

Maatschappelijke visitatie Mitros

2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Woningcorporatie Mitros

Rotterdam, 19 december 2018



Maatschappelijke visitatie Mitros

Woningcorporatie Mitros
Visitatieperiode 2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Woningcorporatie Mitros

Christine Oude Veldhuis
Bart Witmond
Maarten Nieland
Rixt Bos

Rotterdam, 19 december 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord	7
Beoordeling maatschappelijke prestaties	10
Recensie Mitros	10
Scorekaart	13
Samenvatting en beoordeling	14
1 Profielschets	16
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	19
2.1 Inleiding	20
2.2 Opgaven	20
2.3 Prestaties in het licht van de opgaven	22
2.4 Ambities	32
2.5 Ambities in relatie tot de opgaven	33
2.6 Beoordeling	34
3 Presteren volgens Belanghebbenden	35
3.1 Inleiding	36
3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie	36
3.3 Beoordeling	36
3.4 Boodschap	42
4 Presteren naar Vermogen	45
4.1 Inleiding	46
4.2 Financiële continuïteit	46
4.3 Doelmatigheid	48
4.4 Vermogensinzet	49
4.5 Beoordeling	51
5 Presteren ten aanzien van Governance	53
5.1 Inleiding	54
5.2 Besturing	54
5.3 Intern toezicht	56
5.4 Externe legitimering en verantwoording	60
5.5 Beoordeling	61
Bijlagen	63
Bijlage 1: Position Paper	64
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	66
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	67
Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring	67
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	70
Bijlage 6: Bronnenlijst	76
Bijlage 7: Prestatietabel	77

Voorwoord

Het visitatiestelsel

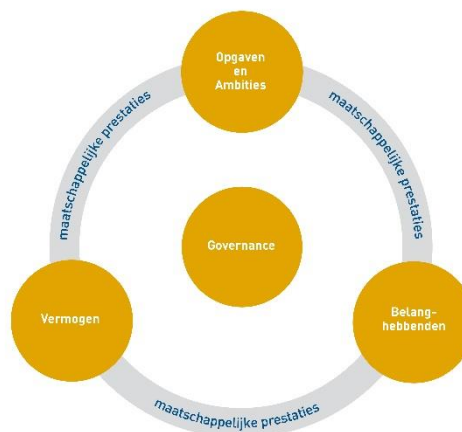
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat Methodiek Maatschappelijke Visitatie versie 5.0.

De visitatiemethodiek brengt de maatschappelijke prestaties van de corporatie in beeld. Het gaat hierbij steeds om de feitelijk geleverde prestaties in de afgelopen vier jaar. De volgende prestatievelden komen aan bod:

- Huisvesten van de primaire doelgroep;
- Huisvesten van bijzondere doelgroepen;
- Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- (Des)investeren in vastgoed;
- Kwaliteit van wijken en buurten.

De beoordeling van de prestaties vindt plaats binnen een aantal referentiekaders:

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



In de recensie wordt een reflectie van de commissie gegeven op de corporatie. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet en deze ook goed doet en hoe het maatschappelijk presteren in relatie tot de identiteit, missie, ambities en context van de corporatie staat. Verder wordt aangegeven wat dat betekent voor de toekomst. De maatschappelijke visitatie resulteert verder in een kwantitatieve scorekaart en een toelichtende rapportage.

Aan het begin van de visitatie stelt de bestuurder een Position Paper op waarin aangegeven wordt wie de corporatie is, waar ze voor staat, wat ze wil bereiken, waar ze nu staat en de mate van tevredenheid daarover. In de recensie zal de visitatiecommissie daarop reflecteren. Aan het einde van de visitatie formuleert de corporatie, conform de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het visitatierapport.

