenanten uit 2012 zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. In het verlengde van deze convenanten heeft Aedes de routekaart CO₂-neutraal 2050 uitgebracht.
- De reorganisatie als gevolg van bovenstaande waardoor Nijestee 1/3 van haar personeel verminderde, voornamelijk op de afdeling vastgoed (inclusief afstoten PandGarant, VvE-beheerder die eerder onderdeel vormde van Nijestee).
- De financiële situatie van Nijestee die de nieuwbouw en herstructurering voor enkele jaren stillegde.

3.4 Beoordeling prestaties

3.4.1 Huisvesten primaire doelgroep

Woningtoewijzing en doorstroming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Nijestee heeft de gehele visitatieperiode voldaan aan de normen die gelden vanuit de staatssteunnorm voor het toewijzen van sociale huurwoningen aan mensen met een bepaald maximum inkomen. De norm is tenminste 90%, Nijestee realiseerde respectievelijk 99%, 98%, 99% en 100% in de periode 2014 t/m 2017 en voldeed daarmee ruimschoots aan de norm.
- Ook het passend toewijzen werd door Nijestee volgens de geldende normen vanuit de Woningwet uitgevoerd. Minimaal 95% van de vrijkomende huurwoningen onder de aftoppingsgrenzen moet worden toegewezen aan huishoudens die recht hebben op huurtoeslag (met ingang van het jaar 2016). In de jaren 2016 en 2017 was dit bij Nijestee 99%.
- Met de gemeente en andere woningcorporaties zijn afspraken gemaakt over het huisvesten van statushouders. Dit betekent voor Nijestee dat zij 37% van de statushouders moet huisvesten. In de visitatieperiode heeft Nijestee er meer gehuisvest (respectievelijk 37%, 42%, 53% en 53% in de jaren 2014 t/m 2017).
- Er zijn geen specifieke afspraken over de woningtoewijzing aan specifieke doelgroepen anders dan statushouders. Ongeveer 80% van de vrijkomende woningen gaat naar reguliere woningzoekenden, 20% naar specifieke doelgroepen (zoals bijvoorbeeld urgenten en kwetsbare personen).
- Nijestee zet zich ook in voor de huisvesting van studenten. Woonruimte voor reguliere studenten wordt door Nijestee zelf en via SSH aangeboden. In 2017 stelde Nijestee een nieuwe locatie (Upsilon) beschikbaar voor huisvesting van internationale studenten.

Daarmee overtreffen de prestaties van Nijestee de opgaven en beoordeelt de visitatiecommissie dit onderdeel met een 8 (goed).

Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Nijestee heeft zich in 3 van de 4 jaren in de visitatieperiode gehouden aan de kaders van het Rijkshuurbeleid. De huursom was in 2016 fors lager dan wettelijk toegestaan en in 2017 zelfs 0%. Per saldo heeft Nijestee bewust niet de volledige stijgingscapaciteit benut (8,2% versus 7,3%).
- De afspraken en ambities met betrekking tot de omvang van de sociale huurvoorraad zijn pas op langere termijn toetsbaar zoals bijvoorbeeld de ambitie om over 10 jaar (portefeuilleplan 2016) 14.000 sociale huurwoningen te hebben. In 2017 waren dat er 13.476, daarmee is de corporatie wel goed op weg om haar doel te bereiken.
- Nijestee werkt actief en persoonsgericht aan het voorkomen en oplossen van huurachterstanden. Het aantal huisuitzettingen is constant en laag. Onlangs werd een tweede medewerker in dienst genomen hiervoor.

Alles overziende overtreffen de prestaties de opgaven en scoort Nijestee goed (8).

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningtoewijzing en doorstroming	8
betaalbaarheid	8
Oordeel	8,0

3.4.2 Huisvesten bijzondere doelgroepen

Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- De afspraak in Groningen was om 75 tot 150 gelijkvloerse woningen aan de woningvoorraad toe te voegen (periode 2011-2014). Andere afspraken zijn niet gemaakt.
- Nijestee heeft in de visitatieperiode (2014-2017) het aantal nulredenwoningen in haar portefeuille laten stijgen van 5.263 naar 5.458.
- Nijestee heeft geen intramurale woonzorgcomplexen. Wel worden geclusterde woonvormen aangeboden, ook aan ouderen.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Nijestee op dit gebied presteert conform de opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking / Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Nijestee heeft de ambitie om mensen die zorg en begeleiding nodig hebben, huisvesting te bieden. Niet de zorg, dat laat zij over aan andere partijen. Het gaat hier in 2017 om 748 woningen voor specifieke doelgroepen en extramurale eenheden (5% van het bezit van Nijestee). Bijvoorbeeld Campus Diep (jongvolwassenen).
- Nijestee werkt op diverse locaties nauw samen met tal van organisaties die zorg en begeleiding bieden. Vele honderden woningen worden aan hen of hun cliënten verhuurd.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Nijestee op dit gebied presteert conform de opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld huisvesten specifieke doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
ouderen met specifieke behoeften	7
bewoners met beperkingen / overige personen	7
Oordeel	7,0

3.4.3 Kwaliteit woningen en woningbeheer

Woningkwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Er zijn geen specifieke afspraken met de gemeente over de woningkwaliteit.
- De ambitie van Nijestee is om de kwaliteitsscore 3 te halen in de NEN 2767 methodiek (waarbij 1 de hoogste score is en 6 de laagste score). In 2017 heeft nog 5% van de woningen score 4.
- De huurwoningen in een verkoopcomplex (16%) waar het technisch beheer van het casco bij de VvE is ondergebracht, zijn niet meegenomen in de score.
- In de Aedes Benchmark wordt voor Onderhoud & Verbetering de letter A gescoord (in de kopgroep ten opzichte van de andere corporaties).

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Nijestee de eigen ambities in belangrijke mate evenaren en scoort een 7 (ruim voldoende).

Kwaliteit dienstverlening

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Nijestee heeft als ambitie om de letter A te scoren in de Aedes Benchmark op dit terrein. In 2014 werd dit nog niet met de Benchmark gemeten. In 2015 werd inderdaad een A gescoord, in 2016 en 2017 echter niet (B).
- Er zijn stijgingen in de huurdersoordelen voor de onderdelen reparatieverzoeken en vertrokken huurders. De score door nieuwe huurders gegeven, laat sinds 2015 een daling zien.
- De absolute scores zijn echter ruim voldoende en goed.
- Bij de diverse bewonersgroepen die de visitatiecommissie gesproken heeft, overheerst de tevredenheid over organisatie en medewerkers.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Nijestee de eigen ambities zijn en scoort zij een 7 (ruim voldoende).

Energie en duurzaamheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Nijestee heeft samen met de gemeente en de andere corporaties de landelijke afspraak omarmd om gemiddeld label B in 2020 te hebben. Anno 2017 is gemiddeld label B bij Nijestee nog niet het geval. Van haar bezit is 39% label B. In 2014 was dit 34%. De gemeente kiest voor energieneutraal zijn in 2035. Nijestee heeft aangegeven zich te richten op gemiddeld B in 2020 en zal nog bepalen hoe haar doelstelling voor de periode daarna wordt geformuleerd. Daarvoor analyseert ze haar positie en opties in het licht van CO2-neutraal in 2050.
- In Groningen wordt met allerlei partijen samengewerkt in het kader van duurzaamheid, bijvoorbeeld met Grunninger Power voor zonnepanelen. Ook werkt Nijestee samen met VvE's om in gemengde complexen de duurzaamheid te verbeteren.
- Nijestee volgt het Tienstromenplan voor verduurzaming. Projectmatig worden 350 woningen twee labelsprongen omhoog gebracht. Ongeveer 500 woningen worden daarnaast momenteel getransformeerd en zijn er nog 500 in voorbereiding.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat Nijestee op dit gebied presteert conform de opgaven en scoort een 7 (ruim voldoende).

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
woningkwaliteit	7
kwaliteit van dienstverlening	7
energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,0

3.4.4 (Des)Investeren in vastgoed

Nieuwbouw

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- In Groningen wordt door de gemeente en de corporaties ingezet op een groei van de sociale huurwoningvoorraad, gemiddeld ongeveer 158-225 woningen in 2014, 85-190 woningen in 2015 en in 2016 per jaar tot 2020. In 2017 is dit verhoogd naar 225 woningen. Voor Nijestee zou dit ongeveer over de gehele periode 293 - 430 woningen betekenen.
- In de visitatieperiode heeft Nijestee in totaal 686 sociale huurwoningen gebouwd en 72 koopwoningen. Dat is ruimschoots meer dan afgesproken.
- Bovendien wil Nijestee nog meer woningen realiseren en heeft het initiatief getoond een bidbook op te stellen voor de gemeente met potentiële locaties voor sociale woningbouw.

Alles overziende oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Nijestee op dit gebied de opgaven aanzienlijk overtreffen (10). De focus was gedurende de gehele visitatieperiode gelegd op bouwen, bouwen en nog eens bouwen en dat is in de praktijk ook gelukt. Meegespeeld kan hebben dat Nijestee door haar financiële positie dat ook kon doen en haar activiteiten in tegenstelling tot andere corporaties alleen op de stad Groningen kon richten. Maar met succes dus.

Sloop, samenvoeging

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Op het niveau van Groningen totaal zijn wel indicaties over aantallen te slopen woningen opgenomen (ongeveer 150 tot 250 woningen per jaar), maar hier zijn geen concrete afspraken m.b.t. Nijestee opgenomen.
- Nijestee heeft in de visitatieperiode in totaal 146 woningen gesloopt.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Nijestee op het gebied van sloop gelijk zijn aan de opgaven (7).

Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet apart.

Het onderhoudsbeleid is gericht om woningen veilig, gezond en duurzaam te verhuren. De prestaties ten aanzien van het groot onderhoud zijn het best te meten bij de prestatievelden Woningkwaliteit en Energie en Duurzaamheid. Dit is reeds beoordeeld bij paragraaf 3.4.3.

Voor de beeldvorming: de corporatie verbeterde telkens complete bouwblokken waarbij ze energiebesparende maatregelen troffen, zoals plaatsing van dubbel glas, dakisolatie of zuinige verwarmingsinstallaties, waarbij de kwaliteit en verhuurbaarheid op peil bleven (doorgerekend door TNO).

Maatschappelijk vastgoed

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- Nijestee heeft geen specifieke afspraken en / of ambities op het gebied van maatschappelijk vastgoed.
- Op diverse locaties in Groningen heeft Nijestee maatschappelijk vastgoed (anno 2017 in totaal 63 locaties) en draagt daarmee positief bij aan het leefklimaat.
- Belanghebbenden zijn zeer tevreden over de bereidheid van Nijestee in het realiseren van bijvoorbeeld een nieuwe locatie voor vrouwenopvang op het terrein van FC Groningen en de realisatie van zorginitiatieven zoals Schots en Scheef en Gema.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Nijestee gelijk zijn aan de opgaven (7).

Verkoop

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot dit oordeel:

- In de prestatieafspraken 2011-2014 is afgesproken om per jaar 150 tot 250 woningen te verkopen (alle corporaties samen). Voor Nijestee zou dit ongeveer 50 tot 80 woningen betekenen in 2014.

- In de visitatieperiode heeft Nijestee 575 woningen verkocht, teneinde de financiële situatie te kunnen verbeteren. De eigen ambitie was om 155 woningen per jaar te verkopen (totaal 620).
- De lagere realisatie is in 2016 en 2017 gerealiseerd, omdat de gemeente en Participatieraad een dringend beroep op ons deden om minder sociale huurwoningen te verkopen gezien het oplopend tekort aan deze woningen. Daarmee haalde de corporatie niet haar oorspronkelijke ambitie, maar speelden maximaal in op verzoek van belanghebbenden.

Alles overziend, concludeert de visitatiecommissie dat de prestaties van Nijestee op het gebied van verkoop de prestatie gelijk is aan de (bijgestelde) ambities en scoort een ruime voldoende (7).

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
nieuwbouw	10
sloop / samenvoeging	7
verbeteren bestaand bezit	-
maatschappelijk vastgoed	7
verkoop	7
Oordeel	7,8

3.4.5 Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid / wijk- en buurtbeheer

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Er zijn geen specifieke afspraken over leefbaarheid en wijk- en buurtbeheer, tegelijk heeft Nijestee de wijkvernieuwing naar zich toe getrokken en bijvoorbeeld een jaar lang een medewerker bij de gemeente gedetacheerd om mee te helpen aan de wijkvernieuwing. Groningen is gedurende de visitatieperiode beter gaan scoren in de Leefbaarometer (van ruim voldoende naar goed). Er zijn volgens de belanghebbenden geen wijken in Groningen waar de leefbaarheid onder druk staat (zie ook hoofdstuk 4).
- In het kader van leefbaarheid worden allerlei projecten uitgevoerd en middelen ingezet. Het gaat bijvoorbeeld om het ondersteunen van kleine projecten gericht op ontmoeting zoals buurtmoestuintjes (Buurt in Bloei). Nijestee trok zich als gevolg van de nieuwe Woningwet terug uit de financiële ondersteuning van diverse fondsen.

De visitatiecommissie concludeert dat de prestaties van Nijestee gelijk zijn aan de opgaven (7).

Aanpak overlast

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De visitatiecommissie komt op basis van de volgende overwegingen tot een oordeel:

- Nijestee is deelnemer van het convenant informatie-uitwisseling aanpak Hennepteelt Noord-Nederland en het convenant aanpak thuisteelt van hennep.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
leefbaarheid /wijk- en buurtbeheer	7
aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

- Door Nijestee (en de andere corporaties) wordt actief gehandhaafd en worden maatregelen getroffen (beëindiging huurcontract en/of huisuitzettingen) bij illegale activiteiten.

Alles overziend oordeelt de visitatiecommissie dat de prestaties van Nijestee gelijk zijn aan de opgaven (7).

3.4.6 Overige opgaven en prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel niet.

Er zijn geen overige opgaven en prestaties die niet elders aan de orde zijn gekomen en wel beoordeeld zouden moeten worden.

3.5 Beoordeling van de ambities

3.5.1 Beschrijving van de ambitie

De ambities van Nijestee voor het grootste deel van de visitatieperiode zijn opgenomen in het Strategisch Kader 2014-2016. In 2016 is het nieuwe Strategische Kader vastgesteld (voor de periode 2017-2020). Beide zijn uitermate overzichtelijke documenten.

Het Strategisch Kader 2014-2016 maakt melding van de navolgende missie:

‘We zien goed en plezierig wonen als basis van bestaan.150 jaar geleden werden de eerste corporaties opgericht. Niet om mensen een mooi huis te bieden, maar om ze een veilig onderdak te geven. Anno 2014 is ‘de woontoestand’ in Nederland ingrijpend verbeterd, niemand hoeft meer in een krot of onder een brug te wonen. Maar de motieven van toen inspireren ons nog steeds: een veilige plek om te wonen is de basis om mee te doen in de samenleving via werk, hobby’s, studie of opvoeding van kinderen. Onze toekomst ligt in een veel sterkere binding met bewoners, waarbij zij ons niet als instituut ervaren, maar als betrouwbare partner waarmee ze samen werken aan goed wonen in gemêleerde wijken.’

Het Strategisch Kader 2014-2016 is weergegeven in ‘12 puntjes’:

1. We zien goed en plezierig wonen als basis van bestaan
2. We bieden bovenal voldoende en betaalbare woningen
3. We dragen merkbaar bij aan de leefbaarheid van onze buurten
4. We bieden mensen met lagere inkomens goede, passende woonruimte
5. We besteden extra aandacht aan mensen die zorg en begeleiding nodig hebben
6. We werken sober en doelmatig
7. We nodigen uit
8. We werken samen
9. We werken in en voor de stad

10. We reageren snel en maken duidelijke afspraken
11. We zoeken een balans om energiekosten te besparen
12. We houden ons huishoudboekje op orde.

De doelen die Nijestee zich stelde zijn:

- We bieden mensen met lagere inkomens goede, passende woningen
- We bieden bovenal voldoende en betaalbare woningen
- We dragen merkbaar bij aan de leefbaarheid van onze buurten
- We besteden extra aandacht aan mensen die zorg en begeleiding nodig hebben.

De missie en visie zijn in 2016 geactualiseerd en uitgewerkt in vier kernwaarden (hart voor, ruimte, eigenzinnigheid en nuchter) en vijf thema's met daaronder een aantal doelen: voldoende woningen, betaalbaar wonen, goede woningen, duurzaamheid en plezierige en veilige buurten. Over de strategie schrijft Nijestee in het Strategisch Kader 2017-2020: bewoners krijgen het voor het zeggen op een manier die past in deze tijd. Een belangrijke positie heeft de Participatieraad en er is veel aandacht voor contacten met groepen bewoners in straten en buurten.

3.5.2 Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Nijestee met een 8.

Nijestee heeft haar eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties en deze ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. Daarmee voldoet Nijestee aan het ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie vindt met name de verankering, het monitoren van ontwikkelingen en risico's die van invloed zijn op de ambities en doelstellingen en de inspraak die aan belanghebbenden wordt gegeven, sterke punten van Nijestee.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op basis van de volgende overwegingen:

- Het Strategisch Kader van Nijestee blinkt uit in compactheid en overzichtelijkheid en is daarmee goed door anderen te lezen en te toetsen.
- Het Strategisch Kader van Nijestee ligt als basis onder de gesprekken met de gemeente en huurdersorganisatie (Participatieraad) over het jaarplan. Er wordt op die manier aandacht besteed aan het actueel houden van de visie en het draagvlak ervoor bij de belanghebbenden.
- Nijestee kiest voor een passende en redelijk unieke propositie: groeien op z'n Gronings. De nieuwbouwambities zijn hoger dan bij andere corporaties in de stad en passend bij de mogelijkheden van Nijestee.
- De manier waarop de wijkvernieuwing in Groningen weer op de politiek bestuurlijke tafel is terug gekeerd, is mede te danken aan de inzet van Nijestee op dit gebied.

3.6 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De actieve inzet van Nijestee voor de wijkvernieuwing in Groningen, bijvoorbeeld door het detacheren van een medewerker bij de gemeente.
- De professionele en gelijkwaardige samenwerkingsrelatie met de Participatieraad en gemeente die door enkele andere corporaties als voorbeeld wordt genomen.

- De eigenzinnige wijze waarop Nijestee haar ambitie voor nieuwbouw bij de gemeente onder de aandacht brengt door een bidbook aan te bieden.

Verwonderpunten

- Nijestee heeft het imago niet voorop te lopen in verduurzaming, terwijl op dat vlak wel de nodige ambities zijn gesteld in het Strategisch Kader en de corporatie hier ook een tienstromen aanpak volgt. Volgens de medewerkers zou de aandacht voor verduurzaming ook bij de eigen bedrijfsvoering meer mogen gelden: de voorbeeldfunctie van de corporatie richting de huurders.
- Het grote verschil tussen de prestatie van Nijestee op het gebied van (des)investeren in vastgoed, volgens de methodiek beoordeeld met een 10, en de opvattingen van belanghebbenden hierover (7). Met name de lagere score van de gemeente valt op (6): een onderwerp van gesprek voor de komende prestatieafspraken.

3.7 Totale beoordeling opgaven en prestaties

De visitatiecommissie geeft een eindoordeel van een 7,4 op presteren naar opgaven en ambities.

Bij het eindcijfer tellen de prestaties in relatie tot de opgaven mee voor 75% en de ambities in relatie tot de opgaven voor 25%.

Presteren naar Opgaven en Ambities	Beoordeling visitatiecommissie	
	prestaties in relatie tot opgaven	ambities in relatie tot opgaven
huisvesten primaire doelgroep	8,0	
huisvesten specifieke doelgroepen	7,0	
kwaliteit woningen en woningbeheer	7,0	
(des)investeren in vastgoed	7,8	
kwaliteit wijken en buurten	7,0	
overige / andere prestaties	-	
Oordeel	7,4	8
Gewogen oordeel		7,6

4 Presteren volgens belanghebbenden

4.1 Beoordelingskader

Bij presteren volgens belanghebbenden stelt de visitatiecommissie zich op de hoogte van de mening van belanghebbenden. Belanghebbenden geven hun oordelen in de vorm van rapportcijfers over:

- de mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Bij voorkeur op basis van de indeling naar prestatievelen.
- de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie.
- de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie.

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst van verbeterpunten per belanghebbendengroep.

4.2 Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt 3 categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg is tussen de corporatie en de visitatiecommissie afgesproken met welke partijen een gesprek zou plaatsvinden. Tevens is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd zouden gaan worden. In de bijlagen is een overzicht opgenomen van de partijen waarmee de visitatiecommissie 'face-to-face' heeft gesproken en welke partijen alleen de schriftelijke enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden hebben ter voorbereiding op het gesprek en/of de schriftelijke enquête, een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

De beoordeling van de prestaties van de corporaties door de belanghebbenden is zowel op de gesprekken als op de schriftelijke enquête gebaseerd en betreft uitsluitend de visie van de desbetreffende belanghebbende, niet van de visitatiecommissie.

In de schriftelijke enquête zijn extra vragen opgenomen die de mogelijkheid bieden de corporatie te scoren in het Reputation Quotiënt Model: de reputatie monitor. Alhoewel dit geen onderdeel uitmaakt van de visitatiemethodiek, geeft het de corporatie een mooi algemeen inzicht in hoe de belanghebbenden in het werkgebied naar de corporatie kijken.

4.3 Belanghebbenden in het werkgebied

Nijestee is vooral werkzaam in de gemeente Groningen. De visitatiecommissie heeft met diverse belanghebbenden gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. Hieronder wordt een beeld van de gesprekpartners geschetst.

Gemeente

Gemeente Groningen is een gemeente in de provincie Groningen, gecentreerd rond de stad Groningen. De gemeente heeft 202.332 inwoners (per 31 mei 2018 bron: CBS). De gemeente is daarmee veruit de grootste van noordelijk Nederland en de op zeven na grootste van Nederland.

Gedurende de visitatieperiode kende Groningen het coalitieakkoord "Voor de Verandering" (D66, PvdA, GroenLinks en VVD). Het akkoord spreekt van een veranderagenda voor sociale, duurzame economische groei, waarbij duurzaamheid uitgangspunt is. Het akkoord geeft aan ruimte te willen bieden aan de Stadgers, maar ook een stad te willen zijn waar iedereen tot zijn recht komt en dat hier ondersteuning wordt geboden waar nodig en dat actief de samenredzaamheid wordt gestimuleerd. Leefbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid zijn de thema's in de Woonvisie.

In verband met de gemeentelijke herindeling (Groningen, Haren en Ten Boer) heeft de gemeente haar gemeenteraadsverkiezing niet gehouden op 21 maart 2018, maar zijn de gemeenteraadsverkiezingen 21 november 2018 uitgeschreven.

Huurders

- **Participatieraad Nijestee** is vanuit de huurders de formele overlegpartner voor Nijestee. Onder formeel overleg valt het overleg dat Nijestee volgens de Overlegwet moet voeren met georganiseerde huurders, de huurdersverenigingen. In 2013 kwam dit overleg op losse schroeven te staan doordat bijna alle huurdersverenigingen zich ophieven bij gebrek aan nieuwe leden. Dat zagen de besturen al een tijdje aankomen. Vooruitlopend op het besluit om de huurdersverenigingen op te heffen, zochten ze samen met een adviseur van het Kennis- en Adviescentrum van de Woonbond naar een andere en nieuwe vorm van formeel overleg. Daaruit is de Participatieraad voortgekomen. De Participatieraad is in december 2013 geïnstalleerd. Vanaf november 2016 is het officieel Stichting Participatieraad huurders Nijestee en bestaat zij uit 11 personen.
- **Huurdersvereniging Kostverloren** is een van de Huurdersverenigingen die nog wel is blijven bestaan. Kostverloren is een klein wijkje in de stad Groningen, ontstaan langs de spoorlijn Groningen-Delfzijl.
- **Spicaflat** is een seniorenflat met uitzicht over het Reitdiep. Op de begane grond van de Spicaflat is het Spicafé gevestigd waar activiteiten georganiseerd worden. Het woongebouw heeft een afgesloten entree met intercom.
- **Bewonersvereniging Waterland (ecologisch wonen)** vertegenwoordigt huurders van de 26 ecologische woningen in Waterland (aan de rand van Lewenborg, Drielanden). Waterland is medio jaren '90 op initiatief van een groep bewoners ecologisch gebouwd.
- **Woongroep GEMA** is voortgekomen uit een initiatief van bewoners. Het oude pand in de binnenstad van Groningen werd vanaf 1979 door een groep van zeven mensen gekraakt. Tot 1985 bewoonden zij het gekraakte pand als woongroep. Nadat het pand in opdracht van een woningbouwvereniging was verbouwd, beheren en huren de bewoners het als Vereniging Gema.
- **Buurt in Bloei** is een project van Nijestee dat bewoners in de gelegenheid stelt zelf in actie te komen om hun straat of buurt op te vrolijken (bijvoorbeeld met een buurtmoestuintje).
- **BAG (BewonersAdviesGroep)** bestaat uit bewoners en/of andere relaties van Nijestee. Deze groep geeft advies over een bepaald onderwerp of thema dat betrekking heeft op onze dienstverlening. Als de groep de opdracht heeft afgerond, wordt de groep weer opgeheven. Een BAG is een manier om bewoners te betrekken bij dat wat Nijestee doet.

Maatschappelijke instellingen

- **Het Kopland/ Zienn (maatschappelijke opvang)** zijn twee instellingen voor maatschappelijke opvang in Groningen, Friesland en Drenthe, werkend vanuit een gezamenlijke visie: dakloosheid en

huiselijk geweld (duurzaam) voorkomen. Het werkgebied van Zienn is Friesland, Groningen en Drenthe; het werkgebied van Het Kopland is Groningen en Drenthe.

- **Grunneger Power** is een lokale energiecoöperatie die bestaat uit meer dan 2.000 leden. Ze levert groene energie die wordt opgewekt dóór Groningers, vóór Groningers.
- **Groninger Studentenbond** is de belangenbehartiger van studenten in Groningen, met als diensten onder meer het huurteam waar je met huur gerelateerde vragen terecht kan, de 'huurcheck' , bij vermoeden dat je teveel huur betaalt en het juridisch steunpunt.
- **Rijksuniversiteit Groningen** is een internationaal georiënteerde universiteit. Met circa 30.000 studenten en ongeveer 6.000 medewerkers is het een van de grootste Nederlandse universiteiten. Aan het begin van ieder studiejaar is er een enorme piek voor de huisvestingsbehoefte van de internationals. 80% van de studenten van de RUG woont op kamers.
- **(Gemeente)Raadscommissie Ruimte en Wonen** heeft de volgende onderwerpen in portefeuille: ruimtelijke ordening en stadsvernieuwing, volkshuisvesting, wijkvernieuwing, grondzaken, monumenten en coördinatie grotestedenbeleid. Zij bereidt de besluiten van de gemeenteraad voor. De commissie adviseert de raad hierover.