Aanpak van Ecorys

Mitros heeft Ecorys in 2018 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode maart tot en met december en beslaat de jaren 2014 tot en met 2017. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Christine Oude Veldhuis, Bart Witmond, Maarten Nieland, Rixt Bos. De aanpak van Ecorys kende de volgende stappen:

Maanden	jan	feb	mrt	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
Desk research												
Startbijeenkomst												
Interne interviews												
Belanghebbenden												
Concept rapport												
Interne bespreking												
Eindpresentatie												
Eindrapport												

De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal conform de 5.0 versie van de methodiek. Kwalitatieve prestaties worden ook in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

Cijfer	Prestatie	Afwijking
10	Uitmunterend. De prestatie overtreft de opgaven aanzienlijk	Meer dan +35%
9	Zeer goed. De prestatie overtreft de opgaven behoorlijk	+20% tot +35%
8	Goed. De prestatie overtreft de opgaven	+5% tot +20%
7	Ruim voldoende. De prestatie is gelijk aan de opgaven	-5% tot +5%
6	Voldoende. De prestatie evenaart in belangrijke mate de opgaven	-5% tot -15%
5	Onvoldoende. De prestatie is significant lager dan de opgaven	-15% tot -30%
4	Ruim onvoldoende. De prestatie is aanzienlijk lager dan de opgaven	-30% tot -45%
3	Zeer onvoldoende. De prestatie is zeer aanzienlijk lager dan de opgaven	-45% tot -60%
2	Slecht. Er is vrijwel geen prestatie geleverd	-60% tot -75%
1	Zeer slecht. Er is geen prestatie geleverd	Meer dan -75%

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij onderstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dit is het ijkpunt en levert het cijfer 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan dit ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het beoordelingskader zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

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

Leeswijzer

Dit rapport begint met de beoordeling van de maatschappelijke prestaties in het kort:

- Recensie;
- Scorekaart;
- Samenvatting (profiel, samenvatting en grafische weergave van de resultaten).

Vervolgens vindt u de hoofdstukken die het hart van de rapportage vormen.

Ten slotte vindt u de bijlagen bij het rapport:

1. Position Paper;
2. Bestuurlijke reactie;
3. Betrokken personen (intern en extern);
4. Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring;
5. Curricula Vitae van de visitatoren;
6. Bronnenlijst;
7. Uitwerking Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie.

Beoordeling maatschappelijke prestaties

Recensie Mitros

Een ambitieuze, gedreven, goed presterende en innoverende volkshuisvester

Mitros is een relatief grote corporatie met circa 30.000 verhuureenheden in de gemeenten Utrecht en Nieuwegein. Bestuur en commissarissen hebben in het position paper van 20 februari 2018 op een beknopte wijze de ontwikkelingen in de visitatieperiode 2014 tot en met 2017 weergegeven. De eerste helft van deze periode stond in het teken van 'de basis op orde brengen'. In de organisatie gebeurde dat door werkprocessen en beleidskaders aan te scherpen en te implementeren. In het maatschappelijk presteren werden keuzes gemaakt en prioriteiten vastgelegd. Mitros wilde vooral de kwaliteit van het eigen woningbezit verbeteren en de nieuwbouwproductie werd daartoe tijdelijk gereduceerd. Daarbij zijn de bedrijfslasten verlaagd en is het investerend vermogen versterkt. In 2015 was er weer (financiële) ruimte voor het formuleren van nieuwe ambities. Die kregen vorm in een STIP op de horizon; onder STIP valt een groot aantal steeds wisselende projecten, onder meer op het gebied van vastgoedrenovatie en digitalisering. Ze geven de voortdurende verbeterambitie weer. In 2017 werd een nieuw ondernemingsplan – Mitrosplan ≥ 2018 – geformuleerd.

Voor de visitatiecommissie is de ontwikkeling die in het position paper wordt geschetst, zeer herkenbaar. De beknopte weergave doet echter onvoldoende recht aan de opmerkelijke ontwikkeling en verbetering die Mitros in de afgelopen vier jaren heeft laten zien. De visitatiecommissie wil Mitros typeren met de begrippen ambitie, gedrevenheid, presteren en innoveren. Mitros wil de beste volkshuisvesting voor de huurders realiseren, de beste in de corporatiesector zijn en de beste werkgever voor de eigen medewerkers. Daarbij staan voor Mitros de volkshuisvestelijke opgaven en de huurder centraal. Opmerkelijk is het over de gehele breedte ruim voldoende presteren op alle velden van de maatschappelijke visitatie, waarbij op alle onderdelen van verbeteringen ten opzichte van de voorgaande maatschappelijke visitatie sprake is.