4.4 Belanghebbenden over Nijestee

4.4.1 Typering van Nijestee

Aan de belanghebbenden is gevraagd Nijestee in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Nijestee wordt door haar belanghebbenden voornamelijk getypeerd als nuchter en betrouwbaar.



Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 7,5

De maatschappelijke prestaties van Nijestee worden door de belanghebbenden beoordeeld met een ruim voldoende tot goede score. Zij geven Nijestee een gemiddelde score van een 7,5. Zowel het huisvesten van bijzondere doelgroepen (8,2) als de kwaliteit van wijken en buurten (7,9) scoren

bovengemiddeld. De prestatievelden die iets onder het gemiddelde maar nog steeds alle ruim voldoende scores, zijn het (des)investeren in vastgoed (6,9), de kwaliteit van woningen en woningbeheer (7,2) en de huisvesting van de primaire doelgroep (7,4). Het bidboek van Nijestee is gewaardeerd door de belanghebbenden, “een goede manier om aandacht te claimen voor het feit dat er weinig lokaties zijn voor sociale huur”.

Huisvesten van de primaire doelgroep (7,4)

De maatschappelijke taak van Nijestee wordt gewaardeerd met een ruime voldoende door de huurders (7,3) en de overige belanghebbenden (7,0). De gemeente waardeert dit aspect met een goede waardering (8,0). Het huurbeleid wordt door de huurders wel als enigszins grillig ervaren, een paar keer een forse verhoging, maar gelukkig het afgelopen jaar geen huurverhoging. Het hart voor de primaire doelgroep wordt door de belanghebbenden zonder uitzondering herkend. Nijestee richt zich op de primaire groep, daarom bestaat Nijestee. Wel wordt de wenselijkheid van doorstroming, bijvoorbeeld van studentenwoningen naar jongerenwoningen, genoemd.

Huisvesten bijzondere doelgroepen (8,2)

De huurders zijn tevreden over het huisvesten van bijzondere doelgroepen (7,6). De overige belanghebbenden waarderen deze prestatie met een ruime voldoende (7,0). De gemeente springt er met de waardering voor dit aspect uit: zij vindt dat Nijestee een uitstekende prestatie levert met het huisvesten van bijzondere doelgroepen (10). Het aantal gelijkvloerse woningen is sterk gestegen, conform afspraak met de gemeente.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer (7,2)

De kwaliteit van de woningen en het woningbeheer wordt beoordeeld met gemiddeld een 7,2. De gemeenten geven voor dit onderdeel gemiddeld een 8,0, waar de huurders een 6,7 geven en de overige belanghebbenden een 7,0. De verduurzaming wordt in de ogen van de belanghebbende goed opgepakt door Nijestee.

(Des)investeren in vastgoed (6,9)

De waardering voor het (des)investeren in vastgoed door de gemeente is voldoende (6,0), van de huurders (7,2) en overige belanghebbenden (7,5) krijgt Nijestee minstens een ruime voldoende. De Participatieraad geeft aan dat de gemeente weliswaar 12% van het bezit sociaal wenst, maar dat de praktijk anders is, en dat daar nog wel een opgave voor Nijestee ligt. Het verkrijgen van bouwgrond is wel een issue, omdat de gemeente in de visitatieperiode met de exploitatie van het Meerstadplan tegenvallers te verwerken heeft gehad.

Kwaliteit wijken en buurten (7,9)

De gemeente geeft een hoge waardering voor de kwaliteit van wijken en buurten (9,0). De huurders zijn wat voorzichtiger (6,7). De overige belanghebbenden zitten er tussen in met een goede waardering (8,0). De belanghebbenden geven aan begrip te hebben voor het feit dat het werken aan wijkvernieuwing bij Nijestee wat was weggezakt, door de onzekerheid sinds de Novelle van Blok en de daarmee sterk veranderde kaderstelling voor woningcorporaties (“Wat kunnen en mogen zij nog?”).

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 7,8

De communicatie en relatie zijn volgens de huurders goed te noemen. Nijestee wordt ervaren als een open organisatie. De houding van de mensen is positief, de mensen zijn toegankelijk en bereid een extra

uitleg te geven, indien nodig. De communicatie tussen huurders en Nijestee en derden (ingehuurd door Nijestee voor met name onderhoud) mag iets strakker worden afgestemd. De gemeente is zeer tevreden over de relatie en wijze van communicatie met en door Nijestee. De gemeente vindt het eigenzinnige karakter van Nijestee een kwaliteit, want Nijestee gaat de dialoog aan en steekt energie in het uitdragen van hun mening. De gemeente geeft nog mee, dat de kracht van Nijestee om steeds de nuance op te zoeken, vanuit een goede en gedetailleerde kennis van de stad, het risico in zich kan hebben dat de corporatie grotere keuzes niet zomaar maakt en in dat opzicht het meer grootschalige experiment wellicht minder durft op te zoeken. De ambitie is er wel, maar de 'risico-appetite' is niet zo groot. Ook de overige belanghebbenden zijn zeer tevreden. De corporatie informeert de belanghebbenden ruim voldoende over hun plannen en de voortgang van de realisatie van de plannen en zij komt gemaakte afspraken na.

Tevredenheid over de invloed op beleid: 7,2

Bij de huurders is de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid is ruim voldoende (7,3). "Als we wat vragen, dan komt daar een antwoord op, of een gesprek over". De Participatieraad heeft echt het gevoel een behoorlijke stem te hebben in het reilen en zeilen van Nijestee. Bijvoorbeeld het onderwerp duurzaamheid: 1,5 jaar geleden leefde dat nog een stuk minder. De Participatieraad heeft geadviseerd mensen vroeg in het proces te betrekken in bijvoorbeeld de Oosterparkbuurt (door het doen van voordeurgesprekken). Ook is de huurverhoging voor Vinkestraat met het oog op aanstaande sloop/ nieuwbouw teruggedraaid. De periode van recht op verhuisvergoeding is voor deze straat verlengd van 1 naar 1,5 jaar (voor sloop). Bij de gemeente is de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid ruim voldoende (7,0). Middels 3 pilots die in de presatieafspraken van 2018 al zijn aangekondigd en in 2019 en verder hun uitwerking zullen krijgen, zal onder meer meer gestuurd worden op de matching van gezinswoningen en toekomstige huurders en het voorkomen van te hoge concentraties kwetsbare personen in bepaalde delen van de stad. De discussie over het al dan niet benutten van de ruimte bij passend toewijzen aan middeninkomens is nog niet gestart. De gemeente geeft wel aan zorg te hebben over het te eenzijdig neerzetten van kleine woningen (55m²): is er voldoende geanalyseerd of dit voor de regio een passend product is en zijn dergelijke kleine woningen te verhuren tot 2070? Bij de overige belanghebbenden is voor de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid een krappe voldoende gegeven (5,5). Net als de gemeente zouden de overige belanghebbenden graag gezamenlijk een strategie ontwikkelen met betrekking tot het uit te ponden bezit in relatie tot duurzaamheid.

4.4.2 Totaal overzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

In onderstaande tabellen zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

In de eerste tabel is weergegeven hoe de huurders Nijestee beoordelen met cijfers. De eerste kolom is de beoordeling door de leden van de Participatieraad. Daarnaast hebben vele individuele huurders die onderdeel uitmaken van de klantenpanels van Nijestee, gereageerd via een enquête. Deze beoordelingen zijn in de 2^e kolom weergegeven.

	Prestatievelden	Participatieraad	Deelnemers Bewonersadvies- groepen (BAG)	gemiddelde cijfers
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=3</i>	<i>N=4</i>	<i>N=7</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	7,7	7,0	7,3
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,7	7,5	7,6
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	7,3	6,3	6,7
	4. (des)investeren vastgoed	7,3	7,0	7,2
	5. kwaliteit wijken en buurten	7,0	6,5	6,7
	6. overige / andere prestaties	-	-	-
	Gemiddelde	7,4	6,8	7,1
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		6,7	8,0	7,4
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,3	7,3	7,3

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zowel aan de gesprekken als aan de schriftelijke enquêtes ontleend.

	Prestatievelden	huurders	gemeente	overige belang- hebbenden	gemiddelde cijfer
	<i>Aantal respondenten</i>	<i>N=7</i>	<i>N=1</i>	<i>N=3</i>	<i>N=11</i>
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	1. huisvesting primaire doelgroep	7,3	8,0	7,0	7,4
	2. huisvesting bijzondere doelgroepen	7,6	10,0	7,0	8,2
	3. kwaliteit woningen en woningbeheer	6,7	8,0	7,0	7,2
	4. (des)investeren vastgoed	7,2	6,0	7,5	6,9
	5. kwaliteit wijken en buurten	6,7	9,0	8,0	7,9
	6. overige / andere prestaties	-	-	-	-
	Totaal	7,1	8,2	7,2	7,5
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		7,4	8,0	8,0	7,8
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		7,3	7,0	-	7,2

*de drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel, ondanks het verschillende aantal respondenten.

4.4.3 Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Nijestee. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbenden hieronder weergegeven:

Gemeente

- gezamenlijke strategie ontwikkelen met betrekking tot het uit te ponden bezit in relatie tot duurzaamheid.

Huurders

- Ook aandacht houden met bestaande woningen en alle wijken
- Klanttevredenheid
- Communicatie (3x)
- Overleg met andere corporaties
- Overleg met gemeente Groningen
- Boel platgooien waar ik woon
- Geen huurverhoging
- Actiever bouwen voor jongeren
- Deelnemen aan sociale overleggen in de stad (zoals al voorheen in Campus diep)
- Regelmatig via de wijkondersteuner van Nijestee 'de kop laten zien'.
- Een beeld houden van wat er speelt in de directe omgeving,
- Meer aandacht, beleid betreffende duurzaam maken bestaande woningen.

Overige belanghebbenden

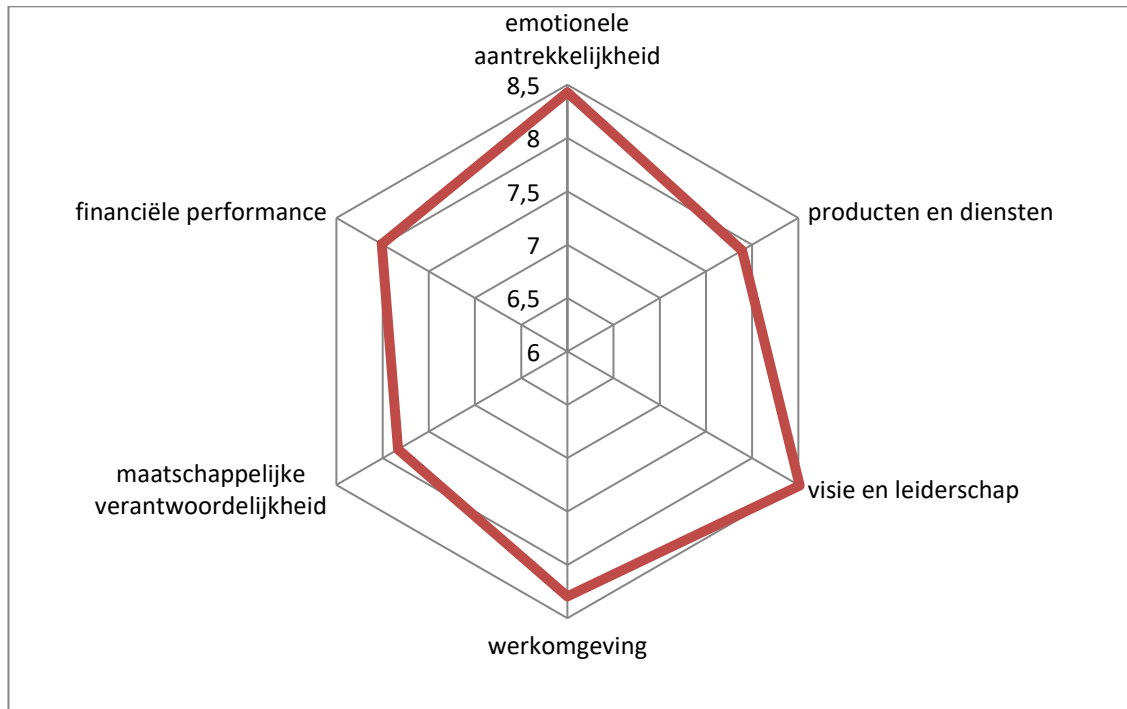
- Ze zien ons nu als uitvoerende instantie, wij zouden ook kunnen meedenken over beleid en strategie (lokale energiecoöperatie).

4.5 Nijestee's reputatie

In de voorgaande paragraaf staan drie thema's centraal, namelijk de prestaties, de mate van invloed van de belanghebbenden op de corporatie en relatie en de wijze van communicatie. Er zijn natuurlijk meer elementen die het algemene oordeel van de belanghebbenden over de corporatie bepalen. Daarom heeft de visitatiecommissie, naast het gesprek met diverse belanghebbenden en de cijfermatige oordelen die de visitatiemethodiek vereist, ook gevraagd naar het algemene beeld van de belanghebbenden over Nijestee. Dit beeld is opgebouwd uit de 19 elementen van het Reputation Quotiënt model van Fombrun, Gardberg en Sever. Deze aanvullende informatie heeft geen invloed op de scores die volgens de visitatiemethodiek zijn toegekend.

Nijestee scoort een **8,2** voor haar reputatie. Dat is een mooi cijfer. Hoog scoren vooral het goede gevoel bij de corporatie, het respect voor de corporatie en het vertrouwen in de corporatie (emotionele aantrekkelijkheid), visie en leiderschap en werkomgeving. Lager dan het gemiddelde scoren producten en diensten, financiële performance en maatschappelijk verantwoordelijkheid, maar ook dat blijven mooie cijfers.

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes dimensies van het Reputatie Quotiënt Model:



In de bijlagen is het overzicht opgenomen van alle scores op de 19 elementen waaruit het Reputatie Quotiënt Model bestaat.

4.6 Waardering van het tripartite overleg

Nijestee is deelnemer in het driepartijenoverleg samen met de gemeente en de Participatieraad. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het driepartijenoverleg overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Nijestee. Dit maakt de beoordeling van Nijestee door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Nijestee hebben zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. In de enquête is hiervoor gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"¹.

¹ Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Genneep BV, 2009, zie voor een nadere toelichting in de bijlagen.

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 8,0. Iedereen is uitermate tevreden over de resultaatgerichtheid van het samenspel tussen de betrokken medewerkers (allen hoger dan een 8,3). Ook de bereidheid om knopen door te haken door bestuurders wordt hoog gewaardeerd door de 3 partijen (allen hoger dan 8,7 en gemiddeld 8,9). De gemeente geeft aan soms de link naar zorginstellingen te missen.

Er is door de visitatiecommissie ook gevraagd wat er in de samenwerking verbeterd zou kunnen worden. De Participatieraad geeft aan dat er meer overlegd kan worden met andere corporaties en andere partijen (gemeente, markt). Ook het vroegtijdig betrokken worden is een verbeterpunt. De gemeente zou concretere afspraken op doelen/ hoofdlijnen willen en daarmee een minder intensief proces elk afzonderlijk jaar. Vanuit Nijestee wordt net als door de gemeente aangegeven dat er meer op hoofdlijnen en vanuit een gezamenlijke visie zou kunnen worden gestuurd, wat wel meer discussie over fundamentele keuzes vergt. Ook geeft Nijestee aan graag meer ruimte voor de huurders te zien. In het algemeen noemt zij als verbeterpunten: focus, ruimte en verschil.

Op de vraag wat de partijen zelf aan de verbetering van het driepartijenoverleg overleg kunnen bijdragen, gaf de gemeente aan de woonvisie te willen actualiseren en concretiseren voor de corporatiesector om daarmee een concreter kader voor prestatieafspraken te kunnen bieden. De Participatieraad wil meer overleggen met andere huurdersorganisaties. Ook heeft ze ambitie om haar advies nog verder te professionaliseren. Nijestee zet voor de verbetering vooral in op het bieden van inhoud, meer inzicht in fundamentele keuzes en stimuleren dat – vanuit het hart- op hoofdlijnen wordt gestuurd.

4.7 Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De hoge waardering van de gemeente voor het huisvesten van bijzondere doelgroepen.
- De goede reputatie van Nijestee.

Verwonderpunten

- De wat zuinige waardering van de gemeente voor het investeren in vastgoed, lees de mate van nieuwbouw van Nijestee, zeker tegen de achtergrond van het realiseren van meer dan 35% meer woningen dan afgesproken in de prestatieafspraken.
- Het feit dat de discussie over het al dan niet benutten van de ruimte bij passend toewijzen aan middeninkomens nog niet gestart is in het overleg met de gemeente.
- De zorg van de gemeente over te eenzijdig kleine woningen toevoegen aan de voorraad.

5 Presteren naar Vermogen

5.1 Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Nijestee voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. De commissie oordeelt over de financiële continuïteit (houdt men het maatschappelijk vermogen voldoende op peil), de doelmatigheid (werkt men aan een sobere bedrijfsvoering) en een verantwoorde inzet van vermogen.

5.2 Relevante ontwikkelingen

De wereld waarin corporaties opereren, is gedurende de visitatieperiode volop in beweging geweest. De in 2013 ingevoerde verhuurderheffing is voor Nijestee opgelopen van in 2013 €66.000,- naar bijna € 2,3 miljoen in 2017 en blijft daarna vrijwel constant. Het beleid tot garantiestelling door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) werd aangescherpt, evenals het toezicht door het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) en sinds 2015 de Autoriteit woningcorporaties. Met de vaststelling van de Woningwet en het Besluit toegelaten instellingen in 2015 werden nieuwe financieel-administratieve opdrachten vastgelegd (scheiding DAEB en niet-DAEB en overgang naar marktwaardering). De Governance Code werd tenslotte herzien in 2015. De visitatieperiode werd dan ook gekenmerkt door extra heffingen en een forse regeldruk voor de gehele corporatiesector. Deze hectiek heeft ook Nijestee niet onberoerd gelaten: in de jaren 2014/2015 werd een pas op de plaats gemaakt om de financiële positie te versterken. Eind 2015 zijn die ambities gerealiseerd en wordt vol gas gegeven bij de beleidsevaluatie en –ontwikkeling.

5.3 Financiële continuïteit

De commissie beoordeelt in hoeverre en hoe Nijestee haar financiële positie als maatschappelijke onderneming duurzaam op peil houdt. Daartoe heeft de commissie gesprekken gevoerd met de bestuurder, leden van het directieteam, de controller en leden van de raad van commissarissen. Zij heeft kennisgenomen van de beschikbare oordelen en cijfers van het CFV en later Autoriteit woningcorporaties en van de beoordelingen door het WSW. Ook is gebruik gemaakt van de beschikbare gegevens bij het Aedes Benchmark Centrum (ABC), onder andere voor de meest recente CiP-rapportage en uit de jaarlijkse managementrapportages van de accountant.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Nijestee voldoet aan de minimale eis van een 6, omdat voldaan wordt aan de toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Uit de jaarlijkse toezicht- en oordeelsbrieven van CFV en Aw komen geen bijzonderheden, zoals ernstige interventies naar voren.

Het accountantsverslag 2017 concludeert, dat Nijestee in control is op het gebied van het jaarrekening-traject en dat de organisatie- en vastgoedprojecten gedegen worden voorbereid en opgepakt. Uit de werkzaamheden van de accountant zijn dan ook net als voorgaande jaren geen bijzonderheden gekomen.

In onderstaande tabel zijn de scores op de diverse parameters opgenomen. De solvabiliteit, buffer en loan to value zijn gebaseerd op de bedrijfswaarde, in verband met de vergelijkbaarheid. De waardering in latere jaren op marktwaarde zou deze teniet doen, maar tot dezelfde conclusies leiden met een hogere solvabiliteit en buffer. Toegevoegd is de zogenaamde buffer, dat wil zeggen het verschil van solvabiliteit en de totale risicoscore. De buffer is een indicatie voor een eventuele overmaat in het vermogen, die beschikbaar is voor additionele investeringen, zoals duurzaamheid en betaalbaarheid.

Ratio's	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit (norm WSW > 20) in %	26%	30%	32%	34%
Buffer (norm >0) in %	11%	14%	16%	18%
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	1,5	1,9	1,8	1,9
Loan to value (norm WSW < 75) in %	74%	68%	71%	65%
Debt Service Coverage Ratio (norm WSW >1)	1,2	1,3	1,5	1,8

Bron: toezicht- en oordeelsbrieven, CIP 2014/2015, jaar- en accountantsverslagen 2016/2017

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten op basis van de volgende overwegingen:

- Nijestee hanteert als primaire doelstelling zowel het leveren van maatschappelijke als financiële prestaties en stuurt op samenhang: het eigen vermogen moet in stand blijven en de risico's beheerst. Hoofddoel van het huishoudboekje van Nijestee is financiële continuïteit. In de periode 2016/2017 is vol gas gegeven met de financiële beleidsvorming, -evaluatie en -uitvoering met de voornoemde conclusies uit het accountantsverslag 2017.
- De versterking van de financiële ratio's vindt plaats gedurende de visitatieperiode, ondanks de regeldruk, de extra heffingen en de interne reorganisatie in 2014. Nijestee hanteert een interne normstelling voor de solvabiliteit van 25% en de interest coverage ratio is gesteld op 1,5. De bovengrens voor de solvabiliteit bedraagt 40% die voor de interest coverage ratio 2,0 en voor de loan to value 68-73%. Men hanteert een signaleringsfunctie, waarboven het beleid wordt heroverwogen om overmaat in zowel vermogen als liquiditeit te voorkomen.
- De gedegen onderbouwde visie op het gewenste investeringsniveau met een jaarlijkse bijstelling van de meerjarenplanning over een periode van 5 tot 10 jaar. Hierbij wordt tevens het effect op de operationele kasstroom meegenomen. Lopende het budgetjaar vindt de actieve sturing plaats aan de hand van een dashboard met kpi's in de 1- en 4-maandsrapportages.
- Nijestee hanteert een scenario-analyse '17/'21 in de begroting 2017 voor de thema's 'slecht weer' met een lagere huur, een lagere verkoop en een hogere rente.
- Doorontwikkeling van het risicomanagement in de periode 2016/2017 met interne risico-sessies, een risicokaart en de prioritering naar impact en beïnvloedbaarheid. De rollen en verantwoordelijkheden zijn gestructureerd vanuit de leer van de drie verdedigingslijnies (zg. "Three Lines of Defence"). De begrotingen omvatten een uitgebreid hoofdstuk over compliance en risico's.

5.4 Doelmatigheid

Bij het onderdeel doelmatigheid wordt beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. Deze beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van managementdocumenten, benchmarkgegevens en interviews met de bestuurder, raad van commissarissen, controller en leden van het directieteam.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Nijestee voldoet aan de minimale eis voor een 6, omdat de bedrijfsvoering voldoende sober en doelmatig is ten opzichte van vergelijkbare corporaties.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe Nijestee scoort op de verschillende kengetallen. De Aedes benchmark en het CIP leveren de geharmoniseerde, beïnvloedbare, netto bedrijfslasten per gewogen vhe. Deze opgeschoonde cijfers hebben tot doel de onderlinge vergelijkbaarheid tot stand te brengen. Mede daarom is bij de bedrijfslasten gebruik gemaakt van de Aedes benchmark en de CIP. In de Aedes benchmark behoorde Nijestee aanvankelijk tot de corporaties met een constante A-score in de opgeschoonde bedrijfslasten. Dat wil zeggen dat de bedrijfslasten onder het gemiddelde liggen van de referentiec corporaties. In aanvulling op de resultaten van de benchmark scoort Nijestee ruim onder het gemiddelde op het aantal gewogen eenheden per fte. Met ingang van 2015 worden de personeelskosten/fte niet meer weergegeven. Deze factor heeft daarom ook minder in de afweging een rol gespeeld. De beschikbare personeelslasten/vhe in de jaren 2014 en 2015 zitten op het niveau van de referentiec corporaties..

Bedrijfslasten	2014	2015	2016	2017
Bedrijfslasten in €/vhe uit benchmark	€ 824	€ 785	€ 833	€ 786
Ontwikkeling/jaar	-€ 55	-€ 39	+€ 48	-€ 47
Referentie corporaties (1)	A	A	B	B
Vhe/fte	89	94	95	92
Referentie corporaties (2)	100	106	n.b.	
Personeelslasten in €/vhe	€ 379	€ 347	n.b.	n.b.
Referentie corporaties (2)	€ 378	€ 348		

Bron: benchmark Aedes verslagjaren 2014/ 2015/2016, CIP 2014/2015, het jaarverslag en opgave corporatie 2017

- (1) In de Aedes Benchmark is Nijestee onderdeel van de grootteklasse L (10.000-25.000 verhuureenheden)
 (2) Hier is de referentie zoals door het CFV (en de CIP 2014 en 2015) gebruikt: Rf04 (middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties).

De visitatiecommissie kent een pluspunten toe op basis van de volgende constatering:

- Nijestee heeft in de periode 2014/2015 de focus gelegd op het versterken van haar financiële positie door afslanken van met name de flexibele schil en gedwongen ontslagen in de vaste formatie.
- De aanvankelijke koploperspositie in de Aedes benchmark was het resultaat van deze focus. Vanaf 2016 is de focus verlegd naar “bouwen, bouwen en nogmaals bouwen” en is de dalende trend in de bedrijfslasten in 2016 onderbroken. Uit de opgave van Nijestee voor 2017 komt een daling en daarmee een stabilisering op het niveau 2015 naar voren.
- Er is sprake van een actieve wijze van beleid voeren op het gebied van de bedrijfsvoering en van een goede aansluiting op het Strategisch Kader en de daarin vastgelegde doelen en ambities.

5.5 Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan de corporatie de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt, met aandacht voor inzet van het beschikbare vermogen, inclusief verantwoording en motivering en het uitvoeren van evaluaties.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Nijestee voldoet aan de norm voor een 6: zij verantwoordt en motiveert de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties uitgebreid in de jaarverslagen, de meerjarenplannen en de 1 en 4-maandelijkse rapportages aan de hand van een dashboard met kritische succes factoren.

Uit het hoofdstuk financiële continuïteit komt voor de visitatieperiode een oplopende buffer in het eigen vermogen naar voren van 11 tot 18%, hetgeen een redelijke veiligheidsmarge genoemd kan worden. Aanvullend zijn onderstaand de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2017 en 2018, weer gegeven. Doel van de IBW is de investeringscapaciteit van de corporatie transparant te maken voor het overleg met gemeenten en huurderorganisaties. De IBW kan daar goed bij helpen, maar is een theoretisch maximum zonder veiligheidsmarge. De IBW bestaat uit drie componenten die indicatief de extra bestedingsruimte aangeven ten opzichte van de beleidsvoornemens uit de dPi voor de jaren 2017/2021 en 2018/2022.