Terugblik vorige visitatie

In de vorige maatschappelijke visitatie die de periode 2010 tot en met 2013 besloeg, werden de maatschappelijke prestaties beoordeeld met resp. een 6,9 (Presteren naar Opgaven en Ambities), 6,3 (Presteren volgens de Belanghebbenden), 5,8 (Presteren naar Vermogen) en 7,2 (Governance). Voor onderdelen van presteren naar vermogen en de besturingscyclus waren onvoldoendes aan de orde. Relevant voor deze beoordelingen was onder meer het eind 2013 door het CFV ingestelde verscherpte toezicht dat veroorzaakt werd door een onvoldoende adequate informatievoorziening en zorgen over de ontwikkeling van de vermogenspositie. In 2012 had Mitros zelf al verbeterplannen geformuleerd. De verscherpte toezichtstelling leidde tot een herstelplan en een intensief verbetertraject. Dat leidde snel tot resultaten en in 2014 werd de verscherpte toezichtstelling opgeheven. In de vorige visitatie waren de eerste verbeteringen al zichtbaar en sprak de visitatiecommissie vertrouwen uit in voortgang van dat traject.

De verbeterpunten die de commissie daarbij formuleerde, zijn door Mitros voortvarend opgepakt. Er is over de periode 2014 tot en met 2017 een grote inzet zichtbaar in de communicatie met belanghebbenden, de voorraadverbetering, efficiëntieverbetering en monitoring. Deze inzet leverde over de gehele breedte hogere cijfermatige beoordelingen op voor de visitatieperiode 2014 tot en met 2017: opgaven en ambities 7,3; belanghebbenden 7,3; vermogen 7,3 en governance 7,2.

Sterke punten in het maatschappelijk presteren

Een belangrijke beoordeling in de maatschappelijke visitatie betreft de geleverde maatschappelijke prestaties op de opgaven in het werkgebied. De prestatieafspraken met gemeenten vormen daar in het algemeen het beoordelingskader voor. Zowel met de gemeente Utrecht als Nieuwegein bestonden voor de gehele visitatieperiode prestatieafspraken.

De visitatiecommissie wil niet onvermeld laten dat ze nog nooit zulke uitgebreide en gedetailleerde prestatieafspraken heeft gezien als in de gemeente Utrecht aan de orde zijn. Die zijn tot stand gekomen in verschillende overleggen van de gemeente met de samenwerkende Utrechtse corporaties in STUW-verband en huurdersvertegenwoordigingen. Deze prestatieafspraken boden duidelijkheid aan Mitros om het beleid en de uitvoering ervan hierop te richten. Daar komt bij dat de Utrechtse regio door de gemeente, Mitros en de collega-corporaties als één van de moeilijkste regio's in ons land wordt gezien omdat de druk op de woningmarkt groot is en de beschikbare locatiecapaciteit beperkt. Daarmee is de opgave in deze regio relatief groot. Het verdient mede daarom een groot compliment dat Mitros op vrijwel alle onderdelen van de gemaakte afspraken – zowel in Utrecht als in Nieuwegein - ruim voldoende prestaties heeft geleverd. Daarbij vallen de zeer goede prestaties met betrekking tot de kernvoorraad, het huurbeleid en de renovatie van het woningbezit in het bijzonder op.

Er zijn in het proces van deze maatschappelijke visitatie bij Mitros bovendien meerdere inspirerende ontwikkelingen en aanpakken naar voren gekomen. Genoemd kunnen worden:

- STIP-projecten die hebben bijgedragen aan scherper gebudgetteerd en goedkoper planmatig onderhoud, snellere renovatieprocessen en verbeterde vastgoedsturing;
- 'challenges' waarin marktpartijen worden uitgedaagd tot vernieuwing (zoals het vervangen van een badkamer in een dag en bijdragen aan gezond wonen);
- de samenwerking met 4 andere corporaties binnen SWEMP, waarbij op ICT gebied naar efficiëntie en innovatie wordt gestreefd;
- de ontwikkeling van de digitale corporatie Qlinker die de (potentiele) huurder altijd toegang geeft tot de corporatie en de 'paspoorten' van huurder en woning op elkaar afstemt;
- het opsporen van eigen blinde vlekken door een cultureel antropoloog naar de organisatie mee te laten kijken.

De beoordelingen die belanghebbenden hebben gegeven voor het maatschappelijk presteren van Mitros liggen ruim een punt hoger dan in de vorige maatschappelijke visitatie. Belanghebbenden herkennen en waarderen de geleverde prestaties. Ze hebben ook oog voor de context waarin de prestaties geleverd zijn, zoals de schaarste aan bouwlocaties. Soms leidt dat tot een hoger cijfer (waarmee de inspanning van Mitros wordt gewaardeerd) en soms tot een lagere beoordeling (waarmee een zekere mate van onvrede wordt geuit). Belanghebbenden zijn tevredener dan vier jaar geleden over de communicatie met Mitros en de invloed die ze hebben op het beleid. Daarbij werd onder meer de betrokkenheid bij de formulering van het nieuwe ondernemingsplan genoemd. Wat het presteren naar vermogen betreft, vallen de scherpere en beter gestructureerde financiële sturing, de verbeterde financiële positie en de forse reductie van de bedrijfslasten op. In de besturingscyclus zijn de kaders en de monitoring goed op orde gekomen. Daarbij valt met name het acteren op sneller behaalde of juist achterblijvende resultaten op. Het intern toezicht is bij Mitros goed op orde, breed betrokken en volledig en professioneel in de rolinvullingen.

Kan het nog beter?

Voor een corporatie die graag de beste wil zijn, zijn verdere verbeterpunten altijd welkom. Vanuit de bevindingen, de gesprekken met belanghebbenden en de procesgang van de maatschappelijke visitatie geeft de commissie graag de volgende zaken aan Mitros mee:

- in openbare documenten en op de website wordt goed gerapporteerd over de geleverde prestaties en de gerealiseerde projecten. De verbinding met de strategische ambities en doelen kan daarbij scherper en transparanter worden weergegeven. Door de meerjarige lijnen te trekken tussen het strategische, tactische en operationele niveau wordt zichtbaar waar Mitros naar toe wil en waar de organisatie staat;
- de belanghebbenden waarderen het maatschappelijk presteren, de communicatie en de invloed die zij hebben als ruim voldoende. Ze werken graag samen met Mitros. Als aandachtspunt geven zij mee dat zij Mitros ervaren als een hele grote organisatie en dat het aanspeekpunt voor hen niet altijd helder is.
- zorg ervoor dat strategie en beleid op het hoofdkantoor voldoende herkenbaar blijven voor de belanghebbenden die met uitvoering en praktijk te maken hebben.

Scorekaart

Perspectief	1 ¹	2 ²	3 ³	4 ⁴	5 ⁵	6	Cijfer	Gewicht	Eindcijfer	
Presteren naar Opgaven en Ambities										
Prestaties in het licht van de opgaven	7,3	6,9	6,5	7,4	7		7	75%	7,3	
Ambities in relatie tot de opgaven						8	25%			
Presteren volgens Belanghebbenden										
Prestaties	7,1	7	7,6	7,1	7,3	-	7,2	50%	7,3	
Relatie en communicatie						7,4	25%			
Invloed op beleid						7,4	25%			
Presteren naar Vermogen										
Financiële continuïteit						7	30%	7,3		
Doelmatigheid						8	30%			
Vermogensinzet						7	40%			
Presteren ten aanzien van governance										
Besturing	Plan							7,7	33%	7,2
		visie	8							
		vertaling doelen	6							
	Check						7			
	Act						9			
Intern toezicht	Functioneren Raad							7,3	33%	
		samenstelling	8				8			
		rolopvatting	8							
		zelfreflectie	8							
	Toetsingskader					7				
	Governancecode					7				
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie						7	6,5	33%	
	Openbare verantwoording						6			