IBW Nijestee in € mln., in de gemeenten Groningen, Haren, Tynaarlo en Bedum

	2017-2021	2018-2022
nieuwbouw	€ 0	€ 3,5
verbetering	€ 0	€ 3,2
huurmatiging	€ 0	€ 0,15

Bron: Woningwet2015.nl IBW 2017 en 2018

Deze waarden ondersteunen het beeld dat Nijestee in de gehele visitatieperiode met haar circa 14.000 vhe, het vermogen maximaal heeft ingezet voor het realiseren van haar maatschappelijke prestaties. Dat is een compliment waard in de ogen van de visitatiecommissie.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende constatering:

- De gestructureerde en actieve wijze waarop Nijestee haar algemene beleidskader formuleert in de ondernemingsplannen 'Bij de rand weg' en 'Blijf bij de rand weg, maar niet te ver...', het Financieel Kader en het nieuwe Portefeuilleplan met bijbehorend Financieel Plan.
- Het vermogen moet in stand blijven en de risico's beheerst. Beide worden in samenhang met de maatschappelijke en financiële prestaties in de jaarlijkse meerjarenplannen systematisch geëvalueerd en uitgewerkt voor een periode van 5 tot 10 jaar.
- De wijze, waarop "scherp aan de wind" op de inzet van het vermogen voor het devies "bouwen, bouwen, bouwen" als antwoord op veel stedelijke woningmarktproblemen, wordt gestuurd.

5.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De keuze en realisatie van de pas op de plaats in de jaren 2014/2015 en vervolgens de energieke doorontwikkeling van de beleidsvorming, –evaluatie en -uitvoering en het versterken van het risicomanagement in de periode 2016/2017.
- De sterke focus op de financiële ratio's met het credo 'Blijf bij de rand weg... maar niet te ver'.
- Het hanteren van niet alleen verhoogde financiële ratio's maar ook signaleringsgrenzen waarboven een beleidsmatige heroverweging van investeringen en huurniveaus plaatsvindt.
- De focus op bouwen, bouwen en nogmaals bouwen in de jaren na 2016 om de vele problemen in het woningmarktgebied te bestrijden.
- Het niet alleen opnemen in het jaarverslag van een terugblik maar ook een vooruitblik in meerjarenperspectief.

5.7 Totale beoordeling presteren naar vermogen

De visitatiecommissie beoordeelt het presteren naar vermogen met een 8,0:

(waarbij de financiële continuïteit en doelmatigheid beide 30% van de totale score bepalen en de vermogensinzet 40%).

Presteren naar Vermogen	Beoordeling visitatiecommissie
financiële continuïteit	8
doelmatigheid	7
vermogensinzet	8
Oordeel	7,7

6 Governance

6.1 Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- de besturing
- het interne toezicht
- de externe legitimering en externe verantwoording.

6.2 Relevante ontwikkelingen

Met de vaststelling van de nieuwe Woningwet per 1 juli 2015 zijn op gebied van de governance en de verhouding met belanghebbenden nieuwe pijlpalen geslagen. Ook is in 2015 een nieuwe Governance-code van kracht geworden.

6.3 Besturing

Besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act (Do is al beoordeeld bij Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens Belanghebbenden). De visitatiecommissie vormt zich een oordeel over de kwaliteit van het proces van prestatiesturing en strategievorming van de corporatie.

6.3.1 Plan

Het ijkpunt "Plan" is opgebouwd uit de onderdelen "visie" en "vertaling doelen"

Visie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Nijestee voldoet aan de minimale eis voor een 6: er is een actuele visie vastgelegd op de eigen positie en het toekomstig functioneren. In het Strategisch Kader legt Nijestee telkens voor een periode van drie of vier jaar de missie, visie, strategie en doelen vast. Jaarlijks wordt er een vertaling gemaakt naar een balanced scorecard en strategiekaart (vanaf 2017) en de bieding aan de gemeente in het kader van de prestatieafspraken.

De visitatiecommissie kent twee extra punten toe op basis van de volgende overwegingen:

- Het Strategisch Kader van Nijestee ligt als basis onder de gesprekken met de gemeente en huurdersorganisatie (Participatieraad) over het jaarplan. Er wordt op die manier aandacht besteed aan het actueel houden van de visie en het draagvlak ervoor bij de belanghebbenden.
- De Participatieraad is in een vroeg stadium en meerdere malen betrokken geweest bij de ontwikkeling van het Strategisch Kader. Dit draagt bij aan de lokale inbedding van de visie van Nijestee en dat deze deels gebaseerd is op de visie van de Participatieraad.
- De visie van Nijestee is door middel van een jaarlijks voortschrijdende strategiekaart gekoppeld aan het financiële meerjarenbeleid en aan de jaarplannen en wordt verantwoord in

voortgangsrapportages. De ermee gepaard gaande risico's en actuele sector- en lokale ontwikkelingen worden goed gemonitord en vertaald in aanpassingen waar nodig.

Vertaling doelen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Nijestee voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden, op een wijze die goed te monitoren is.

De doelen in het Strategisch Kader zijn niet SMART geformuleerd, maar bieden wel de mogelijkheid om geëvalueerd te worden. Waar het Strategisch Kader 2014-2016 vooral ambities behandelde in de vorm van 12 speerpunten, is het nieuwe kader meer resultaatgericht en daardoor beter te monitoren. De strategische doelen worden geoperationaliseerd naar activiteiten en meetbare normen (balanced score card) in de jaarlijkse activiteitenplannen per afdeling en vanaf 2017 ook in een strategiekaart met doelstellingen en daaraan gekoppelde kpi's. De doelen worden zorgvuldig en daardoor realistisch gesteld en zijn afgestemd op de risico's. De PDCA cyclus bestaat uit: Strategisch (meerjaren) Kader, strategiekaart, meerjarenbegroting, jaarplan/activiteitenplan, voortgangsrapportages en jaarverslag. In al deze documenten wordt teruggevonden hoe de corporatie haar visie realiseert en welke voortgang zij daar boekt.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- De voortgangsrapportages en jaarverslagen zijn gekoppeld aan de jaarplannen welke ook input zijn voor de prestatieafspraken. De vertaling van de doelen en mate van realisatie wordt daarmee goed navolgbaar. Te meer omdat vanaf 2017 met een strategiekaart wordt gewerkt die nog beter de verbinding en vertaling vormt van het nieuwe Strategisch Kader naar de jaarplannen per afdeling. Er vindt tevens een vertaling van de doelen naar het niveau van de individuele medewerker plaats.
- Een voorbeeld is de energetische verbetering van het woningbezit. Dat is als strategisch doel (gemiddeld label B in 2020 voor alle woningen) uitgewerkt in meetbare activiteiten en realisatie, waarbij dilemma's goed worden besproken en financiële gevolgen duidelijk in beeld zijn.
- De planning is realistisch; doelen en begroting sluiten goed op elkaar aan en planning en realisatie doorgaans ook.
- De strategiekaart vormt de basis voor een jaarlijks prestatiecontract tussen de directeur-bestuurder en raad van commissarissen, borging van realisatie van doelen wordt hierdoor versterkt. Te meer omdat vergelijkbare afspraken ook met directeuren en managers worden gemaakt.

De visitatiecommissie beoordeelt het meetpunt plan met een 7,5:

Besturing / plan	Beoordeling visitatiecommissie
visie	8
vertaling doelen	7
Oordeel	7,5

6.3.2 Check

Monitoring en rapportagesysteem

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Nijestee beschikt over een monitoring- en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (financieel en inhoudelijk) vorderen. Daarmee voldoet Nijestee aan de minimale vereisten voor een 6.

Nijestee kent een PDCA cyclus met periodieke voortgangsrapportages en jaarverslagen. Deze rapportages worden breed in de organisatie en in de raad van commissarissen besproken. Het betreft hier uitgebreide en concrete rapportages op alle beleidsterreinen, opgebouwd rondom een balanced score card / strategiekaart en met kleuren en pictogrammen die aangeven of een doel/norm is behaald. De rapportages en verslagen zijn gerelateerd aan de gestelde normen en prestatie-indicatoren uit de strategiekaart, jaar- en activiteitenplannen, beleidsstukken en concrete projecten. Daarmee is er een adequaat monitoringssysteem.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Alle meetbare aspecten zijn in de voortgangsrapportages weergegeven. Met gekleurde pictogrammen en metertjes wordt gestuurd op het voldoen aan de gestelde normen of prestatie-indicatoren. Van activiteiten wordt de fase duidelijk zichtbaar gemaakt waardoor sturing goed mogelijk is. Afwijkingen worden toegelicht, zo ook in het jaarverslag.
- De voortgangsrapportages worden drie keer per jaar gemaakt. De bespreking binnen de raad van commissarissen is dan structureel binnen twee maanden. De rapportages zijn helder vormgegeven en beschikken over een dashboard en balanced score card / strategiekaart waardoor afwijkingen ten opzichte van de norm en doelen gemakkelijk te traceren zijn. De auditcommissie bereidt het overleg over de voortgangsrapportages voor. Binnen de organisatie wordt gewerkt met tweemaandelijks voortgangsrapportages voor de directeuren en managers. Tevens wordt er door middel van interne audits getoetst in hoeverre de werkprocessen volgens afspraak verlopen.
- In toenemende mate adviseert en stuurt de raad van commissarissen op belangrijke afwijkingen van doelstellingen. Vooral financiële sturing prevaleert, maar er is ook aandacht voor andere doelen zoals klanttevredenheid bijvoorbeeld en voor de risico's of de onzekerheden die resultaatverwachtingen nog kunnen beïnvloeden.

6.3.3 Act

Sturing bij afwijkingen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Nijestee voldoet aan het ijkpunt voor een 6: de corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd, in eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren, in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen.

In de visitatieperiode heeft Nijestee duidelijk een stijgende lijn laten zien in de sturing bij afwijkingen. In turbulente tijden van visiebepaling, implementatie van de Woningwet en Governancecode neemt de kwaliteit van de voortgangsrapportages steeds verder toe. Bijsturing en aanpassing van doelstellingen geschiedde bij onder andere de realisatie van nieuwbouw in relatie tot verkoop van bezit. Een ander voorbeeld is de bijsturing als gevolg van hoger uitvallende kosten bij energetische woningverbetering.

De realisatie is nu getemporiseerd. Ook in de verslagen van de raad van commissarissen zijn voorbeelden van bijsturingen te zien (kosten accountant en aanbestedingsbedragen nieuwbouw).

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- Het systeem met tweemaandelijke- en voortgangsrapportages functioneert tevens om afwijkingen ten opzichte van de norm of kpi's snel te adresseren en waar nodig bij te sturen. Bijzonder is ook dat de status van activiteiten wordt gerapporteerd om ook daar voeling mee te houden. De gestelde normen zijn realistisch en worden in de raad van commissarissen besproken op haalbaarheid.
- Bij nieuwe wetgeving (WMO en Woningwet) zijn de nieuwe doelen tegen de prestaties gehouden om bij te sturen. Nijestee speelde soepel in op de nieuwe wetgeving en stuurde bij waar nodig. Er is veel aandacht voor compliance bij directie, bestuur en raad van commissarissen.
- Er is een uitgebreid systeem van risicomanagement (Three Lines of Defence) dat eerst in de jaarverslagen werd behandeld en sinds 2015 ook in de voortgangsrapportages omdat het als integraal onderdeel wordt beschouwd van de reguliere bedrijfsvoering. De bijsturingen aan de hand van de risico's zijn weloverwogen en worden aan het Strategisch Kader getoetst.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld besturing met een 7,5:

Prestatieveld besturing	Beoordeling visitatiecommissie
plan	7,5
check	7
act	8
Oordeel	7,5

6.4 Intern toezicht

Het intern toezicht wordt door de visitatiecommissie aan de hand van de volgende drie meetpunten beoordeeld:

- het functioneren van de raad van commissarissen: dit wordt beoordeeld aan de hand van de criteria van de Vereniging Toezicht Woningcorporaties voor goed toezicht, waarbij vooral de actieve én zorgvuldige wijze waarop de raad van commissarissen zijn toezicht invult en verankert, bepalend zijn voor de hoogte van de score
- het gebruik van een toetsingskader
- het naleven van de Governancecode.

6.4.1 Functioneren raad van commissarissen

Het functioneren van de raad van commissarissen wordt op drie onderdelen beoordeeld: samenstelling, rolopvatting en zelfreflectie van de raad van commissarissen.

Samenstelling van de raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Nijestee voldoet aan de eisen voor een 6, omdat de raad van commissarissen een profielschets kent die past bij de corporatie, leden openbaar werft en aandacht besteedt aan deskundigheidsbevordering.

De profielschets beschrijft het functioneren van de raad van commissarissen als geheel, met aandacht voor volkshuisvestelijke en financiële expertise, en de rol van de voorzitter in het bijzonder. In alle jaren van de visitatieperiode voldoet de samenstelling van de raad van commissarissen aan het vastgestelde profiel. In de profielschets is daarnaast aandacht voor de specifieke uitdagingen van Nijestee in de stad Groningen en de toezichtvisie. In 2014 en 2017 zijn in totaal drie nieuwe leden geworven. Twee op basis van het rooster van aftreden, één omwille van onverenigbaarheden met nevenfuncties. De werving vond openbaar plaats met behulp van advertenties en een extern bureau.

Over de deskundigheidsbevordering legt de raad van commissarissen verantwoording af in het jaarverslag. De meeste leden van de raad van commissarissen hadden in 2015 en 2016 meer PE-punten behaald dan de norm en hebben die punten meegenomen naar 2017. Eind 2017 voldeden alle leden aan het voor hen gestelde minimum aantal PE-punten.

Alles overziend kent de visitatiecommissie een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- Iedere raadsvergadering wordt een lijst aangeboden met daarop de gevolgde cursussen en PE-punten van de leden waardoor bijscholing een steeds terugkerend onderwerp is geworden. In het jaarverslag van de raad van commissarissen wordt verantwoording afgelegd over het aantal behaalde PE-punten.
- In de samenstelling van de raad van commissarissen kijkt Nijestee niet alleen naar de benodigde competenties voor een goede verdeling van de aandachtsgebieden, maar ook naar het bevorderen van de diversiteit in de raad. Bij iedere werving van nieuwe leden is de profielschets opnieuw bekeken en waar nodig, herijkt.
- In het jaarverslag van de raad van commissarissen wordt verantwoording afgelegd over de samenstelling van de raad en de wijze waarop vacatures werden ingevuld. Bij de werving van commissarissen met huurdersvoordracht wordt de Participatieraad als volwaardige partij betrokken (zoals bijvoorbeeld blijkt uit de keuze van het extern bureau en de selectie van de kandidaten).
- De raad van commissarissen besteedt expliciet aandacht aan de onafhankelijkheid en integriteit, zowel bij de werving van nieuwe als bij zittende leden. Waar nodig werden aanvullende afspraken met leden van de raad van commissarissen gemaakt ter voorkoming van belangenverstremgeling. Ook vertrok een commissaris voortijdig vanwege het voorkomen van de schijn van belangenverstremgeling door andere werkzaamheden voor een organisatie waarmee Nijestee veel zaken doet.
- Nieuwe leden nemen deel aan een introductieprogramma dat inzicht geeft in verantwoordelijkheden, risico's, financiële en juridische zaken, kennis over volkshuisvesting en Governancecode.

Rolopvatting

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van commissarissen is zich bewust van zijn rollen als toezichthouder, werkgever en klankbord. Hiermee voldoet Nijestee aan de minimale eisen voor een 6.

Hoe de raad van commissarissen zijn rol van toezichthouder invult, heeft hij vastgelegd in een toezichtvisie, met daarin naast de rollen en jaaragenda, ook expliciete aandacht voor de toegevoegde

waarde van de raad van commissarissen. De taken en bevoegdheden van de raad van commissarissen zijn vastgelegd in meerdere reglementen. In het jaarverslag van de raad van commissarissen legt hij verantwoording af over de opvatting en invulling van zijn rol. De raad van commissarissen kent een auditcommissie en remuneratiecommissie, met elk hun eigen reglement. De remuneratiecommissie neemt een belangrijk deel van de werkgeversrol voor haar rekening. Het jaarlijkse evaluatie- en beoordelingsgesprek (met input uit de organisatie) met de bestuurder zijn daar een onderdeel van. Ook de adviesrol komt duidelijk naar voren, zoals in de adviezen die leden van de raad van commissarissen aan de directeur-bestuurder meegeven bij bijsturing en afwijkingen op doelstellingen. Ook vraagt de directeur-bestuurder de raad van commissarissen regelmatig als klankbord. Op de agenda van de raad zijn ook punten 'ter advisering' opgenomen.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende constatering:

- De raad van commissarissen is bijzonder goed op de hoogte van lopende en komende zaken doordat er periodiek een actualiteitennotitie wordt besproken in de raad van commissarissen en doordat de raad van commissarissen ook met diverse belanghebbenden spreekt waaronder de Participatieraad en de wethouder.
- Uit de notulen blijkt dat de raad van commissarissen strak stuurt op doelstellingen, risico's en financiën en bijstuurt op beleid. Randvoorwaarden hierbij zijn de goede voortgangsrapportages die aan de behoeften van de raad van commissarissen voldoen. Ook is een randvoorwaarde de verbeterde financiële positie van Nijestee, die het resultaat is van adequate bijsturing in het begin van de visitatieperiode. Hieruit blijkt dat de raad van commissarissen de toezichtrol goed invult. Hoewel niet direct uit de notulen blijkt, vonden er ook stevige discussies plaats over onder andere jongerenhuisvesting, instrument voor maatschappelijke bijdrage te tonen (Transparantietool of Driekamermodel) en over de relatie met gemeente en andere corporaties.
- Op verzoek van de raad van commissarissen zijn er ondersteunende instrumenten ontwikkeld, bijvoorbeeld voor het in kaart brengen van de risico's van aardbevingsschade en worden er niet alleen ondergrenzen maar ook bovengrenzen gebruikt bij de financiële parameters.
- De raad van commissarissen heeft naast de informatie die hij van de bestuurder krijgt, ook andere momenten om informatie over het functioneren van Nijestee te verwerven: periodieke overleggen met ondernemingsraad, Participatieraad, MT-leden, accountant, controller en vastgoedcontroller, werkbezoeken aan WIJ-teams en wethouder. Er vinden daarnaast meerdere malen per jaar themabijeenkomsten plaats.
- De beloning van de bestuurder is conform het beloningsbeleid toegepast waarbij de raad van commissarissen de WNT en de regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting volgde. Er wordt jaarlijks een prestatiecontract overeengekomen met de bestuurder.
- De bestuurder gebruikt de raad van commissarissen bewust als klankbord en weet daardoor de relatie te versterken.

Zelfreflectie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De raad van commissarissen bespreekt jaarlijks zijn eigen functioneren, zowel als collectief als dat van de individuele leden. Er vonden vier zelfevaluaties plaats, alle onder externe begeleiding, waarin zowel het functioneren van het team als van de leden werd besproken. De bestuurder is doorgaans bij alle zelfevaluaties aanwezig (behalve bij één vanwege dringende redenen). De onderlinge verhoudingen zijn

goed en uit de verslagen van de zelfevaluaties blijkt dat er open gesprekken plaatsvinden. De visitatiecommissie heeft de raad van commissarissen en bestuur gewezen op de wenselijkheid dat de zelfevaluaties buiten aanwezigheid van de bestuurder plaatsvinden. Dit kent de oorsprong in principe III.1.7 van de Code Tabaksblatt (2004) en geldt in die geest nog steeds ondanks dat het niet expliciet wordt vermeld in de Governancecode Woningcorporaties 2015 maar wel in de Governancecode Woningcorporaties 2011.

De commissie is van oordeel dat in de geest geheel voldaan wordt aan wat de Governance Code bedoelt ondanks dat niet voldaan wordt aan de eis uit de visitatiemethodiek om nadrukkelijk buiten de aanwezigheid van de bestuurder het functioneren van de raad van commissarissen te evalueren.

Daartoe merkt de visitatiecommissie het volgende op:

- De evaluatie wordt vastgelegd in een verslag met daarin conclusies, actiepunten en ook aandacht voor de cultuur, werkwijze en soft controls. Het thema integriteit heeft een vast punt op de agenda van de evaluaties en wordt serieus opgepakt.
- Per evaluatie wordt gebruik gemaakt van externe ondersteuning en wordt er gebruik gemaakt van verschillende methoden: individuele reflecties, vragenlijsten over communicatiestijlen bijvoorbeeld. Ook werden zeer open de sterke en zwakke kanten van elk lid van de raad van commissarissen besproken.
- De actiepunten uit de zelfevaluatie worden gemonitord. Er is veel aandacht voor de manier van werken/samenwerken en de maatschappelijke inbedding van de raad van commissarissen.
- In de zelfevaluaties is nadrukkelijk aandacht voor de relatie voorzitter-bestuurder en raad van commissarissen-bestuurder.

Het geheel en de volledigheid van de zelfevaluaties en de wijze van opvolgen van getrokken conclusies maken dat naar oordeel van de visitatiecommissie een 7 op zijn plaats is.

De visitatiecommissie beoordeelt het functioneren van de raad van commissarissen met een 7,0:

Functioneren raad van commissarissen	Beoordeling visitatiecommissie
samenstelling	7
rolopvatting	7
zelfreflectie	7
Oordeel	7,0

6.4.2 Toetsingskader

Actueel toetsingskader

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Nijestee voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader (februari 2017) hanteert en daar inzicht in kan geven.

Nijestee maakt bij het toetsingskader onderscheid in de besturing (Strategisch Kader, portefeuilleplan, strategiekaart, prestatieafspraken en financieringsplan) en beheersing (financieel kader, begrotingen en

diverse jaarplannen, beleidsdocumenten en interne statuten). De uitgebreide en in de visitatieperiode verbeterde voortgangsrapportages bevatten expliciet de normen en prestatie-indicatoren die de raad van commissarissen hanteert in het toetsen van zijn voorgelegde besluiten. Er is daarmee een compleet en actueel toetsingskader dat de raad van commissarissen in staat stelt om zijn functie te vervullen en te kunnen beoordelen of Nijestee haar maatschappelijke functie nu en in de toekomst kan vervullen. Binnen de organisatie zelf fungeren de tweemaandelijks rapportages met balanced score card / strategiekaart en pictogrammen als een voorname toetssteen. Uiteindelijk wordt deze informatie in de viermaandelijks voortgangsrapportages aan de raad van commissarissen gepresenteerd. Dit alles is geborgd in het door de raad van commissarissen opgestelde Toezicht- en toetsingskader Nijestee.

De visitatiecommissie kent een pluspunt toe op basis van de volgende overwegingen:

- In de voortgangsrapportages worden stelselmatig de resultaten gespiegeld aan de normen en kpi's. Daarnaast worden investeringen door de controller getoetst aan de normen die zijn vastgesteld in het investeringsstatuut en aan andere beleidsdocumenten. De controller schrijft hiertoe een aanvullende "controlnotitie" voor de raad van commissarissen.
- Afwijkingen ten opzichte van de normen worden uitvoerig besproken en al dan niet toegestaan (bijvoorbeeld bij investeringsvoorstellen).
- In de voortgangsrapportages wordt uitgebreid gerapporteerd over toelichtingen bij afwijkingen (bijvoorbeeld bij leegstand).

6.4.3 Governancecode

Naleving governancecode

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Nijestee leeft de governancecode na, zij past de bepalingen uit de code toe in de hele visitatieperiode. Daarmee voldoet Nijestee aan de vereisten voor een 6. In het jaarverslag motiveert Nijestee de enige afwijking op de code die handelt over de benoeming van de bestuurder. Hier is het overgangsregime van de Woningwet van toepassing.

De visitatiecommissie kent twee pluspunten toe op basis van de volgende overwegingen:

- Uit de verslagen van de raad van commissarissen blijkt dat de code meermaals wordt besproken. De raad van commissarissen ontwikkelde een zelfsturend vermogen daardoor en verbeterde steeds na besprekpunten.
- De governance inspectie van de Aw (2018) had een positief oordeel en plaatste Nijestee naar eigen zeggen in de top 10 van de onderzochte corporaties.
- Nijestee besteedt veel en expliciet aandacht aan de compliance (reglement en jaarrapportages) en kent een compliance officer. Dezelfde aandacht wordt gegeven aan misstanden en onregelmatigheden onder meer met behulp van een bedrijfscode.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld intern toezicht met een 7,3:

Prestatieveld intern toezicht	Beoordeling visitatiecommissie
functioneren raad van commissarissen	7,0
toetsingskader	7
Governancecode	8
Oordeel	7,3

6.5 Externe legitimering en verantwoording

Bij dit onderdeel beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie belanghebbenden bij beleidsvorming betreft en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid. Tevens wordt beoordeeld of de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

6.5.1 Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Nijestee voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarmee wordt voldaan aan de vereisten voor een 6.

Periodiek overlegt Nijestee met de Participatieraad niet alleen over de verplichte onderwerpen zoals huurverhoging, maar ook over andere onderwerpen in de directe leefomgeving van de huurders en over het beleid van de corporatie. Er is ook jaarlijks overleg tussen Participatieraad en de gehele raad van commissarissen en twee keer per jaar alleen met de huurderscommissarissen.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- Nijestee richtte al voor de Woningwet 2015 een nieuwe vorm van huurdersoverleg in: de Participatieraad. Elf geëngageerde huurders overleggen met de corporatie over uiteenlopende zaken en met de gemeente als het gaat om prestatieafspraken. Een van de vele kenmerkende voorbeelden is de manier waarop de Participatieraad wordt betrokken bij de begroting van Nijestee. Er is vooraf overleg om uitgangspunten door te spreken en te bekijken welke mogelijkheden er zijn, daarna kan de Participatieraad erover een advies uitbrengen. Ook kreeg de Participatieraad een belangrijke stem in de voordracht van een commissarissen, die ze ook heeft gebruikt in de selectie van het begeleidende bureau en van de kandidaat. Er is een grote diversiteit in de Participatieraad (leeftijd, geslacht). De Participatieraad heeft door middel van een website, buurtcafé's en social media contact met haar achterban, de huurders.
- Jaarlijks is er een budget beschikbaar voor bewonerscommissies voor diverse doeleinden met betrekking tot onder andere het vergroten van betrokkenheid van bewoners bij het werk van de commissies.
- In de beoordeling van de directeur-bestuurder wordt ook input over de relatie van Nijestee met diverse belanghebbenden meegenomen. De raad van commissarissen heeft zelf ook contacten ter bevordering van de externe legitimatie zoals met de wethouders en de werkbezoeken aan de WIJ-teams.
- De raad van commissarissen en het bestuur hebben verscherpte aandacht voor het imago van de corporatie en gebruiken externe communicatie om dat imago te beschermen of versterken.

Bijzonder is de communicatie in het jaarverslag rondom het financieel beleid. Bij de verandering van de waardebepaling (marktwaarde) wordt scherp gestuurd op imago verbeterende communicatie. Tevens worden in elke voortgangsrapportage issues met betrekking tot de legitimatie van Nijestee gemeld en is er bij diverse projecten aandacht voor mogelijke imagoschade.