Verklaring prestatievelden:

- ¹ Huisvesten primaire doelgroep
- ² Huisvesten bijzondere doelgroepen
- ³ Kwaliteit van woningen en woningbeheer
- ⁴ (Des-)investeren in vastgoed
- ⁵ Kwaliteit van wijken en buurten

Samenvatting en beoordeling

Mitros krijgt de volgende beoordelingen voor de verschillende perspectieven van de maatschappelijke visitatie.

Tabel 2 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,3
Presteren volgens Belanghebbenden	7,3
Presteren naar Vermogen	7,3
Presteren ten aanzien van Governance	7,2

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,3 Mitros heeft ruim voldoende gepresteerd voor het realiseren van de opgaven, zoals die met de gemeenten Utrecht en Nieuwegein in de prestatieafspraken is vastgelegd. Ook de eigen ambities zijn meegewogen, die op onderdelen verder gaan dan met de gemeenten is afgesproken en passend zijn bij de maatschappelijke opgaven. Mitros heeft woningen passend toegewezen, zich ingezet voor het huisvesten van statushouders, en gewerkt aan betaalbaarheid van de woningen. Op deze wijze is voor de primaire doelgroep beleid gevoerd. Voor het huisvesten van de bijzondere doelgroepen heeft Mitros woningen beschikbaar gesteld voor de maatschappelijke opvang en ingezet op zorgwoningen en levensloopbestendige woningen. Op het prestatievlak kwaliteit van woningen en woningbeheer heeft Mitros zich ingezet om de woningvoorraad op de eigen hoge standaard van de 'Mitros-kwaliteit' te krijgen. Mitros hanteert een goede strategie voor (des)investeren door nieuwbouwwoningen te realiseren, woningen te slopen en bestaand bezit te verbeteren. Verder is geïnvesteerd in een wijkaanpak met andere corporaties en is met andere partijen inzet geleverd om huisuitzettingen en woonoverlast te voorkomen. Mitros stelt hoge ambities op een aantal thema's en zet de huurder op 1. Er is continu een drive om op vele vlakken beter te presteren.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,3 Mitros wordt door een grote groep belanghebbende goed gewaardeerd en krijgt gemiddeld een ruime voldoende. Dat is een forse verbetering ten opzichte van de vorige visitatie, waarin de belanghebbenden Mitros een punt lager waardeerden. Positief is dat de belanghebbenden de communicatie prijzen en aangeven dat Mitros een luisterend oor heeft voor de inbreng van belanghebbenden. De belanghebbenden geven aan dat de regio waar Utrecht en Nieuwegein toe behoren één van de moeilijkste regio's in ons land is wat locatiecapaciteit betreft. Veel aandacht besteedt Mitros aan de betaalbaarheid van de woningen door middel van inflatievolgend huurbeleid. Mitros werkt met veel verschillende partijen uit het zorgveld samen om voor specifieke doelgroepen op maat gemaakte prestaties te leveren. De kwaliteit van de woningen wordt door belanghebbenden het hoogste gescoord en is goed. Daarbij wordt vooral het verschil met het verleden benadrukt, wat de bijzondere inspanning van Mitros extra cachet geeft. Mitros hanteert een herkenbare vastgoedstrategie en heeft aandacht voor meer dan de woningen alleen. De organisatie richt zich ook op de mensen in de wijken.