- Jaarlijks organiseert Nijestee een bijeenkomst waarin zij verantwoording aflegt aan de belanghebbenden (BinnensteBuitendagen) waarin ook wordt gewerkt aan de legitimatie van de activiteiten van de corporatie en input wordt opgehaald voor het beleid, bewoners worden uitgebreid aan het woord gelaten.
- Een aantal keer per jaar legt Nijestee een vraag voor aan individuele huurders via een Bewoners Advies Groep (BAG). Deze (project)groep komt vervolgens maximaal vier keer bijeen om vervolgens een advies te overhandigen aan de directie van Nijestee.

6.5.2 Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Nijestee voldoet aan het ijkpunt voor een 6, omdat de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

Het jaarverslag en de website van Nijestee geven inzicht in de gerealiseerde volkshuisvestelijke, financiële en maatschappelijke prestaties. Afwijkingen worden gemotiveerd toegelicht, zoals bijvoorbeeld de afwijkingen op de Governancecode en begroting.

De visitatiecommissie ziet aanleiding voor een pluspunt op grond van de volgende overwegingen:

- Nijestee heeft goed leesbare jaarverslagen waarin resultaten en eventuele afwijkingen worden gepresenteerd. Een voorbeeld is de toelichting die in de jaarverslagen wordt gegeven op de (veranderingen in de) waardebepaling en het eigen vermogen. Ook gebruikt Nijestee de Transparantietool voor de verantwoording van haar maatschappelijke bijdrage.
- De website is overzichtelijk en bedoeld om de online toegankelijkheid van veel informatie over prestaties te bevorderen. Zowel informatie over concrete activiteiten van de corporatie als informatie over toetsingskaders en reglementen is opgenomen.
- De column van de bestuurder, ook opgenomen op de website, draagt ook bij aan de openbare verantwoording door het behandelen van actuele thema's en het standpunt en de activiteiten van Nijestee.

De visitatiecommissie beoordeelt externe legitimatie en openbare verantwoording met een 7,5:

Prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording	Beoordeling visitatiecommissie
externe legitimatie	8
openbare verantwoording	7
Oordeel	7,5

6.6 Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De ontwikkeling die de organisatie sinds de vorige visitatie heeft doorgemaakt op gebied van PDCA-cyclus. Vooral het nieuw Strategisch Kader, de strategiekaart en de verbeterde voortgangsrapportages zijn daar elementen in.
- De manier waarop de raad van commissarissen, directeuren en managers de periode van gelijktijdige afwezigheid van de bestuurder en een senior directeur hebben opgevangen in 2017.

Verwonderpunten

- Nijestee heeft werk gemaakt van het beter vertalen van de visie en strategie naar meetbare doelen en het monitoren daarvan. De strategiekaart heeft daarin vanaf 2017 een belangrijke rol. Voor een aantal doelen geldt de jaarschijf als impliciet uitgangspunt (AA score in Aedes benchmark, realisaties conform begrotingen), andere doelen gelden tegen het einde van de beleidsperiode 2017-2020 (duurzaamheid). De visitatiecommissie verwondert zich over het feit dat niet duidelijk is aangegeven wanneer een doel behaald moet zijn en dat bij meerjarige doelen nauwelijks inzicht wordt gegeven in de voortgang en of Nijestee daarmee op schema ligt.
- De visitatiecommissie verwondert zich over het feit dat er nog een huurdersbelangenvereniging bestaat die naast de Participatieraad een 'status aparte' heeft met een samenwerkings-overeenkomst met Nijestee.
- In de vorige visitatie werden de kaders als te ruim bestempeld waardoor de werkorganisatie veel vrijheid zou hebben. De visitatiecommissie herkent in deze visitatie een ander geluid: de controledrang is toegenomen bij Nijestee, zowel vanuit bestuur, intern toezicht als de directeuren. Over bepaalde ietwat operationele aangelegenheden wordt onnodig veel gepraat en er worden veel vragen aan de werkorganisatie gesteld. Verantwoordelijkheden mogen wat lager in de organisatie gelegd worden, bestuur, directie en interne toezichthouders mogen meer zichtbaar worden in de organisatie.

6.7 Totale beoordeling Governance

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatievelde Governance in totaliteit met een 7,4:

Governance	Beoordeling visitatiecommissie
besturing	7,5
intern toezicht	7,3
externe legitimatie en verantwoording	7,5
Oordeel	7,4

7 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Reputatie Quotiënt Model Nijestee
- Waardering Netwerk Nijestee
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Uitgebreid overzicht prestaties

Position paper



Stug doorgaan

Position Paper Nijestee 2018

Wie zijn wij?

Nijestee is een corporatie met ongeveer 13.500 huurwoningen in vrijwel alle wijken in de stad Groningen. We kennen de stad goed, want we zijn hier al bijna een eeuw aan het werk. Groningen is een gewilde stad om te wonen met veel voorzieningen. In Groningen heeft de helft van de huishoudens te weinig geld om een passende woning te vinden op de vrije markt. Er woont een overvloed aan jongeren en studenten en (dus) één- en tweepersoonshuishoudens. De druk op de woningmarkt is de afgelopen jaren fors opgelopen, enerzijds door Rijksbeleid en anderzijds door een snelle en onverwachte groei van buitenlandse studenten. Als je een betaalbare sociale huurwoning wilt, zijn daar lange wachttijden voor. Als je met minder kwaliteit genoegen neemt, betaal je vaak hoge huurprijzen aan commerciële of particuliere verhuurders. Onze woningen zijn relatief goedkoop, maar ook divers: van klein, gestapeld en oud tot nieuw en ruim of monumentaal. Ook zijn we aardig bij met de verduurzaming van onze woningen: het energielabel is eind 2017 gemiddeld C.

Waar staan we voor?

We zijn een sterk maatschappelijk betrokken volkshuisvester en werken veel en graag samen met onze huurders en andere partijen in de stad. We maken afspraken met de gemeente en onze Participatieraad over onze inzet voor de stad. We hebben zeggenschap en keuze voor onze bewoners hoog in het vaandel staan. We zijn eigenlijk nogal wars van de trend van steeds meer bemoeizucht en regels voor onze huurders zoals passend toewijzen, inkomensafhankelijke huren, laat staan iets als tijdelijke huurcontracten. We houden van vreemde vogels en bieden die ook graag de ruimte die ze nodig hebben. We hebben een lange traditie van het huisvesten van bijzondere groepen en kwetsbare personen. Daar zijn we trots op.

Dit alles komt terug in onze kernwaarden: we hebben *hart* voor de stad en voor onze huurders, bieden *ruimte* voor keuze en eigen inbreng, zijn *eigenzinnig* in onze opvattingen over wat deugt en niet deugt want we zijn *nuchter* genoeg om niet met alle modes mee te waaien.

Wat willen we bereiken?

Keuze in gemengde wijken

De stad Groningen staat er goed voor: er zijn geen achterbuurten, arm en rijk wonen door elkaar. Dat willen we zo houden. We zorgen samen met de gemeente en andere partijen voor een ongedeelde stad met gemengde wijken. Wij willen voldoende, goede en betaalbare woningen voor alle Groningers in prettig leefbare wijken. Goed betekent ook duurzaam, zowel in de betekenis van het niet opsouperen van onze aardse hulpbronnen als in de zin van de (financiële) continuïteit van ons bedrijf. Dat zijn onze doelen.

Bouwen, bouwen, bouwen

We denken die doelen het beste te dienen met veel nieuwbouw. Daarin nemen wij een voortrekkersrol in Groningen. We willen de komende vijf jaar per saldo groeien met minstens 900 betaalbare woningen. Nieuwe sociale huurwoningen zijn overal goed voor: meer aanbod, betere kwaliteit, groener aanbod, meer keuze, gemengde wijken.

Duurzaam verbeteren

We verbeteren bestaande woningen: Gemiddeld label B in 2020 willen we halen en we werken nu aan de doorkijk naar 2035 / 2050 om onze woningen CO2-neutraal te maken. We geloven in een brede aanpak, zodat zoveel mogelijk huurders profijt hebben van meer wooncomfort en een lagere energierekening. We kiezen voor maatregelen die goed te snappen of uit te leggen zijn én zich terugverdienen.

Woonruimte voor jongeren

De enorme uitbreiding en verdichting met kamerverhuurpanden schaadt het woongenot van direct omwonenden en de buurt. Ook het imago van Groningen als aantrekkelijke woonstad voor jongeren is in het geding, terwijl de grote onderwijssector met alle aanverwante bedrijven en diensten de economische kurk van de stad is. We willen jongeren een alternatief bieden voor de huisbazen die op en over de rand opereren van fatsoenlijk verhuren.

Meer ruimte voor gezinnen

Momenteel zitten gezinnen die op zoek zijn naar een sociale huurwoning in de knel. Zij moeten gemiddeld langer wachten op een geschikte woning dan andere groepen, zoals alleenstaanden, ouderen, jongeren of stellen. Om gezinnen meer kans te bieden, brengen we bij bijna 500 gezinswoningen de huurprijs bij een nieuwe verhuring tussen de twee aftoppingsgrenzen van huurtoeslag. Daarmee krijgen gezinnen meer kans om een passende woning te vinden.

Voldoende inkomsten

Alle huurprijsaanpassingen per 1 juli en bij alle nieuwe verhuringen in één jaar opgeteld, wordt de stijging van de 'huursom' genoemd. Wettelijk is een stijging van inflatie + 1% toegestaan voor de totale huursom per jaar. Wij kiezen ervoor om de stijging in 2019 te beperken tot inflatie + 0,5%. Zo houden we het midden tussen betaalbaarheid en extra inkomsten om meer betaalbare huurwoningen te bouwen. Het feit dat wonen in de stad in de volle breedte duur is, is het gevolg van schate. Nieuwbouw op flinke schaal is ook hier een medicijn.

Waar staan we nu?

Op zoek naar locaties

We zitten in de eerste fase van een flinke sprong voorwaarts. We hebben voorlopig voldoende geld en er staan 500 nieuwe sociale huurwoningen in de steigers. We zijn tegelijkertijd bezig om 500 bestaande woningen energiezuinig te maken. We hebben plannen voor nog veel meer. We hebben dringend behoefte aan meer bouwlocaties om ook in de toekomstige jaren nieuwe woningen te kunnen bouwen en mee te werken aan een ongedeelde stad.

Prettig wonen in de buurt

We staan open voor initiatieven van huurders, zij kennen de buurt en weten wat er nodig is om prettig te wonen. Geld voor leefbaarheid zetten we in het belang van onze huurders en onze woningen in. We stellen middelen beschikbaar om samen straten of portieken op te fleuren, daken te vergroenen of tuinen te ontstenen. We plaatsen zonnepanelen op verzoek met hulp van de lokale energiecoöperatie Grunneger Power.

Samenwerking met gemeente en bewoners

De wijkvernieuwing is weer op gang gebracht. De gemeente gaf prioriteit aan voorlopig vier wijken. Wij zijn mede trekker van dat proces, in de wijken waarin wij woningen hebben. We zijn gestart met de voorbereiding van vervanging van verouderde woningen in Selwerd en de Vinkenstraat in de Oosterparkwijk. Dat doen we in goed overleg met de bewoners.

Stug doorgaan

Bijna 10 jaar geleden vielen banken om en noodzaakte de economische crisis ons om plannen te schrappen. Vervolgens hadden we te maken met een verhuurdersheffing vanuit het Rijk en moesten we meebetalen aan wanbeleid en wangedrag van een aantal andere corporaties. We moesten in de volle breedte bezuinigen. Nieuwbouw en energetische verbetering legden we noodgedwongen stil. We bezuinigden op onderhoud en namen gedwongen afscheid van collega's. We zijn blij dat we weer kunnen bouwen en dat we samen met bewoners grote stappen zetten om woningen energiezuinig te maken. Een ongedeelde en energieneutrale stad, dat is een enorme uitdaging.

Tegelijkertijd roept deze fase genoeg nieuwe hersenkrakers op. We hebben veel plannen op stapel staan, daar gaan tientallen miljoenen in om. Dat maakt dat we kwetsbaar zijn voor bijvoorbeeld veranderende Rijksbeleid en / of veranderende economische omstandigheden als rente en inflatie. En het gaat goed met de bouw in Nederland, eigenlijk te goed. Want de bouwkosten stijgen in rap tempo, materialen en menskracht zijn schaars. In onze organisatie vertrekken oudere collega's met het hart op de goede plaats. Ook binnen onze sector is het lastig om voldoende en goede medewerkers te vinden aan wie we onze nuchtere betrokkenheid kunnen doorgeven. Maar we gaan stug door. We groeien op z'n Gronings!

Pieter Bregman
Algemeen directeur/bestuurder Nijestee

Factsheet maatschappelijke prestaties



Nijestee i

factsheet maatschappelijke prestaties

2014 t/m 2017



Nijestee i

Aansprekende prestaties in visitatieperiode

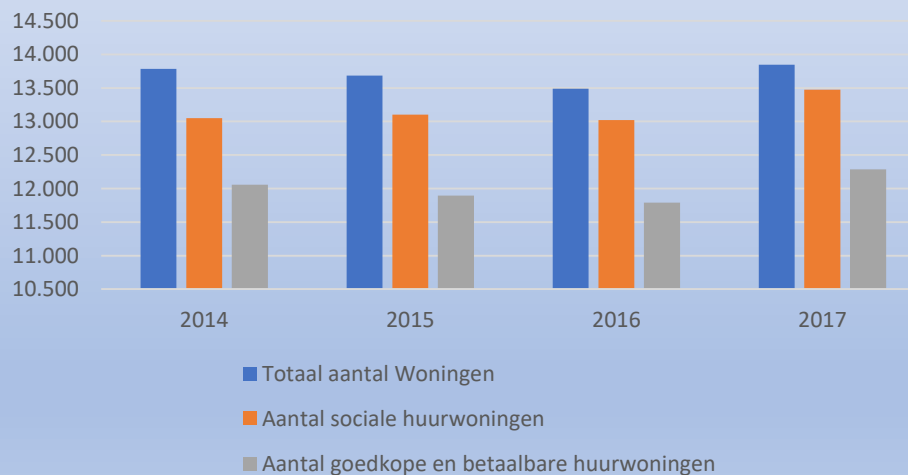
1. Oplevering van Upsilon met 465 jongerenwoningen: voor het eerst in 20 jaar groeit het aantal sociale huurwoningen
2. We kunnen weer honderden woningen per jaar duurzaam verbeteren na periode van bezuiniging vanwege crisis en invoering van verhuurdersheffing door kabinet Rutte II
3. Nauwe samenwerking met een enthousiaste groep huurders in de Participatieraad en gezamenlijke afspraken met de gemeente over onze inzet in de stad

Huisvesten van de primaire doelgroep



	2014	2015	2016	2017
Totaal aantal Woningen	13.783	13.685	13.488	13.849
Aantal sociale huurwoningen	13.052	13.103	13.020	13.476
Aantal goedkope en betaalbare huurwoningen	12.059	11.897	11.792	12.286
aantal onzelfstandige woningen	1.006	1.006	996	1.297
% van de vrijgekomen huur verhuurd aan huishoudens met een inkomen lager dan de vastgestelde grens	99%	98%	97%	99%
% huisvesting van statushouders in de stad	37%	42%	53%	53%

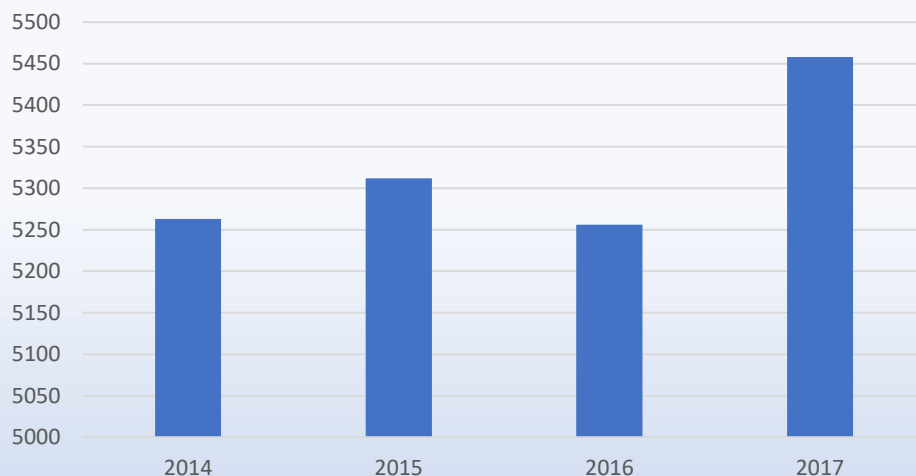
Huisvesting Primaire doelgroep



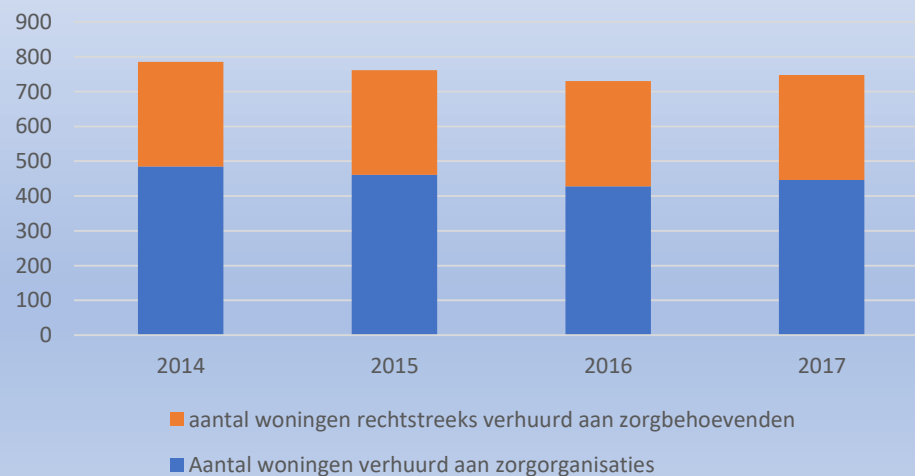
Huisvesten van bijzondere doelgroepen



Aantal verhuurde nultredenwoningen



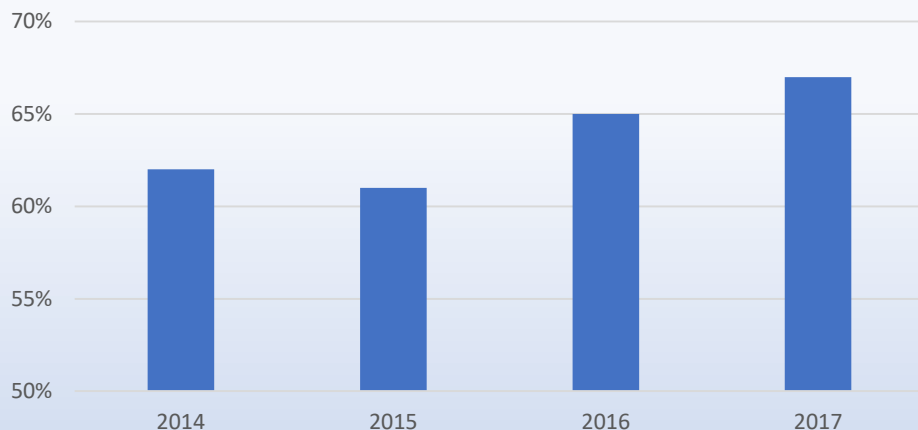
Huisvesten van bijzondere doelgroepen



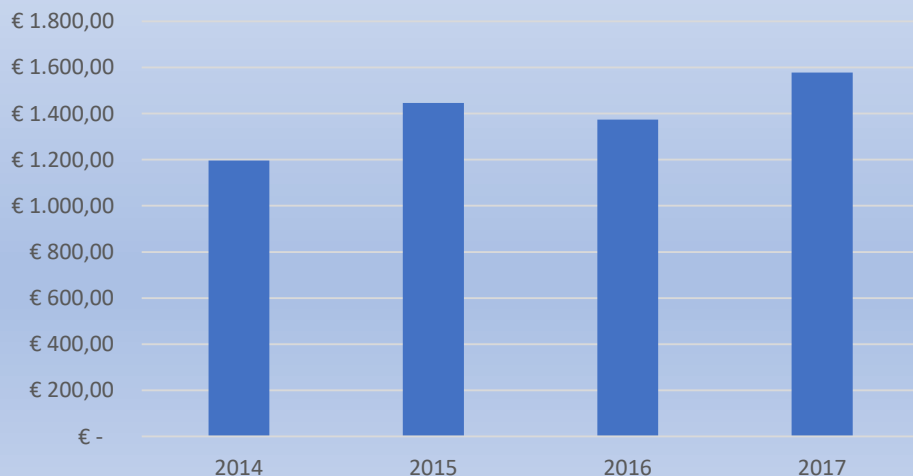
Kwaliteit van de woningen en woningbeheer



Percentage woningen met een groen label (A, B of C)



Gemiddelde uitgaven aan onderhoud per woning

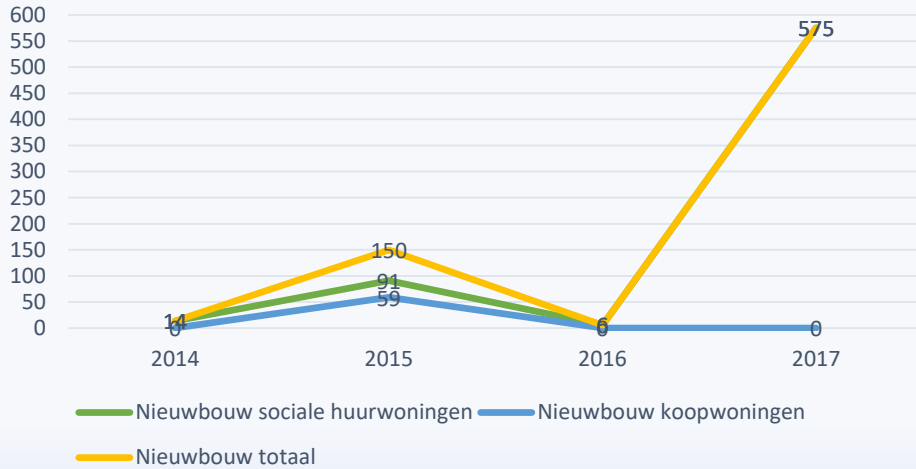


2014	2015
<ul style="list-style-type: none"> In 2014 deed Nijestee nog niet mee aan de Aedes Benchmark. 	<ul style="list-style-type: none"> Het oordeel van de huurders over Nijestee in de Aedes Benchmark is een A. A wil zeggen dat zij in de kopgroep van de corporatiesector zit.
2016	2017
<ul style="list-style-type: none"> Het oordeel van de huurders over Nijestee in de Aedes Benchmark is een B. Dat willen zeggen dat Nijestee achter de kopgroep in de corporatiesector zit. 	<ul style="list-style-type: none"> Het oordeel van de huurders over Nijestee in de Aedes Benchmark is een B. Dat willen zeggen dat Nijestee achter de kopgroep in de corporatiesector zit. Nijestee scoort in de Aedes Benchmark een A op Onderhoud & Verbetering. A wil zeggen dat zij in de kopgroep van de corporatiesector zit. Nijestee scoort in de Aedes Benchmark een C op Duurzaamheid. C wil zeggen dat zij in de staartgroep van de corporatiesector zit.

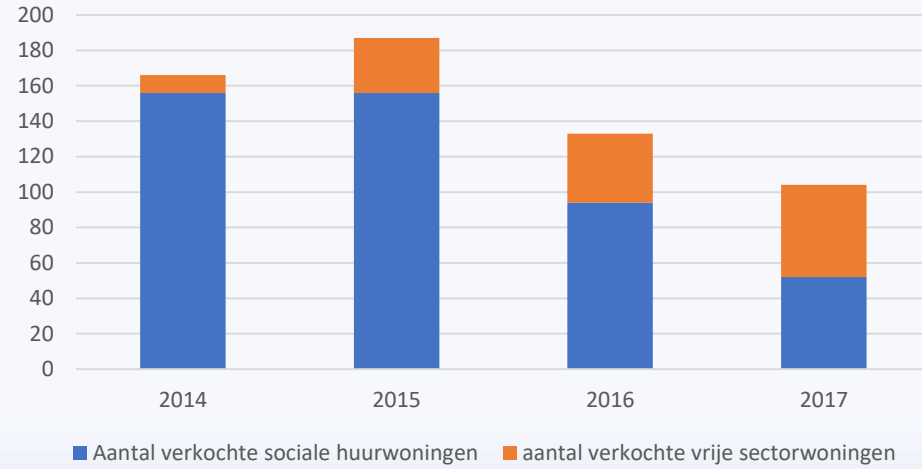
(Des)investeren in vastgoed



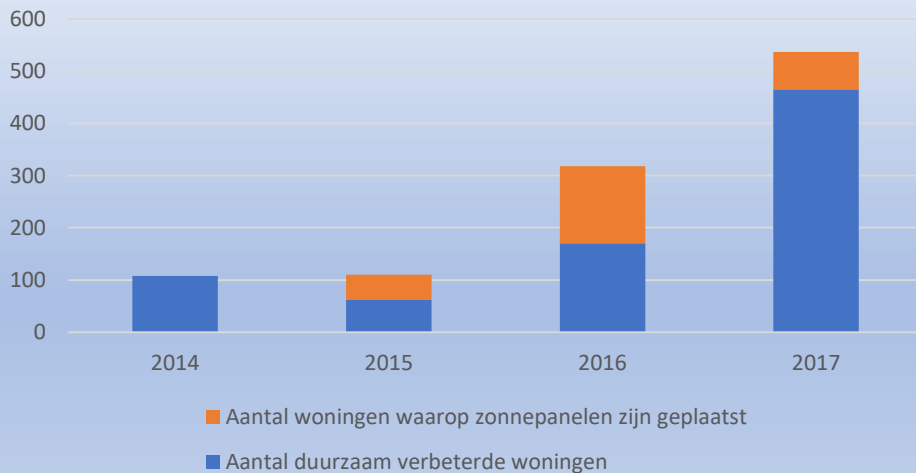
Nieuwbouw



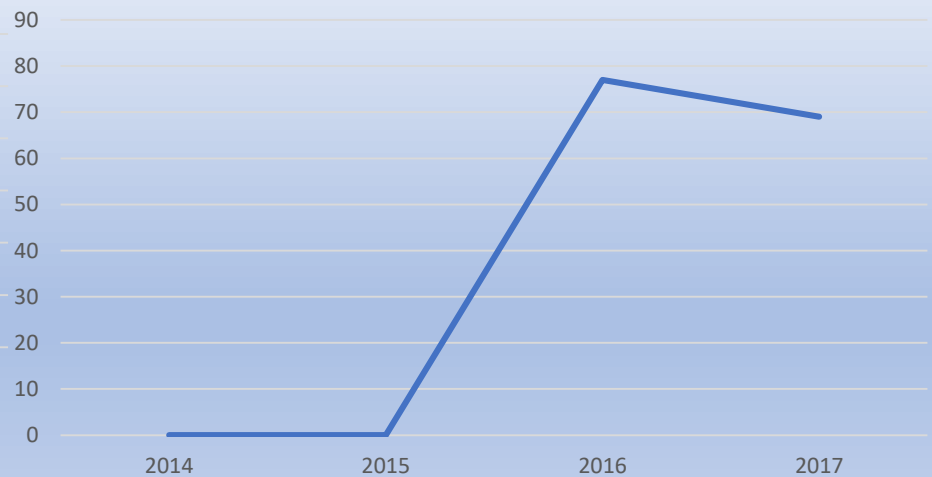
Verkochte woningen



Duurzaam verbeterde woningen



Aantal gesloopte woningen



Kwaliteit van wijken en buurten



2014	2015
<p>In Groningen maakten onze leefbaarheidsactiviteiten deel uit van de afspraken met de gemeente en collegacorporaties, waarbij we gelijkwaardig optrokken om buurten te verbeteren en bewoners met elkaar in contact te brengen. We stelden gezamenlijk extra geld beschikbaar voor ideeën van bewoners. In de periode 2011-2014 ging dat om € 10 miljoen voor 14 buurten. Bewoners en werkers bepaalden in wijkteams zelf of die ideeën goed waren voor de buurt en bekeken of die uitvoerbaar waren. In de stad leverde dat geen excessen op, wel een keur aan projecten die op initiatief van bewoners tot stand kwamen.</p> <p>In 2014 gaf Nijestee totaal 1,1 miljoen uit aan sociale en fysieke activiteiten op het gebied van leefbaarheid.</p>	<p>Bewoners weten het best wat er in de buurt nodig is om er prettig te wonen. We startten in 2005 samen met de gemeente het eerste buurtfonds: het 'Annie Tak Fonds', voor de Oosterparkwijk. Een paar jaar later richtten we een tweede fonds op, 'Thuis in Kostverloren'. In september 2008 richtten we samen met collegacorporaties het derde buurtfonds op voor De Wijert: 'WijertWensen'. Ook de Oosterpoort kent een fonds: Stichting De Komeet. In de nieuwe woningwet is het corporaties niet langer toegestaan om actief fondsen te ondersteunen in zowel financiële als organisatorische zin. Dit wordt gezien als een vorm van sponsoring. Daarom trekken we ons in 2016 terug uit deze fondsen.</p> <p>In 2015 gaf Nijestee totaal 0,9 miljoen uit aan sociale en fysieke activiteiten op het gebied van leefbaarheid.</p>
2016	2017
<p>In de prestatieafspraken met onze huurders en de gemeente reserveerden we in 2016 €600.000,- voor leefbaarheid in straten en buurten. We benoemden van te voren geen specifieke projecten, omdat we graag willen inspelen op actuele vragen en ideeën van bewoners. In 2016 besteedden we in totaal €824.000,- aan leefbaarheid in straten en buurten. Het budget ging niet alleen naar kleinschalige buurtprojecten op verzoeken van bewoners, maar betreft ook personeelskosten voor sociale problematiek, zoals bemiddelen bij burenoverlast of om signalen 'achter de voordeur' op te pakken.</p> <p>In 2016 gaf Nijestee totaal 0,82 miljoen uit aan activiteiten op het gebied van leefbaarheid.</p>	<p>De gemeente geeft prioriteit aan de aanpak van vier wijken: Selwerd, De Wijert, Beijum en De Hoogte/Indische buurt. Wij sluiten hierop aan in de wijken waar we bezit hebben (Selwerd, De Wijert en Beijum). Voor De Hoogte/Indische buurt leverden we in 2017 de projectleider die samen met bewoners, de gemeente en de corporaties een plan maakt voor de buurt. Vooral in Selwerd hebben we een belang. We verhuren daar een reeks portiek-etagewoningen die aan verbetering of vernieuwing toe zijn. Een aantal complexen is ondertussen verbeterd, die woningen zijn ook energiezuinig gemaakt en kunnen weer jaren mee. In 2017 bereidden we een plan voor om te zien wat de toekomst is van de overige blokken. In 2018 gaan we met bewoners hierover in overleg.</p> <p>In 2016 gaf Nijestee totaal 0,85 miljoen uit aan activiteiten op het gebied van leefbaarheid.</p>

Overige prestaties



2014	2015
<p>Nijestee vraagt vier BewonersAdviesGroepen (BAG) advies over de jaarlijkse huuraanpassing, de functie van de Participatieraad, de inzet van Nijestee, de concept Begroting 2015.</p> <p>Nijestee organiseert de BinnensteBuitendag met huurders en andere belanghebbenden. Thema: Uitkomst visitatierapport 2014.</p> <p>Nijestee experimenteert dit jaar met een nieuwe vorm van overleg met bewoners na opheffing van bijna alle huurderorganisaties in wijken: de Participatieraad.</p>	<p>Nijestee vraagt vier BewonersAdviesGroepen (BAG) advies over wonen in een jongerencomplex, duurzame energie, doorstroming van gezinnen en groenonderhoud.</p> <p>Nijestee organiseert de BinnensteBuitendag met huurders en andere belanghebbenden. Thema: 'In beweging', gemakkelijker verhuizen.</p> <p>Nijestee betreft de Participatieraad in een vroeg stadium bij het opstellen van de Begroting voor 2016. De Participatieraad zoekt naar vormen om het contact met huurders te versterken om te weten wat er leeft. De Participatieraad organiseert met medewerking van Nijestee een eerste 'Participatiecafé'.</p>
2016	2017
<p>Nijestee vraagt een BewonersAdviesGroep (BAG) advies over onderhoud bij verhuizing.</p> <p>Nijestee organiseert de BinnensteBuitendag met huurders en andere belanghebbenden. Thema: De goede woning.</p> <p>Evaluatie van de Participatieraad: de samenwerking bevalt van beide kanten. De Participatieraad wordt een stichting waarmee Nijestee een formele samenwerkingsovereenkomst ondertekent. De Participatieraad heeft vanaf nu een vaste rol in de voorbereiding van 'Het Bod' en het opstellen van prestatieafspraken met huurdersorganisaties en de gemeente.</p>	<p>Nijestee vraagt twee BewonersAdviesGroepen (BAG) advies over prioriteiten in dienstverlening en hoe om te gaan met gehorige woningen.</p> <p>Nijestee organiseert de BinnensteBuitendag met huurders en andere belanghebbenden. Thema: Duurzaam wonen in de toekomst.</p> <p>De Participatieraad organiseert een eerste jaarvergadering voor huurders.</p>

Reputatie Quotiënt Model Nijestee

Emotionele aantrekkelijkheid			8,4
	Sympathie	8,6	
	Waardering en respect	8,3	
	Vertrouwen	8,3	
Producten en diensten			7,9
	Staat garant voor haar producten en diensten	8,0	
	Kwaliteit	7,9	
	Innovatief	7,8	
	Prijs / waardeverhouding	7,9	
Visie en leiderschap			8,5
	Sterk leiderschap	8,9	
	Inspirerende visie	8,7	
	Herkent en benut marktkansen	7,9	
Werkomgeving			8,3
	Goed georganiseerd	7,9	
	Aantrekkelijke werkgever	8,3	
	Goed gekwalificeerd personeel	8,7	
Maatschappelijke verantwoordelijkheid			7,9
	Ondersteunt goede doelen	-	
	Milieubewust	8,0	
	Hoge standaard voor omgang met personeel	7,7	
Financiële performance			8,0
	Financiën op orde	7,5	
	Presteert beter dan collega corporaties	8,3	
	Goede vooruitzichten voor de toekomst	8,3	

Waardering netwerk Nijestee

Nijestee is deelnemer in het tripartite overleg samen met de gemeenten en de huurders-vertegenwoordiging. Samen werken zij aan het realiseren van beoogde maatschappelijke effecten die zijn vastgelegd in de prestatieafspraken. Aan de deelnemers van het tripartite overleg is in de enquête ook gevraagd hun waardering te geven aan deze samenwerking, gericht op alle drie de partijen in plaats van alleen Nijestee. Dit maakt de beoordeling van Nijestee door de belanghebbenden wat minder eenrichtingsverkeer. Want de resultaten zijn natuurlijk van meer factoren afhankelijk dan alleen de prestaties van de corporatie, maar ook van de inbreng en bijdrage van de andere partners. Het bestuur en management van Nijestee heeft zelf ook de samenwerking beoordeeld. Zo ontstaat een evenwichtig beeld. Hiervoor is gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar "Sterke Netwerken"².

Van Delden maakt een onderscheid in:

- *initiële condities*: condities die de samenwerking op gang brengen, maar weinig effect hebben op de resultaten
- *niveaubepalende condities*: condities die de omvang van het resultaat van de samenwerking bepalen
- *effectuerende condities*: condities die de diepere doorwerking en het maatschappelijk effect van de samenwerking bepalen
- *faciliterende condities*: condities die het samenwerkingsresultaat beperken of verruimen.

De uitkomsten van de vragen in de enquête zijn gebruikt om in de gesprekken met de belanghebbenden hierop te reflecteren en te verdiepen.

Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te lossen	7,9
De overheid voert neemt het initiatief en voert de regie	7,4
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	-
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	7,0
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald	8,7
Indien nodig worden de methodiek en werkprocessen gezamenlijk effectief uitgewerkt	8,1
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking gerealiseerd	6,8
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende pionierskwaliteiten	7,2
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners	8,2
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers	8,8
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden en overleg	8,1
Er is bestuurlijke bereidheid en bestuurskracht om knopen door te hakken	8,9
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven en op de feedback wordt geacteerd	8,2
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken	7,1
Er is een krachtige ketenregie en ketenmanagement	9,1
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de organisatie en de bedrijfsprocessen van de	7,8

² Sterke Netwerken, Pieterjan van Delden, Uitgeverij Van Genneep BV, 2009

organisaties	
Totaal	8,0

Overzicht geïnterviewde personen

Mondelinge interviews hebben plaatsgevonden met:

raad van commissarissen

de heer W. de Jong, voorzitter
de heer A. Wink, vicevoorzitter
de heer J. Regterschot
mevrouw I. Scholten

bestuurder

de heer P. Bregman

directie overleg/ managementteam Nijestee

de heer J. Drenth, directeur Onderhoud
de heer H. Ebels, Hoofd IT
mevrouw G. Reitsema, manager Woonzaken
mevrouw S. Zandstra, controller
directeur J.G. Houtsma, directeur Financiën (en voormalig controller)

medewerkers Nijestee

de heer V. Weisenbach, wijkcoördinator
de heer W. Fruchnich, vakman/ complexbeheerder
mevrouw M. Zomer, wijkcoördinator
mevrouw M. Mosselaar, coördinator Participatieraad
de heer L. Kamphof, projectleider Groen/ grijs
de heer H. Schuil, VvE-coördinator
de heer M. Vliem, Vastgoed controller

ondernemingsraad

de heer A. Beukema, voorzitter, verkoop- en vastgoedbemiddelaar
mevrouw F. de Jong, Centrale Informatie Coördinator
mevrouw W. Hiemink, medewerker Persoonlijke benadering bij huurschuld

participatieraad

mevrouw M. Jansen, lid
de heer P. Rozema, lid
de heer H. Panneman, secretaris
mevrouw J. Veldhuis, lid

huurdersvereniging Kostverloren

de heer J. Bolhuis, bestuur Huurdersvereniging Kostverloren
de heer E. Dokter, bestuur Huurdersvereniging Kostverloren

diverse bewoners

mevrouw C. Schippers, woongroep GEMA/ IJkelstein

de heer E. de Bie, deelnemer BAG Prioriteiten dienstverlening 2017

de heer S. van der Zwaag, Bewonerscommissie Spicaflat

de heer A. Kuik, Bewonerscommissie Spicaflat

mevrouw K. Swierts, Bewonerscommissie Spicaflat

de heer J. de Jong, Bewonersvereniging Waterland (ecologisch wonen)

mevrouw M. Kop, Bewonersvereniging Waterland (ecologisch wonen)

mevrouw N. Aarnoutse, Bewonersvereniging Waterland (ecologisch wonen)

de heer B. Bloem, deelnemer Buurt in Bloei (Polderstraat/ Oosterweg)

gemeente Groningen

de heer R. Asschert, programmaleider Wonen

maatschappelijke instellingen

mevrouw P. Brouwer, lid raadscommissie Ruimte en Wonen (Groen Links)

de heer J. Wolthuis, Rijksuniversiteit Groningen, beleidsmedewerker onderwijs en studenten

mevrouw M. Ayoub, bestuurslid Groninger Studentenbond

de heer J. van der Veen, het Kopland/ Zienn (maatschappelijke opvang)

Alleen schriftelijke enquêtes zijn ontvangen van:

mevrouw M. Wiersma, Grunneger Power (lokale energiecoöperatie)

mevrouw A. van Maluw, deelnemer BAG Gehorige woning 2017

Korte cv's visitatoren

Jan van der Moolen (voorzitter) is sinds 1 maart 2013 zelfstandig adviseur op het gebied van volkshuisvesting, woningcorporaties, toezicht- en governance vraagstukken, voorzitter van deraad van commissarissen van SSH, coördinator van de Erasmus/ESAA opleiding “Besturen met een kernopdracht” en voorzitter van visitatiecommissies bij Cognitum. Daarvoor was hij ruim 15 jaar directeur van het Centraal Fonds Volkshuisvesting, een zelfstandig bestuursorgaan dat belast was met het financiële toezicht op en het saneren van financieel in problemen geraakte woningcorporaties. In zijn carrière daarvoor was hij onder meer werkzaam bij de gemeente Leeuwarden (beleidsmedewerker en hoofd afdeling Volkshuisvesting), bij de Nationale Woningraad (beleidsadviseur, hoofd staf Onderzoek en Ontwikkeling en districtsdirecteur Oost-Nederland), bij het adviesbureau Andersson Elffers Felix en directeur van de corporatie Achtgoed Wonen. Jan van der Moolen heeft na zijn HBS de HEAO gevolgd en daarna rechten en planologie aan de Universiteit van Groningen. Met nevenactiviteiten heeft hij bestuurlijke en toezichthoudende rollen vervuld in diverse sectoren als onderwijs, kinderopvang, cultuur en zorg. Daarnaast was hij bestuurlijk actief in een politieke partij, een omroepvereniging en het Habitat Platform Midden en Oost Europa. Hij was één van de oprichters van het Tijdschrift voor de Volkshuisvesting en jarenlang hoofdredacteur. Ook was en is hij betrokken bij diverse opleidingen en cursussen, zowel inhoudelijk als bij het opzetten daarvan, is een veel gevraagd inleider en dagvoorzitter en geeft hij jarenlang al gastcolleges aan diverse onderwijs- en opleidingsinstituten. Zijn hobby's zijn muziek, squash en judo.

Stefan Cloudt (visitor) combineert wetenschap en praktijk waar het gaat om de interne organisatie van maatschappelijke ondernemingen. Hij doceert Organisatiewetenschappen bij Tilburg University en is daarnaast als gast verbonden aan de Amsterdam School of Real Estate, Open Universiteit en de Erasmus School of Accounting and Assurance. Daarnaast adviseert hij woningcorporaties over strategie en organisatie. Stefan voert voor Cognitum maatschappelijke visitaties uit en is door de Vlaamse minister van Wonen benoemd om ook daar prestatie-beoordelingen uit te voeren. In 2015 promoveerde hij op een proefschrift over organisatie-ontwikkeling bij woningcorporaties en hij is lid van deraad van commissarissen van een middelgrote corporatie.

Dick Ruimschotel (visitor), van huis uit jurist en psycholoog (methodoloog) is ondernemer, onderzoeker, adviseur en schrijver op het gebied van toezicht en governance. Hij is directeur van CMC Consultants (toezicht en handhaving) en Jobcarrousel (vrijwillige mobiliteit) en betrokken bij opleidingen (o.a. VU change management) en cursussen (summer course met Willem van Leeuwen). Zijn belangstelling in toezicht leidde tot het boek Goed Toezicht: principes van professionaliteit, democratie en good governance (Mediawerf 2014), dat handelt over alle mogelijke vormen van toezicht; verticaal toezicht (door overheid), horizontaal toezicht (door RvT/raad van commissarissen), sociaal toezicht, maatschappelijk toezicht en zelftoezicht. Recent legt hij zich toe op de rol van zachte/harde controles en cultuur bij toezicht.

Gemma Oosterman (secretaris) werkt als Projectmanager Data&Analytics/Bestuursadviseur bij de Belastingdienst. Onder andere bij inrichtings- en reorganisatievraagstukken als gevolg van de mogelijkheden van datagedreven informatieproducten en modellen brengt zij de informatie en partijen bij elkaar, regisseert en legt duidelijk verslag van de keuze-uitkomsten. Hiervoor werkte zij

onder andere bij Theodoor Gilissen Bankiers en de HODON groep in diverse kwaliteit-/auditfuncties. In de jaren 2012 – 2017 is zij voorzitter van de Raad van Commissarissen van stichting Woonpalet Zeewolde geweest en zij is lid Raad van Commissarissen bij Patrimonium Barendrecht. Haar oorspronkelijke opleiding is Planologie aan de Universiteit van Nijmegen. Daarna heeft zij diverse opleidingen afgerond, waaronder de opleiding tot gecertificeerd Management Adviseur bij het SIOO. Als visitator/ secretaris bij Cognitum heeft zij inmiddels ruime ervaring.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Cognitum BV verklaart hierbij dat de visitatie van **Nijestee** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Cognitum BV heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad.

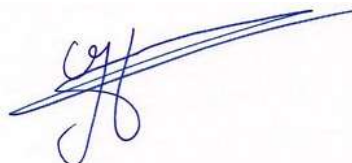
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Cognitum BV** geen enkele zakelijke relatie met de corporatie hebben.

Plaats: Geldermalsen

Datum: 30 augustus 2018

Naam, functie, handtekening:

Jan Haagsma, directeur-bestuurder Cognitum



Jan van der Moolen verklaart hierbij dat de visitatie van **Nijestee** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Jan van der Moolen heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Jan van der Moolen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Jan van der Moolen** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Bussum

Datum: 1 september 2018

Naam, handtekening:

Jan van der Moolen



Stefan Cloudt verklaart hierbij dat de visitatie van **Nijestee** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Stefan Cloudt heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft **Stefan Cloudt** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Stefan Cloudt** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Roggel

Datum: 20 oktober 2018

Naam, handtekening:

Stefan Cloudt



Gemma Oosterman verklaart hierbij dat de visitatie van **Nijestee** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Gemma Oosterman heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Gemma Oosterman** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

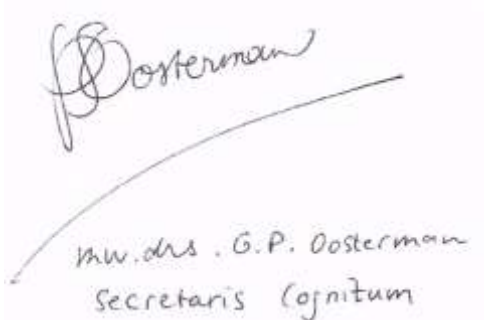
In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Gemma Oosterman** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Zeewolde

Datum: 1 september 2018

Naam, handtekening:

Gemma Oosterman



Dick Ruimschotel verklaart hierbij dat de visitatie van **Nijestee** in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Dick Ruimschotel heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier jaar voorafgaand aan de visitatie heeft **Dick Ruimschotel** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal **Dick Ruimschotel** geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Plaats: Utrecht

Datum: 19 oktober 2018

Naam, handtekening:

Dick Ruimschotel

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'D' followed by a smaller 'R' and 'u'.

Meetschaal

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

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

Plus- en minpunten

De beoordeling van de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance wordt gedaan met bovengenoemde meetschaal met rapportcijfers. In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus eerst of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet.

Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Pluspunten zijn gebaseerd op (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- de mate van verantwoording
D.w.z. hoe compleet gedocumenteerd, hoe goed/uitgebreid is de onderbouwing met bijv. analyses, scenario's etc.
- de actieve wijze van handelen en/of hanteren van beleid, rapportages of spelregels
Hoe actief gebruikt de corporatie bijvoorbeeld het geformuleerde beleid in de besluitvorming, hoe actief wordt de Governancecode daadwerkelijk nageleefd etc.
- de mate van aansluiting op andere onderdelen van het perspectief en/of op de andere perspectieven, waarbij onderlinge relaties aantoonbaar en traceerbaar zijn

Bijvoorbeeld aansluiting van financiële planning op de opgaven of van de sturing bij afwijkingen op de visie en doelen.

- de frequente of mate van actualiseren
Bijvoorbeeld: is de frequentie van rapportages afgestemd op de urgentie van sturing en/of mogelijke risico's, wordt het betreffende beleid (voldoende/heel) snel geactualiseerd, indien nodig etc.
- de mate van toespitsing op de doelgroepen en belanghebbenden
Zijn de visie en doelen vertaald voor de doelgroepen in begrijpelijke publicaties, houdt de raad van commissarissen zodanig regelmatig contact met OR, MT, huurdersorganisaties dat ze optimaal voeding heeft met wat er leeft etc.

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat altijd een onvoldoende op. De mate van onvoldoende (net onvoldoende (5), ruim onvoldoende (4), zeer onvoldoende (3) of een (zeer) slechte score (1 of 2) wordt bepaald aan de hand van (minimaal, maar niet uitsluitend) de volgende criteria:

- het niet voldoen aan resp. ontbreken van essentiële onderdelen van het betreffende meetpunt
Bijvoorbeeld geen verantwoording van de inzet voor maatschappelijke prestaties
- het niet actief hanteren of niet aantoonbaar toepassen
Bijvoorbeeld ambities of andere vormen van beleid die louter op papier aanwezig zijn en nergens worden gebruikt.
- het niet of niet onvoldoende aansluiten op c.q. ontbreken van essentiële samenhang tussen beleidsdocumenten, rapportages, spelregels etc.
Bijvoorbeeld geen relatie tussen operationele activiteiten en visie, geen relatie tussen aanpassing van projecten en de financiële planning.
- geen of onvoldoende actualisering
Bijvoorbeeld een volstrekt verouderde, niet actuele visie.
- het ontbreken van evaluaties of verwerken van de resultaten daarvan
Bijvoorbeeld deraad van commissarissen heeft in de afgelopen jaren nooit een zelfevaluatie o.l.v. derden uitgevoerd.

Niet alle criteria zijn op alle meetpunten van toepassing. Wel geldt in het algemeen dat de actieve wijze van handelen of hanteren en/of de grote mate van compleetheid en kwaliteit van de onderbouwing en de verantwoording van documenten, visies etc. zwaar wegen in de positieve oordeelsvorming danwel (zeer) negatief wegen bij het ontbreken daarvan.

Voor de visitatiecommissie vormen bovengenoemde criteria voor plus- en minpunten een referentiekader voor een hogere of lagere waardering dan het ijkpunt. Zij zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering.

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

Cijfer	Benaming	Kwantitatieve prestatie	Afwijking
1	Zeer slecht	Er is geen prestatie geleverd	meer dan -75%
2	Slecht	Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
3	Zeer onvoldoende	De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de norm	-45% tot -60%
4	Ruim onvoldoende	De prestatie is aanzienlijk lager dan de norm	-30% tot -45%
5	Onvoldoende	De prestatie is significant lager dan de norm	-15% tot -30%
6	Voldoende	De prestatie is wat lager dan de norm	-5% tot -15%
7	Ruim voldoende	De prestatie is gelijk aan de norm	-5% tot +5%
8	Goed	De prestatie overtreft de norm	+5% tot +20%
9	Zeer goed	De prestatie overtreft de norm behoorlijk	+20% tot +35%
10	Uitmuntend	De prestatie overtreft de norm aanzienlijk	meer dan +35%

Werkwijze visitatiecommissie

De visitatie begint op het moment dat de eerste contacten plaatsvinden. Vanaf dat moment worden indrukken en informatie verzameld die mede een rol spelen bij de beoordeling van de corporatie.

Cognitum start met het vullen van de prestatie-monitoren op alle prestatievelden (opgaven, ambities, vermogen en governance), inclusief de checklist op het terrein van governance van de VTW. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper. Tegelijkertijd worden door de corporatie de documenten verzameld die voor de visitatiecommissie relevant kunnen zijn bij hun beoordeling van de verschillende prestatievelden.

Met de corporatie wordt het veld van belanghebbenden door gesproken en wordt afgesproken welke belanghebbenden uitgenodigd worden voor een interview. De interviews van de visitatiecommissie kunnen individueel zijn (face tot face) of collectief (aan de hand van thema's). Ook kunnen er schriftelijke enquêtes worden uitgevoerd. Cognitum BV hecht er belang aan de belanghebbenden in een individueel interview te spreken en daar ruim tijd voor te nemen. Dit levert voor beide partijen meerwaarde op. Waar nodig of wenselijk vinden groepsgesprekken plaats. Het beoordelen van de prestaties van de corporatie door middel van cijfers vindt gedurende het interview plaats (hetzij mondeling of schriftelijk).

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden in beeld gebracht. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Dit beeld wordt verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes. De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

Voor de beoordeling van de prestaties van de corporatie maakt de visitatiecommissie gebruik van documenten (zowel van de corporatie zelf als van belangrijke belanghebbenden), de prestatie-monitoren, de formele visitatiegesprekken en de indrukken en informatie uit de contacten rondom de visitatie (zoals de intake, tussentijdse voorbereidende gesprekken en dergelijke).

De interviews vinden niet eerder plaats dan nadat de visitatiecommissie alle relevante documenten en informatie heeft ontvangen. Een overzicht van de schriftelijke bronnen van de visitatiecommissie, de prestatie-monitor opgaven en ambities en de position paper zijn als bijlagen bij het rapport gevoegd.