Presteren naar Vermogen

7,3 Mitros presteert ruim voldoende voor vermogen en dat is een prestatie omdat bij de vorige visitatie nog een magere zes is gegeven. De ratio's voldoen aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Onder het prestatieveld doelmatigheid valt op de mate waarin de corporatie in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De goede financiële positie is bereikt door een gestructureerd financieel beleid op basis

van kasstroomsturing in combinatie met scenario- en risicoanalyses. In zekere zin heeft het herstelplan ook geholpen de financiële sturing te verbeteren en daar heeft Mitros in de jaren na 2014 de vruchten van geplukt.

Presteren ten aanzien van Governance

7,2

Mitros scoort ruim voldoende op governance. De plan-do-check-act-cyclus wordt goed doorlopen. De visitatiecommissie kent een 9 toe voor de bijzondere prestatie bij act.

Mitros heeft in de afgelopen vier jaar op meerdere punten laten zien dat zij acteert als resultaten achterblijven, langs meerdere wegen de doelen weet te bereiken en ook tussentijds ambities en doelen vernieuwt of bijstelt als dat noodzakelijk is. Mitros heeft gekozen voor een weloverwogen reductie van het aantal commissarissen en heeft aandacht voor permanente educatie. De volledig en zorgvuldige aanpak van de zelfreflectie en daaruit resulterende afspraken en het overtuigende vermogen van de RvC om kritisch naar het eigen functioneren te kijken, worden positief gewaardeerd. De RvC heeft regelmatig aandacht voor het blijven voldoen aan de governancecode en hanteert deze op de actieve wijze.

1 Profielschets



Werkgebied

Mitros is een woningcorporatie met een bezit van zo'n 28.800 woningen, waarvan circa 26.200 zelfstandige wooneenheden zijn. Naast woningen bezit Mitros nog 1.800 niet-woongelegenheden, waaronder circa 1.400 parkeergelegenheden, 225 BOG niet-DAEB, en 97 MOG DAEB. Het werkgebied van Mitros is de gemeente Utrecht (circa 23.000 woningen) en de gemeente Nieuwegein (circa 5.500 woningen).

Woningbezit

Het woningbezit van Mitros is relatief oud, in vergelijking met het landelijk corporatiegemiddelde. Circa 81% van het bezit van Mitros is gebouwd voor 1990 en ongeveer 64% voor 1980, tegenover respectievelijk circa 74% en 54% gemiddeld in de corporatiesector Nederland. In vergelijking met het Nederlandse corporatiegemiddelde heeft Mitros relatief weinig eengezinswoningen.⁶

Tabel 1 Woningbezit

Type woningen	Mitros	Landelijk
Eengezinswoningen	31,2%	40,8%
Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen	28,5%	24,8%
Meergezinsetagebouw met lift	15,1%	15,5%
Hoogbouw	15,9%	12,3%
Onzelfstandige overige wooneenheden	9,4%	6,6%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2016), Woningcorporatie Mitros, Aedes

De gemiddelde huursom voor de sociale huurwoningen van Mitros was in 2016 €529 en deze bedraagt bijna 75% van de maximaal redelijke huursom. De gemiddelde huurprijs in Nieuwegein ligt iets hoger dan in Utrecht. De gemiddelde huursom ligt iets boven het landelijk gemiddelde van €515. In totaal valt ongeveer 78% van de huurwoningen in bezit van Mitros in de categorie goedkoop-betaalbaar en circa 92% onder de huurtoeslaggrens. Dit ligt iets onder het landelijk gemiddelde van respectievelijk circa 82% en 95%. Dit verschil zou verklaard kunnen worden door het sterk stedelijke karakter van het werkgebied van Mitros en duidt op een relatief iets duurder bezit. De gemiddelde huursom van niet-DAEB bezit ligt met €867 juist onder het landelijk gemiddelde van €899.

Organisatiestructuur

Mitros is ontstaan uit de fusie van verschillende woningcorporaties: sinds 1998 vormen K77, het Woningbedrijf Utrecht en Woningbouwvereniging Nieuwegein samen Mitros. Mitros werkt vanuit één vestiging in Utrecht. De organisatie is als volgt georganiseerd:

⁶ De bron hierbij is Corporatie in Perspectief 2016. Na 2016 heeft Mitros een deel oud bezit verkocht en nieuwbouw gerealiseerd. Naar verwachting leidt dat tot een licht aangepast beeld. Er zijn echter geen vergelijkende cijfers van een recente bron beschikbaar.