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het concept rapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum BV een interne

kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen / verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

De publicatie vindt plaats nadat de corporatie haar schriftelijke bestuurlijke reactie op de visitatie heeft gegeven.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Control notitie Cortingborg 2017
- Toezicht en toetsingskader RvC
- Toezichtsvisie RvC
- Beloningsbeleid
- Reglement Auditcommissie
- Statuten
- Regelement RvC Nijestee
- Bestuursreglement Nijestee
- Risicomanagementbeleid
- PVA Privacy en Info beveiliging
- Profielschets RvC compleet
- Jaarrapportage Compliance 2016, 2017
- Compliance Reglement januari 2017
- Memo DO inzake resultaten Governance Inspectie 2017 (publicatie Aw)
- Governance inspecties bij woningcorporaties in 2017
- Brief Aw 20.02.2018 Governance Inspectie
- Jaarrapportage vermoedens misstanden en onregelmatigheden 2017
- Notitie bewaken belangenverstremgeling van nieuw RvC lid de heer Regterschot
- 2018-04-18 Herijkte Profielschets RvC Nijestee werving 2 leden
- Teamprofiel RvC dd maart 2015
- Reglement AC Nijestee tbv DO
- Reglement remuneratiecommissie tbv DO
- Profielschets RvC
- Akte oprichting Stichting Participatieraad 24 01 2016
- Definitief Visitatierapport Nijestee 2010-2013
- Checklist Governancecode 2011, 2015
- Strategiekaart Nijestee
- Prestatiecontract bestuurder 2014, 2015, 2016, 2017
- Business Score Card horend bij Prestatiecontract 2014
- RvC- verslagen 2014, 2015, 2016, 2017
- Verslagen zelfevaluaties 2014, 2015, 2016, 2017

Opgaven en Ambities

- Vastgoed voor de Buurt
- Visie en keuzes > Nijestee
- bod 2018 incl Advies Participatieraad
- Gemeente – Bod inclusief advies Participatieraad
- Prestatieafspraken 2015, 2016, 2017, 2018
- Feitenkaarten realisatie prestatieafspraken 2017
- Kader prestatieafspraken 2015-2020

- Woonvisie gemeente Groningen
- Coalitieakkoord 2014-2018
- Factsheet Gronings bod 120313
- Groningsbod 120313
- Prestatieafspraken NLA2.0-2011-2014
- Structuurvisie Wonen gemeente Groningen 2010-2020
- Woningwet 2015 in Vogelvlucht
- Wonen 6.0 TU Delft 2014
- Sociaal huurakkoord Aedes- Woonbond 2015
- Oplegnotitie RvC2014 Novelle Blok
- Oplegnotitie RvC2014 Kamerbrief Hervormingsagenda Woningmarkt
- Memorie van toelichting Wet Doorstroming Huurmarkt 2015
- Memo RvC2015 Woningwet, Prestatieafspraken en Participatieraad
- Memo RvC2014 Analyse Novelle bij Herzieningswet
- Kamerbrief Blok2016 Indicatieve bestedingsruimte woningcorporaties
- Kamerbrief Blok2013 Hervormingsagenda woningmarkt
- Hoofdrapport parlementaire enquetecommissie Woningcorporatie
- Energieconvenant husector 2012
- De balans verstoord 2013 voorbereiding op PEW
- Aedesnotitie de balans hersteld 2014
- Aedes Woonagenda 2017-2021
- Zorgen voor morgen 2012-2022 Gemeente Groningen
- Woonbehoefteonderzoek Jongeren Groningen 2016 OSGroningen
- woON2015 wonen in beweging
- woOn2012 wonen in ongewone tijden
- Woningbehoefteonderzoek 2015 Groningen Assen Companen
- Woningbehoefte versus plannen Groningen- KAW
- WMO 2013 Groningen deel 1 + 2 KAW
- Stadsmonitor Groningen 2013
- Staat van de woningmarkt 2015 BZK
- PBL 2015 De stad magneet, roltrap en spons 1610
- PBL 2014 De Nederlandse bevolking in beeld
- Monitor Studentenhuisvesting 2016, 2017 Groningen ABF
- Monitor Studentenhuisvesting 2014 Landelijk ABF
- Monitor JHV 1e helft 2016
- Middensegment RIGO2016
- Marktanalyse Noorden 2013 RUG
- Kadernota Samen actief tegen armoede Groningen 2013
- Energienota 2016
- Doelgroepen en woningbehoefte werkgebied Lefier 2015 RIGO
- Demografische ontwikkelingen gemeente Groningen 2006-2036
- CBS Regionale bevolkings en huishoudensprognose 2016-2040
- CBS Bevolkingsprognose 2014- 2060
- Strategisch kader 2017-2020 Groeien op z'n Gronings
- Strategisch kader 2014-2016 Vooruit naar de oorsprong
- 2016 De oerkracht van Nijestee

- Portefeuilleplan 2016
- Herijken portfoliobeleid 2013 discussiestuk + bijlage
- Streefhuren en maatwerk
- Huurbeleid 2017
- Inkomensafhankelijke huurverhoging 2014
- RvC Memo Betaalbaarheid en beschikbaarheid, stavaza
- Memo Nijestee – JHV Groningen04092017
- Participatieraad begroting 2015
- RvC Memo Sturen op maatschappelijk rendement, het vervolg
- RvC Notitie Maatschappelijk presteren, budget en begroting
- Begrotingsscenario's Maatschappelijk presteren tbv Participatieraad
- RvC notitie sturingsmodellen woningcorporaties
- Sociaal plan Wijkvernieuwing 2017
- Projectplan aardbevingen 2015
- Beleid duurzaamheid 2016-2020
- (Herijking) verkoopplan/ Participatieraad aanpassen verkoopprogramma

Belanghebbenden

- Mandaat Huisvestingsverordening 2017
- Overeenkomst Beleidsmonitor Sociale Pijler
- Samenwerkingsovereenkomst voorkoming dakloosheid
- Samenwerking Woonkans
- Protocol Maatschappelijke Incidenten
- Convenant aanpak thuisteelt hennep 2012
- Samenwerking moeilijk plaatsbaren tweede kans beleid
- Protocol moeilijk plaatsbaren tweede kans beleid
- Huurovereenkomst SSH Trefkoel Upsilon 2017
- Samenwerkingsovereenkomst Proefwonen (selectiecommissie)
- Campus Diep contract + vervolgspraken
- Uitvoeringsprotocol Hennepconvenant Noord-Nederland vastgesteld 25-05-2016
- 171113 Proefwonen voor BO-1
- 171113 Aanbevelingen Proefwonen voor BO
- Samenwerkingsovereenkomst Nijestee- Participatieraad april 2016
- Samenwerkingsovereenkomst Nijestee- Huurdersvereniging Kostverloren april 2016
- Verslagen OR 2014 t/m 2018
- Verslagen BinnensteBuitendagen 2014, 2015, 2016, 2017
- Adviezen Participatieraad 2014 t/m 2017 + reacties
- Bewoners Advies Groep- adviezen 2014 t/m 2018-10-31
- Resultaten enquete over dienstverlening

Vermogen

- Jaarverslagen en –rekeningen 2013 t/m 2017
- Accountantsverslagen 2014 t/m 2017
- Assurancerapporten
- Interimcontrole 2015
- Managementletters 2014 t/m 2017

- (Meerjaren)begrotingen 2014 t/m 2017
- Scheidingsvoorstel DAEB-niet DAEB incl correspondentie AW
- Spec verloop bedrijfswaarde 2017
- Overzicht verkopen 2017
- Oordeelsbrieven AW-ILT, WSW 2014 t/m 2017
- Notulen RvC inclusief bijlagen 2014 t/m 2017
- WSW- CiP 2015, 2016
- Financiële consequenties aardbevingen
- Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties (IBW)
- Brief vaststelling van woningmarktregio's
- WSW- borgingsplafon 2014 t/m 2017
- Periodieke rapportages Directie-Overleg en RvC 2014 t/m 2017
- Treasury rapportages 2014 t/m 2017
- Aedes Benchmark 2016, 2017
- DVI/ DPI 2014 t/m 2017
- Verbindingen statuut
- Procuratiereglement
- Investeringsstatuut
- Beleid bij dreigende discontinuïteit
- Notitie aanpassing waarderingsgrondslagen 2014
- Position Paper Waarderingsprotocol 2016
- Uitgangspunten Bedrijfswaarde 2017
- Treasury statuut
- Financieel Reglement
- Financieel Kader 2016
- Strategisch Financieringsplan 2016-2025

Prestatiemonitor

Voor het onderdeel Opgaven en Ambities is een prestatie-monitor opgesteld. Deze geeft per beoordelingsonderdeel van de visitatiemethodiek inzicht in de geleverde prestaties van de corporatie.

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie-monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2014-2017.



Stichting Nijestee, Groningen

L1109

Woningmarktregio Groningen Drenthe

Referentiegroep Rf04 (Middelgrote en kleinere herstructurerings- corporaties)

Aedes Benchmark grootteklasse L (10.000 – 25.000 verhuureenheden)

Inleiding

In de prestatie-monitor van Stichting Nijestee wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Stichting Nijestee.

De prestatie-monitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Stichting Nijestee de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 5.0.

De ingevulde prestatie-monitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Stichting Nijestee ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatie-monitor volgt de hoofdingeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 5.0:

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

Uit de ervaring van de afgelopen 7 jaar van Cognitum is gebleken dat het verzamelen van afspraken en prestaties voor veel corporaties geen eenvoudige zaak is. Deze prestatie-monitor biedt corporaties een goede houvast om gaande de visitatieperiode de nodige informatie te verzamelen en gestructureerd vast te leggen. Het vormt zo de verbinding tussen de huidige en de volgende visitatie.

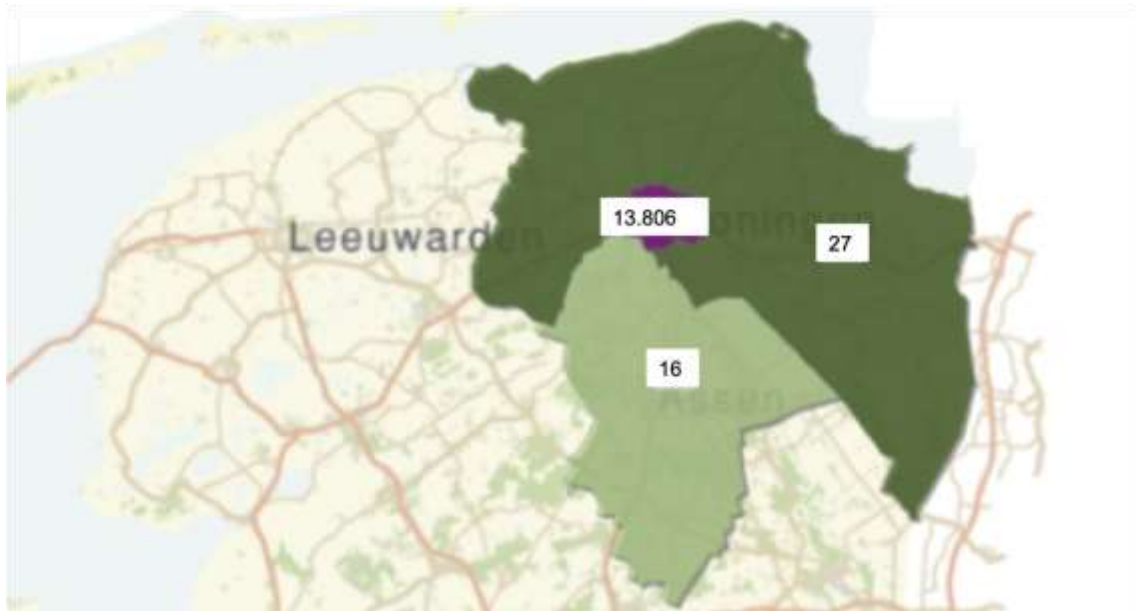
Het bezit van Stichting Nijestee

# = aantal woningen	2014	2015	2016	2017
# Huurwoningen	12.777	12.679	12.452	12.552
# Onzelfstandige wooneenheden	1.006	1.006	996	1.297
# Intramuraal (zorgvastgoed)	0	0	0	0
# Totaal woongelegenheden	13.783	13.685	13.448	13.849
% Eengezinswoningen	17%	17%	16%	16%
% Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	47%	46%	46%	44%
% Meergezinsetagebouw met lift	13%	14%	14%	15%
% Hoogbouw	16%	16%	16%	15%
% Onzelfstandig	7%	7%	7%	9%
# Garages	1.153	1.283	1.217	1.269
# Maatschappelijk vastgoed	-	-	57	63
# Bedrijfsruimten / winkels	135	117	438	426
# Overig bezit *	357	364	-	-
# Verhuureenheden ongewogen	15.428	15.449	15.160	15.607

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

*Dit betreft bergingen, met ingang van 2016 bij bedrijfsruimten.

Het werkgebied van Stichting Nijestee



	Woningen ultimo 2017
Gemeente Groningen	13.806
Gemeente Haren	27
Gemeente Bedum	0
Gemeente Tynaarlo	16
Totaal	13.849

Bronnen: dVi 2017

Opgaven en ambities

Opgaven voor Stichting Nijestee

Tijdens de visitatieperiode golden prestatieafspraken tussen de gemeenten en Stichting Nijestee:

Prestatieafspraken met de gemeente Groningen

- Nieuw Lokaal Akkoord Samenwerkingsovereenkomst 2011 – 2014
- Kader Prestatieafspraken Groningen 2015 – 2020 (inclusief uitvoeringsprogramma 2016 en 2017)

Prestatieafspraken tussen de gemeente(n) en woningcorporatie :

	2014	2015	2016	2017
Gemeente Groningen				
Gemeente Haren	-	-	-	-
Gemeente Bedum	-	-	-	-
Gemeente Tynaarlo	-	-	-	-

Ambities van Stichting Nijestee

De ambities van Stichting Nijestee in de visitatieperiode zijn opgenomen in:

- Strategisch kader 2014 – 2016
- Strategisch kader 2017 – 2020
- Projectplan aardbevingen 2015
- Portefeuilleplan 2016
- Huurbeleid 2013 en 2017
- Sociaal plan wijkvernieuwing 2017
- Beleid Duurzaamheid 2016 - 2020

Prestatieveld 1: Huisvesting van de primaire doelgroep

Dit prestatieveld bestaat uit 2 hoofdonderwerpen: de woningtoewijzing en doorstroming en de betaalbaarheid.

1a: Woningtoewijzing en doorstroming

Bij het onderdeel woningtoewijzing en doorstroming beoordeelt de visitatiecommissie in ieder geval of

- de corporatie voldoet aan de EU toewijzingsnorm.
- de corporatie voldoet aan het passend toewijzen volgens de Woningwet.
- en of de corporatie zijn deel van de huisvesting van vergunninghouders adequaat in vult.

Indien er lokale of regionale afspraken zijn over de woningtoewijzing (bijvoorbeeld over slaagkansen of wachttijden) dan wordt dit ook beoordeeld evenals andere afspraken die betrekking hebben op woningtoewijzing en doorstroming.

Staatssteunnorm

Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot €39.874. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot €35.739. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is net als het afgelopen jaar €710,68.

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).”

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	1.436	1.763	1.375	1.907
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (inkomen < 36.165)	1.431 (99%)	1.731 (98%)	1.328 (97%)	1.889 (99%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (inkomen tussen 36.165 en 40.349)	5 (0%)	7 (0%)	30 (2%)	12 (1%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (inkomen > 40.349)		25 (1%)	17 (1%)	6 (0%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	n.n.b.

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017, Oordeel staatssteun- en passendheidsnorm 2017

Passendheidsnorm

Passend toewijzen

Vanaf 2016 geldt het passend toewijzen aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Deze huishoudens moeten een woning toegewezen krijgen met een huur onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. In 5% van de toewijzingen mag de corporatie hiervan afwijken.

In 2017 heeft de Aw voor het eerst een beoordeling gegeven over de prestaties van de corporatie in relatie tot de staatssteunnorm (conform artikel 48 lid 7 van de Woningwet) en de passendheidsnorm (conform artikel 46 van de Woningwet).

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

	2014	2015	2016	2017
Aantal toewijzingen	n.v.t.	n.v.t.	1.380	1.907
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	n.v.t.	n.v.t.	1.146 (99%)	1.718 (99%)
Oordeel Aw	n.v.t.	n.v.t.	voldoet aan de norm	n.n.b.

Bronnen: Jaarverslag 2016 t/m 2017, Oordeel staatssteun- en passendheidsnorm 2017

Mutaties

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

	2014	2015	2016	2017
Gemiddelde mutatiegraad in het totale bezit (aantal mutaties (= aantal toewijzingen) / aantal huurwoningen) uitgedrukt in %	10,7%	11%	10,4%	9,8%

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Vergunninghouders

Het Rijk heeft een verdeelsleutel op basis waarvan gemeenten vergunninghouders moet huisvesten. De gemeente maakt op haar beurt afspraken met de vijf corporaties om naar rato van het bezit woningen aan de vergunninghouders te verhuren. Volgens deze verdeling dient Nijestee jaarlijks 37% van het totaal aantal vergunninghouders in de stad te huisvesten.

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

	2014	2015	2016	2017
Taakstelling huisvesting statushouders	37%	37%	37%	37%
Woningen verhuurd aan statushouders	31 (37%)	71 (42%)	164 (53%)	83 (53%)

Bron: Jaarverslag 2015 t/m 2016 en WoningNet

N.B. De taakstelling is in aantal personen (vergunninghouders), de verhuringen per woning. We hebben een aantal woningen verhuurd aan meerdere vergunninghouders, dus aantal personen ligt nog iets hoger.

1b: Betaalbaarheid

Huurprijsbeleid

De corporatie moet minimaal voldoen aan de kaders van het huurbeleid van de Rijksoverheid.

Jaarverslag 2017

Nieuw huurbeleid ingevoerd, waarmee we willen bereiken dat

- de huursprong na opzegging afneemt, de doorstroming verbetert en woningzoekende meer keuze krijgt,
- ruim 90% van onze woningen binnen de zogenoemde passendheidsgrenzen van huurtoeslag blijft, waardoor huishoudens met recht op huurtoeslag voldoende keuze houden op het vinden van een passende woning,
- de huurprijs beter in verhouding wordt gebracht met de woningkwaliteit uitgedrukt in de zogenoemde woningwaarderingpunten (WWS),
- we een goede balans vinden tussen betaalbaarheid en het ontvangen van huurinkomsten om de vernieuwing van onze woningvoorraad te bekostigen.

De belangrijkste maatregelen zijn

- De streefhuren voor sociale huurwoningen verlagen we van 90% naar 80% van de maximale huur volgens het WWS.
- De huurprijs van nieuwbouw houden we onder de aftoppingsgrenzen van huurtoeslag zodat ze toegankelijk blijven voor de primaire doelgroep
- De huurverhoging als gevolg van energiemaatregelen is maximaal de helft van de reëel te verwachten besparing op de energielasten.

Jaarverslag 2016

Voor woningen onder 145 punten is de streefhuur 90% van de maximaal toegestane huur, en voor woningen boven 146 punten is dat 95%. We hebben de totale huursomstijging (jaarlijkse aanpassing + harmonisatie) op 0,2% boven inflatie vastgesteld.

Portefeuilleplan 2016

Ruim 90% van alle sociale huurwoningen moet beneden de aftoppingsgrenzen van huurtoeslag blijven. Dit is nodig voor de betaalbaarheid en keuzevrijheid van onze primaire doelgroep. De eerste vijf jaar moet de huursom maximaal 0,5% boven de inflatie stijgen, daarna maximaal 1% boven de inflatie. Hiermee vinden we een balans tussen beperking van huurstijging en inkomsten om te kunnen investeren in nieuwe woningen.

Jaarverslag 2015

Voor woningen onder 145 punten (sociale huur) is de streefhuur 90% van de maximaal toegestane huur, en voor woningen boven 146 punten (vrije sectorhuur) is dat 95%. De basis voor de jaarlijkse huurverhoging bedroeg 1% (inflatie) + 1,5%, maar we willen woningen niet door de huurgrens van de sociale sector schieten. Totaal met allerlei maatwerk kwam dat uit op 1,9%. Afspraak met

Participatieraad gemaakt dat totale huursom in 2016 maximaal inflatie + 0,5% zou bedragen.

Jaarverslag 2014

Bij nieuwe verhuuring in de sociale huur wordt de huur verhoogd tot 90% van de maximaal redelijke huur volgens het puntenstelsel. Ruim 90% van alle sociale huurwoningen blijft beneden de aftoppingsgrens van huurtoeslag. We baseren de huurprijs op de woningkwaliteit, we doen aan niet inkomensafhankelijke huurverhoging.

Uitgangspunten Huurbeleid 2014

- De (tot standkoming van de) huurprijs moet helder en transparant zijn;
- Huurders moeten keuze hebben in woningen (kwaliteit en prijs);
- Huurders moeten betaalbaar kunnen wonen binnen het kader van huurtoeslag;
- Huurinkomsten willen we optimaliseren om kwaliteitsinvesteringen te bekostigen.

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

	2014	2015	2016	2017
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (exclusief huurharmonisatie in 2014, 2015 en 2016, inclusief huurharmonisatie in 2017)	4,0%	1,9%	1,0%	1,3%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	4%	2,5%	0,8%	0%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	€ 452	€ 473	€ 488	€ 484
Huur als % van maximaal toegestane huur DAEB				
• Zelfstandige huurwoningen	75%	75%	76%	77%
• Onzelfstandige huurwoningen	85%	86%	-	-

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017 en jaarverslagen 2014-2017 (kengetallen)

Kernvoorraadbeleid

Uitvoeringsprogramma 2017 behorend bij Kader Prestatieafspraken Groningen 2015-2020

We richten ons op een netto groei van 225 sociale huurwoningen per jaar op basis van nieuw woningmarktonderzoek.

Kader Prestatieafspraken Groningen 2015 - 2020

De gemeente richt zich tot 2020 op de bandbreedte van 85 tot 190 netto extra sociale huurwoningen, zelfstandige eenheden, per jaar. Deze worden gerealiseerd door Groninger corporaties en marktpartijen.

Portefeuilleplan 2016

In vijf jaar wil Nijestee groeien naar 14.000 sociale huurwoningen, en in tien jaar naar 14.500 sociale huurwoningen.

Portefeuilleplan 2016

De doelstelling is om de komende tien jaar 92% van de sociale huurwoningen van Nijestee onder de aftoppingsgrenzen van huurtoeslag te houden.

Prestatieafspraken NLA 2011-2014

Ambitie ontwikkeling stedelijke kernvoorraad 100 à 275 per jaar door

Bouw van 250 à 500 zelfstandige eenheden voor jongeren
 Bouw van 150 à 250 gezinswoningen (inclusief koop en vrije sectorhuur)
 Bouw van 75 tot 150 seniorenwoningen
 Sloop van 150 tot 250 woningen met matige kwaliteit
 Verkoop van 150 à 250 sociale huurwoningen.

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

	2014	2015	2016	2017
# Goedkope woningen	3.727	3.878	4.044	4.206
# Betaalbare woningen	7.326	7.013	6.752	6.783
# Duur DAEB	993	1.206	1.228	1.190
# Duur niet-DAEB	731	582	428	373
# Onzelfstandige woningen	1.006	1.006	996	1.297
Totaal	13.783	13.685	13.448	13.849

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Aanpak huurachterstanden

In alle jaarverslagen beschrijft Nijestee haar visie en aanpak. Bijvoorbeeld:

Jaarverslag 2014

De meeste woningen verhuren we aan mensen met een lager inkomen. Dan kan het zijn dat bewoners moeite hebben om de huur te betalen. Uit het verleden weten we dat herinneringsbrieven maar weinig effect hebben: mensen maken brieven vaak niet open of ze schamen zich voor hun betaalachterstanden. Hoe sneller we echt contact zoeken, hoe lager de huurachterstand en hoe meer kans dat we tot een oplossing komen. Daarom kiezen we al een jaar of tien voor een persoonlijke aanpak: als we de huur niet op tijd ontvangen, nemen we contact met de bewoner op. Soms is iemand dat gewoon een keer vergeten, maar het kan zijn dat er structurele problemen zijn. In dat geval bekijken we in overleg hoe we de huurachterstand kunnen beperken en huisuitzetting voorkomen.

In het verslagjaar onderhielden we met circa 300 huishoudens persoonlijk contact om olopende huurschuld te voorkomen. We zijn er om mensen een dak boven hun hoofd te bieden en niet om uit hun huis te zetten. Daar doen we alle moeite voor. Hierbij werken we ook samen met hulpverleningsinstellingen of de Groningse Kredietbank.

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

	2014	2015	2016	2017
Norm huurachterstand (%)	4%	5,5%		
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	0,66%	0,80%	0,77%	0,64%
Ontruimingen n.a.v. huurachterstand	15	18	17	17

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesten primaire doelgroep

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten primaire doelgroep	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Woningtoewijzing en doorstroming	8
Betaalbaarheid	8
Oordeel	8,0

Prestatieveld 2: huisvesting van bijzondere doelgroepen

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte, personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk) en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Nieuw Lokaal Akkoord Samenwerkingsovereenkomst 2011 – 2014:

De corporaties voegen 75 tot 150 gelijkvloerse woningen in de buurt van voorzieningen toe aan de woningvoorraad voor ouderen.

Huurwoningen in het kader van wonen en zorg

	2014	2015	2016	2017
# Huurwoningen	13.783	13.685	13.448	13.849
# Nultredenwoningen	5.263	5.312	5.256	5.458
Woonegelegenheden (woningen en/of wooneenheden) in woonvormen voor specifieke doelgroepen (niet verhuurd aan instellingen)	959	944	302	302
# Bestemd voor ouderen	844	829		
# Bestemd voor lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten	115	115		
# Bestemd voor GGZ-patiënten	0	0		
# Overige	0	0		
# Verhuurd aan zorgorganisaties extramuraal	485	461	428	446
# Verhuurd aan zorgorganisaties intramuraal	0	0	0	0

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

2a: Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte

Nijestee heeft geen intramurale woonzorgcomplexen.

Uit jaarverslag 2015 en 2014

Nijestee biedt geclusterde woonvorm aan aan:

- Stichting Residentie Buitenzorg

2b: Personen met een beperking (lichamelijk, psychisch of verstandelijk)

Strategisch kader 2016

Mensen die zorg en begeleiding bij het wonen nodig hebben, kunnen bij ons terecht voor woonruimte. De zorg en begeleiding zelf laten we over aan partijen die daar verstand van hebben.

Uit jaarverslag 2015:

Nijestee biedt geclusterde woonvorm aan aan:

- Stichting Fokus
- Promens Care
- Novo

- Kentalis
- De Zijlen
- Lentis
- Stumass

Nijestee biedt losse woningen aan aan:

- Schots en Scheef
- Stichting GIGA: Onder andere 14 appartementen binnen een nieuwbouwcomplex in de Oosterparkwijk voor jonge mensen met een milde vorm van autisme.
- Stichting JP v.d. Bent: Levert zorg en begeleiding, en houdt een kantoor in het complex.

Uit jaarverslag 2014:

Nijestee biedt, samen met zorgaanbieders en stichtingen, geclusterde woonvormen aan. Dit betekent dat (een deel van) een woongebouw gehuurd wordt door de zorgaanbieder. De zorginstantie zorgt zelf voor het plaatsen van cliënten in deze woningen. Een dergelijke samenwerking hebben we bijvoorbeeld met Stichting Fokus, Elker, Het Kopland, Promens Care, Novo, Kentalis, VNN, De Zijlen, Lentis, Limor, Stumass, Stichting Jan Arends, Stichting Residentie Buitenzorg, Inlia en Ter Wille.

Uit jaarverslag 2016:

- Het Kopland: Dit jaar zijn 18 huurwoningen, 20 studio's' en één woonzorgcentrum opgeleverd. Het Kopland vangt vrouwen en kinderen op die tijdelijk geen veilig thuis hebben vanwege huiselijk geweld.