Figuur 1 Organigram Mitros 1-1-2017



Mitros heeft een tweehoofdig bestuur. De Raad van Commissarissen heeft zes leden. De RvC werkt met drie commissies: Financiën, Wonen en Renumeratie. Mitros heeft 349 medewerkers (321,2 fte) in dienst.

Samenwerking

Mitros werkt samen met verschillende partners aan de volkshuisvestelijke opgave(n) in de regio. Het Huurders Netwerk Mitros HNM is de huurdersvertegenwoordiging en de koepelorganisatie voor de bewonerscommissies. In de gemeente Utrecht wordt samengewerkt met andere corporaties in de Stichting Utrechtse Woningcorporaties (STUW), bestaande uit Mitros (voorzitter), Portaal, Bo-EX, GroenWest en SSH. In Nieuwegein wordt samengewerkt met Portaal en Jutphaas. In deze samenwerkingsverbanden en met de georganiseerde huurders vindt regelmatig overleg plaats met de gemeenten Utrecht en Nieuwegein. Het gaat dan onder meer over de prestatieafspraken en over specifieke thema's, waaronder duurzaamheid.

Mitros werkt met vier andere corporaties (Staedion, Woonbron, Eigen Haard en Portaal) samen in SWEMP. Dit samenwerkingsverband ontwikkelt ICT-structuren en programmatuur en deelt kennis om de beste dienstverlening tegen de laagste kosten aan de klant te bieden. Mitros is met regionale woningcorporaties verenigd in de Stichting Woonruimteverdeling Regio Utrecht (SWRU). De daadwerkelijke uitvoering van het regionale verdeelsysteem heeft het SWRU uitbesteed aan WoningNet. Stichting Woonruimteverdeling regio Utrecht Mitros is mede-eigenaar/aandeelhouder van WoningNet en neemt diensten van WoningNet af. De huurder in de regio Utrecht kan via internet woningen zoeken en WoningNet levert software voor het kantoor van Mitros.

Zorginstellingen zijn belangrijke partners voor Mitros. Het gaat om een breed scala van zorgpartners voor hulpbehoevenden, waaronder vluchtelingen, cliënten met een ernstige psychische kwetsbaarheid en/of verslavingsproblematiek of zorgbehoeften, dak- en thuislozen, burens met conflicten en huurders met betalingsachterstanden. Deels zijn deze organisatie centraal georganiseerd en deels opereren ze op wijk- en buurtniveau, zodat ze laagdrempelig benaderbaar zijn voor de huurders en cliënten. Ook wordt samengewerkt met de politie.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities



2.1 Inleiding

Het eerste onderdeel waarop het presteren van Mitros wordt beoordeeld, is naar Opgaven en Ambities. De feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar worden beoordeeld in het licht van de opgaven. Daarnaast wordt gekeken naar de mate waarin de ambities passend zijn bij de externe opgaven.

2.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is er aandacht voor onder meer de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de overheid, huurdersorganisaties en andere partijen waarmee wordt samengewerkt.

2.2.1 Regionale opgaven

De regionale Woonvisie 2030, voor de regio Utrecht, dateert uit 2009 en legt de basis voor de woonvisies en prestatieafspraken van de gemeenten Utrecht en Nieuwegein. In de regionale woonvisie staat dat de afzonderlijke gemeenten een belangrijk deel van de opgave het beste autonoom kunnen realiseren. De regio zorgt voor de regionale afstemming bij het bouwen van huizen, onderzoek naar de woningmarkt en het opstellen van regels voor inschrijving, urgentiebepaling en woningtoewijzing.