Uit jaarverslag 2015:

- Het Kopland: Op de huidige locatie worden vrouwen en kinderen in groepsvorm opgevangen.

Nijestee biedt geclusterde woonvorm aan aan:

- Elker
- VNN
- Stichting Inlia
- Terwille

Uit jaarverslag 2014:

Nijestee biedt geclusterde woonvorm aan aan:

- Elker
- VNN
- Limor
- Stichting Jan Arends
- Stichting Inlia
- Terwille
- Het Kopland: Op de huidige locatie worden vrouwen en kinderen in groepsvorm opgevangen.

Oordelen van de visitatiecommissie over huisvesting van bijzondere doelgroepen

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld huisvesten bijzondere doelgroepen	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Ouderen met specifieke behoeften	7
Bewoners met beperkingen/ overige personen	7
Oordeel	7,0

Prestatieveld 3: Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: woningkwaliteit, kwaliteit van de dienstverlening en energie en duurzaamheid.

De visitatiecommissie beoordeelt in ieder geval de ontwikkeling van de prijs-kwaliteitverhouding van het bezit, de ontwikkeling van de uitgaven voor het reguliere onderhoud (klachten, mutatie en planmatig onderhoud) en de prestaties op het gebied van energiemaatregelen en duurzaamheid, zoals het gemiddelde energielabel.

De kwaliteit van de dienstverlening wordt door de visitatiecommissie beoordeelt aan de hand van de Aedes benchmark metingen, KWH-rapportages en/of andere normeringen.

Indien er andere afspraken zijn gemaakt, worden deze uiteraard ook door de visitatiecommissie beoordeeld.

3a: Woningkwaliteit

Jaarverslag 2015:

Ons onderhoudsbeleid is gericht om woningen veilig, gezond en duurzaam te verhuren. De conditie meten we voortdurend door de kwaliteit te toetsen aan een landelijk geldende norm: de NEN 2767. Als ondergrens hanteren we de conditiescore 3.

Algemene kenmerken van het bezit: leeftijd van de woningen

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
Vooroorlogse woningen	19%	19%	19%	18%
Jaren 45-59	7%	6%	6%	6%
Jaren 60-69	18%	18%	17%	17%
Jaren 70-79	14%	14%	14%	14%
Jaren 80-89	17%	17%	17%	17%
Jaren 90-99	6%	6%	6%	6%
Jaren 00-09	12%	11%	11%	11%
Jaren 10-19	7%	8%	8%	12%

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Algemene kenmerken van het bezit: conditiescore NEN 2767

Per categorie in % van totaal	2014	2015	2016	2017
Score 1	18%	13%	9%	12%
Score 2	39%	23%	27%	31%
Score 3	19%	35%	39%	37%
Score 4	0%	10%	7%	5%
Score 5	0%	0%	0%	0%
Score 6	0%	0%	0%	0%
Onbekend	25%	19%	18%	16%

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

N.B. Aantallen 'Onbekend' betreft huurwoningen in een complex van Vereniging van Eigenaren (VvE)

Onderhoud van de woningen

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

uitgaven in € per vhe	2014	2015	2016	2017
Klachtenonderhoud	€173	€220	€222	€313
Mutatieonderhoud	€79	€110	€130	€164
Planmatig onderhoud	€945	€1.116	€1.022	
Totaal onderhoud	€1.196	€1.446	€1.374	€1.577

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Aedes Benchmark onderhoud & verbetering

Onderhoud & Verbetering Aedes Benchmark	2017	2017 NL
Letter Onderhoud & verbetering 2017	A	
Instandhoudingsindex		98
Technische woningkwaliteit	94	101
Ervaren woningkwaliteit	100	101

Bronnen: Aedes Benchmark

Uit jaarverslag 2014:

De energielasten maken een groot onderdeel uit van de totale woonlasten. Daarom verbeterden we de afgelopen jaren complete bouwblokken, waarbij we energiebesparende maatregelen troffen, zoals plaatsing van dubbel glas, dakisolatie of zuinige verwarmingsinstallaties. In onze meerjarenbegroting trekken we minder geld uit voor grootschalige verbeteringen, omdat we aan strengere financieringseisen moeten voldoen. We lieten door externe deskundigen doorrekenen of dit verantwoord is. Onder andere TNO kwam tot de conclusie dat de kwaliteit op peil blijft en dat de verhuurbaarheid de komende jaren niet in het geding komt.

Sinds een paar jaar is de lokale energiecoöperatie Grunneger Power in Groningen en omstreken actief. Deze organisatie is er goed in om groepen groene gelijkgezinden bij elkaar te brengen. In 2014 bereidden we een structurele samenwerking voor om onze huurders de gelegenheid te bieden zonnepanelen te plaatsen. Begin 2015 formaliseren we de afspraken in een contract en gaan we van start.

Uit jaarverslag 2015:

In 2015 verbeterden we twee complexen in De Wijert waarbij we een geplande schilderbeurt combineerden met energiebesparende maatregelen zoals dakisolatie, zonnepanelen en HR++ glas. Hierdoor maken ze een labelsprong van E naar gemiddeld B (oude energielabel). Van de 71 adressen deden 62 huishoudens mee. De bewoners betalen een huurverhoging van € 14,- per maand. Deze huurverhoging kunnen ze voor een groot deel terugverdienen met de nieuwe zonnepanelen: dit levert

een besparing op van gemiddeld circa €12,- per maand. Na oplevering in begin 2016 weten we of we de vereiste “labelsprongen” hebben gemaakt. Als dit zo is, kunnen we aanspraak maken op de STEP-subsidie van ca. €2.000,- per woning.

Ook in de Oosterparkwijk bereidden we verbetering van een 88 woningen voor. Eind december 2015 zette ruim 75% van de bewoners een handtekening. Ze betalen een huurverhoging van €12,50 per maand. De aanmeldingen lopen door in 2016. We combineren schilderwerk, dak- en spouwmuurisolatie met de plaatsing van zonnepanelen. Dit zorgt voor een jaarlijkse besparing van ongeveer €100,-. De woningen hebben nu verschillende labels, variërend van D tot en met G. het is de bedoeling dat alle woningen naar het B-label gaan. De werkzaamheden starten in april 2016

In goede samenwerking met Grunneger Power geeft Nijestee huurders met een “eigen dak” alle ruimte om dat dak te laten voorzien van zonnepanelen tegen een geringe huurverhoging. Nijestee heeft meer dan 3.000 grondgebonden woningen. Er zijn zo’n 2.000 geschikt. De andere vallen af vanwege monumentaliteit, huurplafonds, ongunstige ligging of schaduw op het dak. Grunneger Power biedt de pakketten aan, Nijestee voert de huurverhoging door, bewoners besparen gemiddeld €120,- per jaar. In 2015 plaatsten we op 48 woningen zonnepanelen, daarnaast waren we met bewoners van 140 adressen in gesprek om daar het volgend jaar panelen te kunnen plaatsen.

Uit jaarverslag 2016:

Naast de huur maken de energielasten een groot deel uit van de woonlasten. Daarom stelden we in 2016 een plan op om maar liefst langs tien verschillende wegen op energiekosten te besparen. Zo ondertekenden we op 1 juni 2016 een overeenkomst met WarmteStad, een BV opgericht door de gemeente Groningen en het Waterbedrijf Groningen. Plan is om in totaal in het noordwesten van de stad 10.000 woningen op aardwarmte aan te sluiten. Het gaat om huizen in Selwerd, Paddepoel Vinkhuizen en Kostverloren die gebruik maken van blokverwarming. Het idee is om ook toekomstige nieuwbouw, zoals De Trefkoel, op het warmtenet aan te sluiten. Ook startten we de eerste overleggen met besturen van Verenigingen van Eigenaren waar we bezit hebben om te zien wat we in deze complexen aan duurzame maatregelen kunnen aanbrengen. Daarnaast hebben we in de meerjarenbegroting tot 2020 € 80.000 per jaar opgenomen om verlichting in algemene ruimten, buitenruimten en liften te vervangen door LED. Met LED-lampen verhogen we de veiligheid, tegelijkertijd is dit een rendabele investering: lampen verbruiken minder elektriciteit, gaan langer mee en onze vakmannen hoeven minder vaak op pad om kapotte lampen te vervangen. De nieuwe energiezuinige armaturen verdienen zich in zeven jaar terug.

We bieden onze huurders de mogelijkheid zonnepanelen te laten plaatsen. Dit zorgt voor een lagere energierekening. In 2016 plaatsten we bijna 1.000 zonnepanelen op 148 woningen van onze huurders. Dat draagt bij aan de betaalbaarheid, duurzaamheid en kwaliteit van hun huis. De huurder betaalt een gedeelte mee, maar de verlaging van de energiekosten weegt gemiddeld voldoende op tegen de huurverhoging voor de investeringskosten. De huurder betaalt bijvoorbeeld een tientje per maand, terwijl de energierekening maandelijks met € 20 omlaag gaat.

Uit jaarverslag 2017:

In totaal zetten we 1.400 labelsprongen in 2017 en kwamen we uit op een EI van 1,61.

Ieder jaar verbeteren we bestaande woningen, zodat mensen op hun energierekening kunnen besparen. We verbeteren dan de isolatie en ventilatie of vervangen installaties in hele straten en huizenblokken. Voor 2017 wilden we 300 woningen op die manier opleveren. Eind 2017 stond de teller op in totaal 465

opgeleverde woningen, waaronder 150 studio's aan het Damsterdiep. Daarnaast zijn 202 woningen nog in uitvoering en bereidden we de verbetering voor van 151 woningen

Eigenaren van woningen kunnen zelf beslissen of ze zonnepanelen op hun dak aanbrengen of niet. Huurders zijn afhankelijk van hun verhuurder. Wij bieden al meerdere jaren zonnepanelen aan, met name aan huurders van woningen met een eigen dak. Dat doen we samen met de lokale energiecoöperatie Grunneger Power. Zij verspreiden voorlichtingsmateriaal en geven antwoord op vragen over de opbrengst en de techniek. Sinds 2015 maakten circa 250 huurders hiervan gebruik en konden we ruim 1.500 zonnepanelen op verzoek plaatsen. In 2017 plaatsten we gemiddeld zes panelen op 72 woningen.

Daarnaast hebben we in de meerjarenbegroting tot 2020 € 80.000 per jaar opgenomen om verlichting in algemene ruimten, buitenruimten en liften te vervangen door LED. Met LED-lampen verhogen we de veiligheid, tegelijkertijd is dit een rendabele investering: deze lampen verbruiken minder elektriciteit, gaan langer mee en onze vakmannen hoeven minder vaak op pad om kapotte lampen te vervangen. De nieuwe energiezuinige armaturen verdienen zich in zeven jaar terug. In 2017 vervingen we circa 1.200 armaturen in de bestaande bouw. Bij nieuwbouw is LED-verlichting in algemene ruimten standaard.

3b: Kwaliteit van de dienstverlening

Aedes Benchmark huurdersoordeel

Jaarverslag 2017:

De ambitie is een A score in de Aedes Benchmark.

	2014	2015	2016	2017
Huurdersoordeel	-	A	B	B
Deelscore nieuwe huurders	-	7,7	7,6	7,4
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	-	7,9	7,9	8,1
Deelscore vertrokken huurders	-	7,5	6,9	7,3

Bronnen: Aedes Benchmark Databank 2014-2017.

N.B. In 2014 hield Nijestee wel onderzoeken naar de tevredenheid van huurders op deze onderdelen, maar de vraagstelling voldeed niet exact aan de vereisten aan de Aedes Benchmark.

Klachten over de dienstverlening, het beleid, of het gedrag van medewerkers van Nijestee

	2014	2015	2016	2017
Binnengekomen klachten	167	176	154	186
Klachten ontvangen door de klachtencommissie	6	10	7	12
Klachten ontvangen door de huurcommissie	9	6	7	3

Bron: Jaarverslag 2014 t/m 2017

3c: Energie en duurzaamheid

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 zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

Besparingsdoelstellingen

Op basis van de doelstellingen zoals geformuleerd in het Koepelconvenant beogen Aedes en Woonbond met dit convenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33% in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

Kader Prestatieafspraken 2015-2020 en Uitvoeringsprogramma 2016:

- Groningen wil in 2015 energieneutraal zijn.
- De corporaties willen zich inzetten voor de stedelijke energiedoelstellingen, maar ons motief bij verduurzaming is primair verbetering van de betaalbaarheid.
- De corporaties werken richting gemiddeld label B in 2020.

Nieuw Lokaal Akkoord Samenwerkingsovereenkomst 2011 – 2014:

De komende 10 jaar gaan de corporaties 8.000 tot 10.000 woningen duurzaam verbeteren, dus gemiddeld 875 tot 1.000 per jaar.

Nieuw Lokaal Akkoord Samenwerkingsovereenkomst 2011 – 2014:

3.500 tot 4.000 corporatiewoningen met energielabel D of slechter worden verbeterd tot minimaal energielabel C in de periode 2011 – 2014.

Begroting 2017

Onze ambities:

- We werken toe naar gemiddeld label B voor al onze woningen in 2020.
 - We maken het mogelijk dat bewoners kunnen besparen op de energiekosten, bijvoorbeeld door samen met burens duurzame energie op te wekken.
 - We willen dat ook volgende generaties betaalbaar in Groningen kunnen wonen.
- We ontwikkelden daarom in 2016 een nieuw, breed duurzaam beleid. Alle nieuwe woningen bouwen we volgens de nieuwste regels en zijn goed geïsoleerd. Vooral bij bestaande woningen is veel winst te behalen qua energiebesparing, en dus besparing op de woonlasten. We werken daarin met 6 “stromen” van verduurzaming:
- Stroom 1: Nijestee neemt initiatief om jaarlijks 300 bestaande woningen per blok of straat te verduurzamen.
 - Stroom 2: Huurders kunnen hun eigen energiebesparingspakket online bestellen tegen een

bescheiden huurverhoging.

- Stroom 3: We brengen besparende voorzieningen aan bij verhuizing.
- Stroom 4: We doen VvE's waar we bezit hebben een voorstel voor renderend energiemaatregelen.
- Stroom 5: Het dak is vrij. We blijven zonnepanelen aanbieden in samenwerking met de lokale energiecoöperatie Grunneger Power
- Stroom 6: We vervangen enkel glas gratis door HR++ -glas bij schilderbeurten.

Schone warmte van de aarde

Op 1 juni 2016 ondertekenden we een overeenkomst met WarmteStad, een BV opgericht door de gemeente Groningen en het Waterbedrijf Groningen. Plan is om in totaal in het noordwesten van de stad 10.000 woningen op aardwarmte aan te sluiten, waarvan ca 1.000 van Nijestee

Energie neutrale woningen

We gaan experimenteren met de bouw van 30 energieneutrale woningen in de Oosterparkwijk en Paddepoel

Begroting 2016

We verbeteren 220 woningen met drie label stappen zodat de stookkosten omlaag gaan

We nodigen bewoners uit om samen met burens zonnepanelen op hu dak te plaatsen

We reserveren € 400.000 extra om LED verlichting te plaatsen in algemene ruimten zoals brandgangen, of portieken.

Begroting 2015

Voor de investering van één super energieneutrale woning kunnen we acht woningen van label E naar B brengen. We gaan in 2015 de keuze maken of welke manier we het best kunnen verduurzamen.

Begroting 2014

Mee doen aan experiment Stroomversnelling 100 woningen worden energieneutraal in 2015.

Inspelen op verzoeken bewonersgroepen voor plaatsen zonnepanelen.

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

	2014	2015	2016	2017
gemiddelde energielabel				
EI Nederland		1,86		1,73
realisatie EI	-	1,69	-	1,61
A	13%	13%	14%	16%
B	21%	20%	22%	23%
C	28%	28%	29%	28%
D	26%	25%	24%	21%
E	10%	9%	9%	9%
F	2%	2%	1%	1%
G	0,2%	0,2%	0%	0%
Onbekend	%	4%	0%	%

Bronnen: dVi 2015 t/m dVi 2017, CiP 2015 en Jaarverslag 2014

Zie 3a voor onderhoud m.b.t. duurzaamheid (gecombineerd met planmatig onderhoud)

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

Aedes Benchmark Centrum	2014	2015	2016	2017
Letter duurzaamheid Aedes benchmark 2017	-	-	-	C
Deelletter energetische prestatie	-	-	-	B
Deelletter CO 2 uitstoot	-	-	-	-

Bron: Aedes Benchmark Centrum

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit van de woningen en woningbeheer	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Woningkwaliteit	7
Kwaliteit van dienstverlening	7
Energie en duurzaamheid	7
Oordeel	7,0

Prestatieveld 4: (Des)investeren in vastgoed

Dit prestatieveld bestaat uit 5 hoofdonderwerpen: nieuwbouw, sloop/samenvoeging, verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud), maatschappelijk vastgoed en verkoop.

4a: Nieuwbouw

Prestatieafspraken Groningen 2015 - 2020

We willen meer sociale huurwoningen. We richten ons tot 2020 voorlopig op de bandbreedte van 85-190 netto extra sociale huurwoningen, zelfstandige eenheden, per jaar. In de uitvoeringsafspraken in 2017 is dit opgehoogd naar een groei van 225 woningen per jaar. Jaarlijks moeten minimaal 100 eenheden voor jongeren toegevoegd worden aan de totale woningvoorraad. Dit moet dan resulteren in een netto groei van 500 eenheden (het liefst in een zo zelfstandig mogelijke, subsidiabele woonvorm) in de periode 2016 – 2020.

Nieuw Lokaal Akkoord Samenwerkingsovereenkomst 2011 – 2014

We denken dat er jaarlijks tussen de 950 en 1.350 nieuwe woningen gebouwd dienen te worden om een gezonde woningmarkt te houden. Vooralsnog gaan we er vanuit dat de corporaties de komende vier jaar tenminste de helft van deze productie (475 tot 675 woningen) voor hun rekening

nemen, gelet op de bekende plannen. Gemeente en corporaties hebben gezamenlijk een onderzoek naar de woningmarkt uitgevoerd (demografische gegevens én ervaringscijfers uit het verleden). Op basis van dit onderzoek formuleren we een opgave voor drie doelgroepen in bandbreedtes.

Bouw van 250 à 500 zelfstandige eenheden voor jongeren,

Bouw van 150 à 250 gezinswoningen (inclusief koop en vrije sectorhuur)

Bouw van 75 tot 150 seniorenwoningen

Samenwerkingsovereenkomst Campus Diep Groningen

Campus Diep is een project in de stad Groningen waar jongvolwassenen begeleiding en ondersteuning krijgen in wonen, leren en werken. Nijestee levert hierbij de huisvesting en draagt zorg voor het huisvesten van kwetsbare groepen

Begroting 2014

In de grootschalige vernieuwing en verbetering is vanaf 2009 de klad gekomen. Door de kredietcrisis kwam verkoop van woningen onder druk te staan, daardoor moesten we onze ambities naar beneden bijstellen. De waardeinstijging van onze woningen, onze motor, kwam tot stilstand.

Vervolgens moesten wij via de onderlinge garantstelling meebetalen aan sanering van corporaties die in financiële problemen geraakt waren. Dat zorgde er vervolgens voor dat toezichthouders hun eisen aan ons aanscherpten. In de herziene woningwet definieert het rijk het taakveld van corporaties opnieuw en smaller: men ziet bijvoorbeeld leefbaarheid meer als een taak van de gemeente, en nieuwbouw van vrije sectorhuurwoningen en koopwoningen als domein van commerciële bedrijven. Als klap op de vuurpijl is in het regeerakkoord van het kabinet een verhuurdersheffing opgenomen, waaraan wij fors gaan meebetalen. Om deze heffingen te kunnen voldoen, moeten wij de huren verhogen.

Duidelijk is dat we onze koers drastisch bij moesten stellen. Dat is dan ook gebeurd. Wij hebben onze strategische koers gherdefinieerd.. We voerden de volgende maatregelen tot en met 2017 in:

- De onderhoudsuitgaven verlagen we met 10%. Na 2017 brengen we die weer op oude niveau;
- We zetten het sloopprogramma na 2013 voorlopig stop;
- We beperken het nieuwbouwprogramma na 2013 tot drie projecten: Semmelweislocatie fase2 (24 woningen) en fase 3 (16 woningen), Grunobuurt blok 6 (109) en Trefkoel (467);
- We zetten de projectmatige woningverbetering na 2013 voorlopig stop.

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

	2014	2015	2016	2017
Afspraken te realiseren nieuwbouw (aandeel Nijestee in de afspraken)	158-225	30-65	30-65	75
Nieuwbouw huur (productie voor eigen verhuur)	14	91	6	575
Nieuwbouw koop	0	72	0	0

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Opleveringen in 2017:

- De Velden: De Zaag 72 tweekamer huurwoningen.
- De Velden: Voor Het Kopland zijn 18 huurwoningen, 20 studio's en één woonzorgcentrum opgeleverd. Het Kopland vangt vrouwen en kinderen op die tijdelijk geen veilig thuis hebben vanwege huiselijk geweld.

- Paddepoel: Complex Upsilon voor jongeren, 465 woningen

Opleveringen in 2016:

- Oosterparkwijk: 78 woningen
- De Wijert: 92 woningen

Opleveringen in 2015:

- Grunobuurt Typhoon: 109 woningen (42 koopwoningen, 67 sociale huurwoningen)
- Semmelweisstraat: 24 woningen
- Paddepoel Zuidoost / ZON: 17 koopwoningen

Opleveringen in 2014:

- Hofstede de Grootkade: 14 huurwoningen voor jongeren
- Paddepoel Zuidoost: 13 koopwoningen

4b: Sloop / samenvoeging

Nieuw Lokaal Akkoord Samenwerkingsovereenkomst 2011 – 2014:

De corporaties slopen 150 tot 250 woningen per jaar.

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

	2014	2015	2016	2017
# ambitie / afspraak te slopen woningen				
Begroting 2014	0	0	0	0
Gerealiseerde sloop (# woningen)	0	0	77	69

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Sloop in 2017:

- Grunobuurt: 69 woningen

Sloop in 2016:

- Grote Beerstraat: 44 woningen
- Grunobuurt: 33 woningen

4c: Verbetering bestaand woningbezit (renovatie / groot onderhoud)

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

	2014	2015	2016	2017
Verbeteringen > €20.000,-	0	3	56	109

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Groot onderhoud uitgevoerd in 2017:

- Zie 3c en 3a

Groot onderhoud uitgevoerd in 2016:

- Zie 3c en 3a

Groot onderhoud uitgevoerd in 2015:

- Zie 3c en 3a

Groot onderhoud uitgevoerd in 2014:

- -

4d: Maatschappelijk vastgoed

Maatschappelijk vastgoed in 2017:

		2017
Piet Fransenlaan 1	Kopland	1
Piet Fransenlaan 35	Kopland	1
Trefkoel Antares 19	SSH	1
Klaprooslaan 234	Leegstand -sloop	1
Kraanvogelstraat 24-32	Stichting JP van den Bent	2
Kraanvogelstraat 72	Stichting Fokus - ADLruimte	1
Da Costastraat 6	Dignis	1
Courtine 27 ADL	Thuiszorg Comfort - ADLruimte	1
Damsterdiep 269	Werkpro	1
Goudl 297	Diverse welzijnsorganisaties in buurtcentrum	15
Grunostraat 1	buurtpandje	1
Irislaan 2/Zaagmuldersweg 43	Leger des Heils	2
Klaproos 118	Leegstand –sloop buurtcentrum	1
Klaproos 120	Leegstand –sloop buurtcentrum	1
Klaproos 120-1	Leegstand –sloop buurtcentrum	1
Klaproos 122	Leegstand –sloop buurtcentrum	1
Klaproos 124	Leegstand -sloop buurtcentrum	1
Roer 141	Stuurhuis - ontmoetingsruimte	1
Grote Beerstraat 200-204	Stichting Residentie Buitenzorg	2
Bloemsingel 10	Ateliers	26
Noordwolderweg 51C Zuidwolde	Stichting Zorgverlening 's Heerenloo, activiteitenruimte dagopvang	1
		63

4e: Verkoop

Nieuw Lokaal Akkoord Samenwerkingsovereenkomst 2011 – 2014:

De corporaties verkopen 150 tot 250 sociale huurwoningen per jaar.

	2014	2015	2016	2017
Afspraken en/of ambitie te verkopen woningen				
Begroting 2014 (gemiddeld per jaar)	155	155	155	155
Realisatie verkoop aan (toekomstige) bewoners	166	172	133	104
Realisatie verkoop aan instellingen e.d.	0	0	0	0
Totaal verkocht	166	172	133	104

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

Bronnen: dVi 2014 t/m 2017

Oordelen van de visitatiecommissie over (des)investeringen in vastgoed

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld (des)investeren in vastgoed	Beoordeling visitatiecommissie
Nieuwbouw	10
Sloop / samenvoeging	7
Verbeteren bestaand bezit	-
Maatschappelijk vastgoed	7
Verkoop	7
Oordeel	7,8

Prestatieveld 5: Kwaliteit van wijken en buurten

Dit prestatieveld bestaat uit 3 hoofdonderwerpen: leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak overlast.

5a: Leefbaarheid

Kwalificatie gemeenten in kernwerkgebied van Stichting Nijestee in de Leefbaarometer

	2014	2016
Gemeente Groningen	Ruim Voldoende	Goed
Gemeente Haren	Zeer goed	Uitstekend
Gemeente Bedum	Goed	Zeer goed
Gemeente Tynaarlo	Goed	Zeer goed

N.B. Haren, Bedum en Tynaarlo zijn geen 'kernwerkgebied'. In die drie gemeenten heeft Nijestee maar 1 complex.

Uit jaarverslag 2017:

Goed en plezierig wonen begint met het huis, maar daar houdt het niet mee op. Het gaat ook om de straat en de buurt. Samen met de gemeente en bewoners letten we erop dat de buurt op orde is, dat het prettig wonen is. In 2015 maakten we met de gemeente en de andere corporaties afspraken om goed in Groningen te kunnen (blijven) wonen. We zetten onze handtekening onder het Kader voor de Prestatieafspraken, dat loopt van 2016 tot 2020. We formuleerden algemene ambities, onder andere op het gebied van leefbaarheid en woonomgeving:

- We willen verzorgde en vitale wijken, waar mensen met plezier wonen en zich om hun woonomgeving bekommeren.
- We reserveren ieder jaar geld om dat in overleg met huurders te besteden aan zaken die zij belangrijk vinden.
- Bewoners, organisaties of ondernemers met nieuwe ideeën geven we de ruimte.

De gemeente geeft prioriteit aan de aanpak van vier wijken: Selwerd, De Wijert, Beijum en De Hoogte/Indische buurt. Wij sluiten hierop aan in de wijken waar we bezit hebben (Selwerd, De Wijert en Beijum). Voor De Hoogte/Indische buurt leverden we in 2017 de projectleider die samen met bewoners, de gemeente en de corporaties een plan maakt voor de buurt. Vooral in Selwerd hebben we een belang. We verhuren daar een reeks portiek-etagewoningen die aan verbetering of vernieuwing toe zijn. Een aantal complexen is ondertussen verbeterd, die woningen zijn ook energiezuinig gemaakt en kunnen weer jaren mee. In 2017 bereidden we een plan voor om te zien wat de toekomst is van de overige blokken. In 2018 gaan we met bewoners hierover in overleg.

In De Wijert hebben we bijna al onze woningen verbeterd, maar we zitten wel om tafel met diverse partijen. In die wijk is door de gemeente veel energie gestoken om de bewoners bij hun buurt te betrekken, dat leverde een serie aan concrete ideeën op. Op die plannen sluiten we als Nijestee aan. Ook in Beijum hebben we geen grootscheepse verbeter- of vernieuwingsplannen. In die wijk bekijken we vooral wat we aan leefbaarheid voor de zittende huurders kunnen betekenen. Daarnaast hebben we een aantal wijken waar we relatief veel huurwoningen beheren, zoals de Oosterparkwijk of Kostverloren. Voor dat soort wijken ontwikkelen we een eigen visie en aanpak.

Uit jaarverslag 2016:

In de prestatieafspraken met onze huurders en de gemeente reserveerden we in 2016 €600.000,- voor leefbaarheid in straten en buurten. We benoemden van te voren geen specifieke projecten, omdat we graag willen inspelen op actuele vragen en ideeën van bewoners. In 2016 besteedden we in totaal €824.000,- aan leefbaarheid in straten en buurten. Het budget ging niet alleen naar kleinschalige buurtprojecten op verzoeken van bewoners, maar betreft ook personeelskosten voor sociale problematiek, zoals bemiddelen bij burenoverlast of om signalen ‘achter de voordeur’ op te pakken. (...) In de meeste huizen wonen mensen samen met een partner, familieleden of ze wonen alleen. We verhuren 151 panden aan groepen bewoners die samen voorzieningen delen, zoals de keuken en badkamer. Als iemand vertrekt, mogen ze zelf bepalen wie hun nieuwe huisgenoot wordt. Ze redden zichzelf prima en als Nijestee komen we daar weinig over de vloer. Tegelijkertijd zijn we wel verantwoordelijk voor de veiligheid van de bewoners. In 2016 bekeken we hoe we een beter beeld konden krijgen van deze panden. We letten daarbij op de volgende vijf punten:

- veiligheid
- prijs-kwaliteit
- afwerkingsniveau algemene ruimten
- beheer, toezicht en toegang
- verhuur en leefregels.

In 2016 bezochten we 58 van de 151 panden. De eigen kamers zien er vaak goed uit, maar de algemene ruimten van de panden zijn matig tot redelijk van kwaliteit. Er zitten een paar uitschieters naar boven en beneden tussen, met name de toestand in huizen die we aan leden van studentenverenigingen verhuren laat te wensen over. Tijdens de bezoeken maakten we ter plekke meteen afspraken voor dagelijks onderhoud als dat nodig was. Daarnaast bespraken we met de bewoners of we in gezamenlijkheid iets konden doen, bijvoorbeeld zorgen dat plafonds een likje verf krijgen, nieuwe vloerbedekking leggen of de keuken aanpassen. Ook maakten we afspraken over het vrijhouden van vluchtwegen. Op die manier kunnen ze veilig en nog prettiger wonen.

Uit jaarverslag 2015:

Bewoners weten het best wat er in de buurt nodig is om er prettig te wonen. Daarom richtten we een paar jaren geleden een aantal fondsen op. Met dat geld kunnen mensen hun eigen ideeën uitvoeren als die ten goede komen aan de buurt. We startten in 2005 samen met de gemeente het eerste buurtfonds: het 'Annie Tak Fonds', voor de Oosterparkwijk. Een paar jaar later richtten we een tweede fonds op, 'Thuis in Kostverloren'. In september 2008 richtten we samen met collega-corporaties Lefier en De Huismeesters het derde buurtfonds in Groningen op, dit keer voor De Wijert: 'WijertWensen'. Ook de Oosterpoort kent een fonds: Stichting De Komeet. De ervaring leerde dat niet alle fondsen even succesvol functioneren, alleen de fondsen in de Oosterparkwijk en Kostverloren ontvingen met regelmaat aanvragen.

In de nieuwe woningwet is het corporaties niet langer toegestaan om actief fondsen te ondersteunen in zowel financiële als organisatorische zin. Dit wordt gezien als een vorm van sponsoring. Daarom trekken we ons in 2016 terug uit deze fondsen. Natuurlijk kunnen huurders wel aanvragen blijven doen voor ondersteuning als ze een goed idee hebben, zoals in beleid Leefbaarheid is vastgesteld.

Aan de rand van de Oosterparkwijk bouwden we een paar jaar geleden nieuwe woningen: De Stadswerf. We hadden plannen voor nog meer woningen, maar vanwege de economische crisis belandden die in de ijskast. De grond lag braak. We kregen het verzoek van bewoners uit De Stadswerf om daar een buurtmoestuin te beginnen. Dat vonden we een uitstekend idee en gaven toestemming om de grond tijdelijk hiervoor te gebruiken. Daarmee was Toentje geboren.

Toentje wil zoveel mogelijk verschillende mensen met elkaar in contact brengen en voor de kwetsbare groepen een duurzaam perspectief bieden op het gebied van zinvolle en respectvolle dagbesteding. Dat gebeurt in een omgeving die ook plek biedt aan studenten, wijkbewoners en iedereen die als vrijwilliger aan de slag wil in het groen. Want iedereen kan vrijwillig aan de slag in Toentje. Cliënten van de Voedselbank en buurtbewoners kunnen er voedsel verbouwen, maar ook andere Groningers die in hun vrije tijd een bijdrage willen leveren aan de samenleving zijn van harte welkom. Ook biedt Toentje participatiebanen voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt én mogelijkheden voor zinvolle dagbesteding voor mensen met een beperking.

In 2015 kregen we een gelegenheid om de grond te verkopen voor het doel waar die ooit voor was bedoeld: de bouw van woningen. Samen met Toentje en de gemeente gingen we op zoek naar een andere locatie. Dit sympathieke initiatief krijgt in 2016 een nieuwe plek in de Oosterparkwijk, in het Pioenpark aan de Struisvogelstraat.

Ook op andere plekken gaven we braakliggende grond in bruikleen om te tuinieren, zoals de Grunotuin in de Grunobuurt.

Uit jaarverslag 2014:

Minister Blok wil in de herziene Woningwet de inspanningen van corporaties terugdringen: zorg en welzijn is een taak van de gemeente en corporaties moeten zich alleen met de huisvesting van mensen met een lager inkomen bemoeien. Als het gaat om leefbaarheid, moet er een directe relatie zijn met de eigen huurders en het eigen bezit. De minister staat daarin niet alleen: de wet werd unaniem door de Tweede Kamer aangenomen. Ook strookt de nieuwe wet grotendeels met de bevindingen van de parlementaire enquêtecommissie.

De commissie signaleerde onder andere dat bestuurders en politici op lokaal, regionaal en nationaal niveau corporaties aanspoorden om serieus werk te maken van hun bredere maatschappelijke opdracht op het terrein van leefbaarheid. Dit herkennen we. In Groningen maakten onze leefbaarheidsactiviteiten deel uit van de afspraken met de gemeente en collega-corporaties, waarbij we gelijkwaardig optrokken om buurten te verbeteren en bewoners met elkaar in contact te brengen. We stelden gezamenlijk extra geld beschikbaar voor ideeën van bewoners. In de periode 2011-2014 ging dat om € 10 miljoen voor 14 buurten. Bewoners en werkers bepaalden in wijkteams zelf of die ideeën goed waren voor de buurt en bekeken of die uitvoerbaar waren. In de stad leverde dat geen excessen op, wel een keur aan projecten die op initiatief van bewoners tot stand kwamen.

Bewoners weten het best wat er in de buurt nodig is om er prettig te wonen. Daarom richtten we een paar jaren geleden een aantal fondsen op. Met dat geld kunnen mensen hun eigen ideeën uitvoeren als die ten goede komen aan de buurt.

We startten in 2005 samen met de gemeente het eerste fonds, het 'Annie Tak Fonds', voor de Oosterparkwijk. Het fonds was een afscheidscadeautje voor Annie Tak, een bewoonster die zich decennialang voor de buurt inzette. Een jaar later startten we het tweede fonds 'Thuis in Kostverloren'. In september 2008 richtten we samen met collega-corporaties Lefier en De Huismeesters het derde buurtfonds in Groningen op, dit keer voor De Wijert: 'WijertWensen'. Ook de Oosterpoort kent een fonds: Stichting De Komeet is sinds december 2009 actief.

(...)

Wij omarmen initiatieven van andere organisaties of instellingen om de levendigheid in de buurt te vergroten. Sponsoring is een manier om anderen de ruimte te geven hun plannen uit te voeren. Niet ieder project komt voor sponsoring in aanmerking. Inhoudelijk moet er een directe relatie zijn met onze plannen of activiteiten

Groen hart van de buurt beter gebruiken. Midden in Kostverloren ligt een fraaie strook gras met bomen. Maar eigenlijk maken er niet zoveel mensen gebruik van. Een aantal bewoners stapte op het wijkteam af met de vraag om hier een wandelpad te maken, zodat je tussen het groen kunt lopen. Samen met de initiatiefnemers, omwonenden en de gemeente bekeken we of we iets moois van het groene hart van Kostverloren konden maken. In het vervolg kan iedereen van het groen genieten.

De prestaties van Stichting Nijestee zijn:

	2014	2015	2016	2017
Uitgaven aan sociale activiteiten	€938.000	€670.000	-	-
Uitgaven aan fysieke activiteiten	€165.000	€214.000	-	-
Leefbaarheidsbijdrage woonmaatschappelijk werk (Btiv art 51, lid 1 a)	n.b.	n.b.	€202.000	€224.000
Leefbaarheidsbijdrage aanleg/onderhoud kleinschalige infrastructuur (Btiv art 51, lid 1 b)	n.b.	n.b.	€353.000	€361.000
Leefbaarheidsbijdrage schone	n.b.	n.b.	€269.000	€268.000

woonomgeving/overlast/veiligheid (Btiv art 51, lid 1 c)				
Overige leefbaarheidsbijdragen	n.b.	n.b.	€0	€0

Bron: dVi 2014 t/m 2017

N.B. Het hogere bedrag aan sociale activiteiten in 2014 komt voort uit de gezamenlijke prestatieafspraken om extra te investeren in de leefbaarheid in 14 wijken in de stad.

5b: wijk- en buurtbeheer

Uit jaarverslag 2017:

Bewoners weten als beste wat er speelt in hun straat of portiek. Ieder jaar reserveren we geld om de omgeving een beetje mooier of veiliger te maken als huurders daar om vragen. We beschrijven een aantal voorbeelden om de acties die we in 2017 op verzoek van bewoners ondernamen.

- Trapgangen aan de Tuinstraat en Mussengang zijn afgesloten en voorzien van een intercominstallatie.
- In Beijum zijn meerdere acties ondernomen. Portieken zijn afgesloten, nieuwe postkasten zijn geplaatst, een videofoon is geïnstalleerd, erfafscheiding is geplaatst, en alle portieken en balustrades zijn gereinigd.
- Bij het complex aan de Radesingel hadden bewoners last van junks en zwervers. Daarnaast werd het parkeerterrein achter het complex onrechtmatig gebruikt door forenzen. Om beide problemen op te lossen voorzagen we de authentieke gietijzeren deuren van ondergrondse automatische besturing.

We willen graag dat burens elkaar kennen, daarom stimuleren we ontmoetingen. Zo stellen we ieder jaar € 15.000 beschikbaar voor aanvragen van bewoners die samen met de burens hun buurtje groener willen maken. In 2017 ontvingen we uit zestien straten aanvragen voor het project 'Buurt in Bloei'. Daarvan zijn er veertien daadwerkelijk gerealiseerd. Vaak komt een bewoner met een idee bij ons, bijvoorbeeld om een bloembak op een binnenterrein te plaatsen. We vragen dan om meerdere mensen bij het idee te betrekken, zodat de planten aansluiten bij de wensen van de bewoners. Wij helpen vaak bij de start en geven wanneer dat nodig is advies over begroeiing. Als de planten of bloemen er staan, zorgen de bewoners zelf voor het onderhoud.

Uit jaarverslag 2016:

Bewoners weten als beste wat er speelt in hun straat of portiek. Ieder jaar reserveren we geld om de omgeving een beetje mooier of veiliger te maken als huurders daar om vragen.

Voorbeelden:

Het plaatsen van ondergrondse vuilcontainers in Selwerd, leefregels voor de omgeving van studiocomplexen, en nieuwe fietsenbergingen.

Uit jaarverslag 2015:

We beheren verschillende groenstroken en binnenterreinen. Als deze ruimtes er netjes uitzien, heeft een huurder echt het gevoel van thuiskomen. De bomen, struiken en het gras hebben deskundig onderhoud nodig. Dat besteden we uit aan een specialist: Dolmans Landscaping. Zij maaien het gras, snoeien de struiken en wieden het onkruid in onze wijken. De medewerkers onderhouden ook de ruim 1.100 bomen van Nijestee. Niet alleen de prijs speelt een rol, ook het maatschappelijke karakter van het hoveniersbedrijf is een reden om met deze partner samen te werken. De firma heeft bijvoorbeeld mensen in dienst van de sociale werkplaats. Deze medewerkers zijn misschien wel onze

eigen huurders. Die betrokkenheid vinden we erg belangrijk. In mei 2015 verlengden we het contract met drie jaar.

Uit jaarverslag 2014:

Portieken in Vinkhuizen opgefleurd

De buitenkant van de flats aan de Goudlaan, Kaliumstraat, Aluminiumstraat en Jaspisstraat in Vinkhuizen waren toe aan een schilderbeurt. Omdat de portieken er ook niet geweldig uitzagen, maakten we van de gelegenheid gebruik om die ook op te fleuren. We vroegen bewoners om mee te denken. Hoe moet hun portiek er uitzien? Wat ervaren ze nu als storend? We betrekken bewoners graag bij dit soort projecten, omdat zij dagelijks in het portiek komen. De portieken zagen er volgens de bewoners grauw uit, ook de verlichting liet te wensen over. Ze wilden graag meer kleur. Samen met een groep bewoners en een kleurendeskundige maakten we twee voorstellen, waarna iedereen zijn/haar voorkeur kon aangeven. Meer dan de helft van de bewoners reageerde. Tijdens het project is gevraagd om LED-verlichting in de portieken aan te brengen. Uiteindelijk zijn het vrolijke, kleurige portieken geworden waar bewoners weer graag gebruik van maken.

Buurt in Bloei

We nodigen bewoners actief uit om zelf met hun burens aan de slag te gaan. Dat heeft de meeste kans van slagen als ze dingen samen mooier kunnen maken. Daarop ontwikkelden we het concept 'Buurt in Bloei'. Op deze manier kunnen bewoners bijvoorbeeld samen een buurtmoestuin of een geveltuintje maken, een wilde bloementuin aanleggen of zitjes organiseren waar buurtgenoten elkaar kunnen ontmoeten. Deze aanpak werkt: in het afgelopen jaar ontvingen we een kleine 50 aanvragen. Niet alles kon uitgevoerd worden omdat dit soms op grond van de gemeente of particuliere eigenaren betrof, maar de meeste ideeën wel.

5c: Aanpak overlast

Convenant Informatie-uitwisseling Noord Nederland aanpak Hennepteelt:

Nijestee en andere partijen werken samen om hennepeteelt te voorkomen. Dit gebeurt onder andere door informatieuitwisseling.

Convenant aanpak thuisteelt van hennep:

De convenantpartners (gemeenten, woningcorporaties, politie, en elektriciteitsnetbeheerder) werken samen in het project "aanpak thuisteelt hennep" om een einde te maken aan de ongewenste ontwikkelingen ten aanzien van hennepkwekerijen in Groningen en Haren door middel van preventieve en repressieve maatregelen.

Jaarverslag 2017:

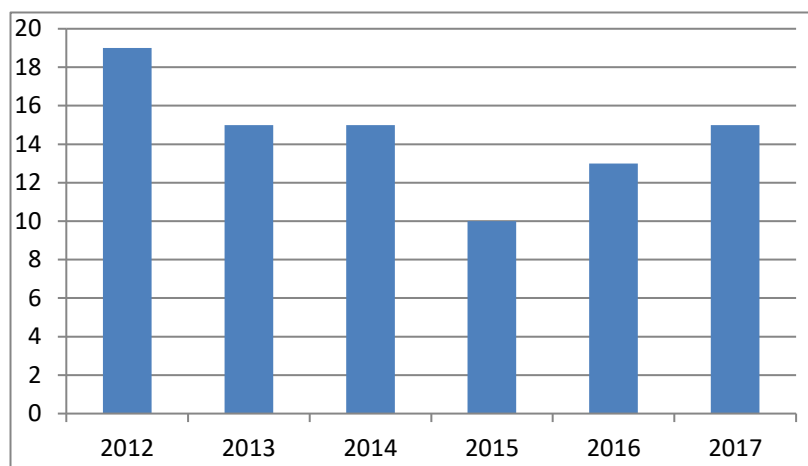
Er bestaan wachttijden voordat iemand in een sociale huurwoning terecht kan. Daarom willen we dat de woningen daadwerkelijk bewoond worden en veilig worden gebruikt. Ieder jaar krijgen we meldingen binnen over hennepplantages of handel in harddrugs. Samen met de gemeenten en de politie treden we daar tegen op. Sinds 2016 voert de gemeente het zogenaamde Damoclesbeleid uit: bij overtreding van de Opiumwet is de burgemeester bevoegd om een woning te sluiten en zo de openbare orde te herstellen. De sluiting geldt voor een bepaalde duur, bijvoorbeeld een aantal maanden. Dit betekent dat

niemand in deze periode de woning mag betreden. Nijestee kan de woning ook niet aan iemand anders verhuren.

We hebben als corporaties in de stad Groningen afspraken gemaakt met de burgemeester. Er wordt onderscheid gemaakt tussen harddrugs en softdrugs. Bij softdrugs, bijvoorbeeld hennepplantages, wordt de woning niet gesloten als de huurder de overeenkomst heeft opgezegd en is vertrokken. Wij mogen dan de woning weer verhuren aan een gescreende woningzoekende. De burgemeester sluit de woning wel als het gaat om harddrugs. Maar als de huurder de overeenkomst heeft opgezegd, kunnen we om opheffing van de sluiting vragen. De woning kan daarna weer verhuurd worden.

In 2017 kregen we vijftien keer te maken met een mogelijke sluiting door de wet Damocles. In zeven gevallen is de woning bij nader inzien niet gesloten en volstond een waarschuwing. Een woning is gesloten voor een jaar, twee woningen voor zes maanden, drie woningen voor drie maanden en een woning moet nog gesloten worden. We vroegen voor een woning opheffing van de sluiting en hebben die gekregen.

Aantallen hennepplantages en Damoclesbeleid 2012-2017



We bestrijden ook illegale onderhuur: ieder signaal van onrechtmatige bewoning pakken we op en vertalen we in actie. In 2017 voerden we geen juridische procedures tegen bewoners die hun woning illegaal onderverhuurden. We controleerden wel maandelijks op internet of woningen van Nijestee te huur werden aangeboden via bijvoorbeeld Airbnb of Kamernet. In het afgelopen jaar was dat drie keer het geval. Deze bewoners schreven we aan met de mededeling dat onderverhuur zonder onze schriftelijke toestemming niet is toegestaan. Alle advertenties zijn van de websites verwijderd. In 2017 besteedden we veel tijd en aandacht aan de samenwerking met de verschillende WIJ-teams in de stad. Deze teams zijn de eerste vraagbaak van mensen die zorg of begeleiding nodig hebben. In geval van huurachterstand of andere vlakken die met wonen te maken hebben werken we nauw samen. Daarnaast is het zo dat er steeds meer kwetsbare personen of mensen met verward gedrag in onze woningen komen te wonen. Vanwege verandering in de landelijke regelgeving wonen deze mensen langer en vaker zelfstandig, met hulp op afroep en aan huis. De WIJ-teams zijn dan onze samenwerkingspartner om te zien hoe we de situatie in straten en buurten zo prettig mogelijk houden. Onze ervaring was dat niet alle teams dezelfde aanpak of werkwijze hebben. Daarom zochten we contact om te bespreken hoe de samenwerking optimaal kon verlopen in het belang van onze huurders. Het resultaat is dat we betere afspraken hebben gemaakt en dat de lijnen kort zijn.

Jaarverslag 2016:

Woningen zijn bedoeld om in te wonen. Af en toe jaar krijgen we signalen van burens dat een (deel van een) woning voor iets anders wordt gebruikt, bijvoorbeeld voor de teelt van hennepplanten. Dat is niet de bedoeling en nog onveilig ook vanwege de kans op brandgevaar of lekkages. Als we een dergelijke melding krijgen, nemen we ter plekke poolshoogte. Mochten we inderdaad een hennepplantage ontdekken, dan kunnen we overgaan tot huisuitzetting. Op last van de burgemeester mag de gemeente het pand zelfs zes maanden sluiten als zij (hard)drugs in woningen aantreft. We stemmen daarom onze acties nauw af met gemeente en politie. In 2016 was het niet nodig om panden vanwege wietplantages te ontruimen.

Jaarverslag 2015:

Soms krijgen we meldingen dat er niet alleen gewoond wordt in een huis, maar dat er mogelijk heel andere activiteiten plaats vinden, zoals de teelt van hennep. Dat kan een onveilige situatie opleveren met bijvoorbeeld gevaar op brand. In dat geval onderzoeken we wat er aan de hand is, vaak met hulp van de politie. Als de politie een hennepplantage in een woning ontmantelt, krijgt de huurder de volgende keuze voorgelegd:

1. "vrijwillig" de huur opzeggen;
2. aan laten komen op een juridische procedure.

Als een huurder de huur "vrijwillig" opzegt, voorkomt die veroordeling in de kosten van de procedure (vooropgesteld dat Nijestee in het gelijk wordt gesteld door de rechter). In beide gevallen is het beleid dat de huurder voor drie jaar uitgesloten wordt van woonruimte bij een van de Groningse corporaties.

De Opiumwet, ook wel de Wet Damocles, biedt een burgemeester de mogelijkheid drugspannen te sluiten, ook als er geen sprake is van overlast. Alleen al de aanwezigheid van drugs boven de normen voor eigen gebruik in de woningen vormt voldoende reden om de woning dicht te timmeren. Voor de buurt is dat een ongewenste situatie. Ook voor woningzoekenden: de woning kan dan niet meteen weer verhuurd worden. In 2015 nam de burgemeester van Groningen het initiatief om samen met de corporaties afspraken te maken over een taakverdeling. Zijn voorstel is dat verhuurders een pakket maatregelen nemen om de drugs(handel) te stoppen. Op basis daarvan kan de burgemeester beoordelen of en zo ja, welke sanctie nog zou moeten worden opgelegd. In bepaalde gevallen zal de burgemeester daarom afzien van sluiting en volstaan met een waarschuwing aan de verhuurder. De corporatie neemt vervolgens het voortouw, waardoor de woning weer zo snel mogelijk voor normale bewoning beschikbaar blijft.

Met de verandering in de zorg wonen mensen langer zelfstandig. Ook mensen met een GGZ-achtergrond komen vaker in een corporatiewoning terecht en minder vaak in een instelling. Sommige corporaties registreren mensen met een GGZ-achtergrond, voornamelijk aan de hand van de begeleidingscontracten die worden afgesloten. Wij doen dat niet vanuit het oogpunt van privacy. In het afgelopen jaar inventariseerde Aedes onder corporaties of zij een groei van het aantal verwarde personen in hun huurhuizen zagen. Ruim de helft van de corporaties vulde de enquête in. Uit het onderzoek bleek dat driekwart daarvan het afgelopen jaar een toename ziet van overlast en incidenten door verwarde huurders. Vaak gaat het om geluidsoverlast, overlast 's nachts door psychoses en paniekaanvallen, agressief gedrag tegen burens, huurachterstanden en verwaarlozing van bijvoorbeeld de tuin. We herkennen dit soort signalen, ook de groeiende tendens van deze problemen. Maar we zien door de wetswijziging per 1 januari 2015 niet opeens een spectaculaire toename.

Jaarverslag 2014:

Niet iedereen die zorg nodig heeft, zoekt die ook op. Uit het onderzoek 'Zorgwekkende zorgmijders in beeld' blijkt dat in de gemeente Groningen 138 personen met ernstige psychische problemen een zeer

problematische woonsituatie hebben. Zij hebben de behoefte aan meer onconventionele vormen van wonen. Dat vraagt om nieuwe initiatieven. De onderzoekers zien onder andere in het concept ‘Housing First’ een oplossing.

Voor de instellingen Terwille, WerkPro en LIMOR was dit aanleiding om samen een innovatief zorgprogramma voor deze specifieke groep dak- en thuislozen te ontwikkelen. Hierbij wordt een dakloze niet een opvangvoorziening aangeboden, maar leeft die in een sociale huurwoning in combinatie met intensieve begeleiding. Hier werken we sinds 2014 aan mee. De Groningse variant van Housing First noemen we ‘Mien Aigen Hoes’.

Vanaf de vroegste kindertijd verwerven mensen zich een eigen plek. Die is eerst en vooral aan de ouders gekoppeld, maar ook aan een eigen huis. Die hechting is van groot belang. Als iemand op een eigen plek woont, neemt het zelfvertrouwen toe en gaat de deelnemer weer perspectief zien. Dit is de basis om het leven weer op de rit te krijgen. Vaak staan cliënten na deze eerste stap weer open voor hulp die anders hardnekkig wordt geweigerd. Mien Aigen Hoes start daarom met de woning. Die stellen we onder voorwaarden beschikbaar aan een dak- of thuisloze:

- de huur moet netjes betaald worden;
- de bewoner mag geen overlast veroorzaken;
- de bewoner accepteert begeleiding van de hulpverleningsinstellingen.

Oordelen van de visitatiecommissie over kwaliteit wijken en buurten

De cijfermatige oordelen van de visitatiecommissie over de periode 2014-2017 zijn in onderstaande tabel weergegeven en worden toegelicht in het visitatierapport in hoofdstuk 3.

Prestatieveld kwaliteit wijken en buurten	Beoordeling visitatiecommissie prestaties in relatie tot opgaven
Leefbaarheid/ wijk- en buurtbeheer	7
Aanpak overlast	7
Oordeel	7,0

6 Overige / andere prestaties

De visitatiemethodiek geeft de ruimte om nog andere maatschappelijke prestaties te beoordelen, die niet onder de eerder 5 genoemde prestatievelden te rangschikken zijn.