2.2.2 Lokale opgaven

Actualisering woonvisie Utrecht

In 2015 heeft de gemeente Utrecht de Woonvisie uit 2010 geactualiseerd. In de geactualiseerde woonvisie is gekozen om de volgende onderdelen en doelen te prioriteren, op basis van actuele ontwikkelingen op de woningmarkt en de uitgangspunten uit het coalitieakkoord uit 2014:

- **Betaalbaarheid:** de huurprijzen voor de laagste inkomens ontwikkelen zich gematigd en de totale woonlasten van huurders worden beperkt.
- **Aanbod sociale huurwoningen dat past bij de vraag:** er worden duidelijke afspraken gemaakt over de omvang en differentiatie van de sociale huurwoningvoorraad en over de samenstelling naar prijs van de aan te bieden sociale huurwoningen.
- **Een evenwichtige middeldure huurmarkt:** een groter aanbod van middeldure huurwoningen.
- **Een duurzame woningvoorraad:** Utrecht wil zuinig omgaan met energie en grondstoffen. In 2030 wil Utrecht klimaatneutraal zijn.
- **Woningen van voldoende kwaliteit:** een goed onderhouden woningvoorraad met een goede kwaliteit, maar niet tot elke prijs.

Ook wordt ingezet op **gemengd wonen**, waarbij het doel is dat er geen sociale tweedeling in de stad is langs lijnen van wijken en buurten. Tot slot is opgenomen dat wordt ingezet op **doelgroepen**, het minder doelgroep specifiek bouwen en toewijzen dan in het verleden werd gedaan.

In de Woonvisie worden de doelen, trends & ontwikkelingen, richtingen, maatregelen en betrokken partijen per onderwerp toegelicht. Het gaat om de volgende thema's: de koopsector, nieuwbouw, wonen en zorg verbonden, differentiatie: de ongedeelde stad, doelgroepen: starters en studenten, doelgroepen: statushouders en uitstroom maatschappelijke opvang, zeggenschap en transparantie en benchmarking.

Prestatieafspraken Utrecht

In Utrecht zijn in de visitatieperiode 2014-2017 zijn twee achtereenvolgende series van prestatieafspraken van toepassing, namelijk afspraken over de periode 2011-2015 en over 2016-2019.

In 2011 zijn voor de periode 2011-2015 samenwerkingsafspraken gemaakt tussen de gemeente Utrecht en de STUW (Stichting Utrechtse Woningcorporaties). Dit is vastgelegd in de prestatieovereenkomst *Bouwen aan de Stad*. Voor de periode 2016-2019 zijn afspraken gemaakt tussen de gemeente Utrecht, STUW (Stichting Utrechtse Woningcorporaties), een huurdersorganisatie Bewonersplatform de Bundeling (Koepel van huurdersorganisaties) en Adviescommissie Prestatieafspraken Portaal Utrecht. De afspraken zijn gespecificeerd in individuele prestatieafspraken 2016-2019 met de individuele woningcorporaties, in dit geval tussen de gemeente Utrecht, Mitros en de huurdersorganisatie Huurdersnetwerk Mitros (HNM). Er zijn afspraken gemaakt op het gebied van:

- Betaalbaarheid: gematigde huurprijsontwikkeling voor lage inkomens;
- Beschikbaarheid: minimale omvang sociale huurwoningvoorraad;
- Duurzame woningen;
- Woningen van voldoende kwaliteit;
- Nieuwbouw;
- Wonen en zorg verbonden;
- Redelijke spreiding, geen grote concentraties;
- Doelgroepen;
- Zeggenschap.

De prestatieafspraken 2016-2019 worden gemonitord en indien nodig geactualiseerd.

Woonvisie gemeente Nieuwegein

In Nieuwegein is in 2015 de woonvisie uit 2005 vervangen. De nieuwe woonvisie heeft als doel om:

“...iedereen prettig te laten wonen in Nieuwegein en woonwensen en woningbehoefte van de inwoners zoveel mogelijk te realiseren binnen onze gemeente. Het woningaanbod dient tevens bij te dragen aan een vitale stad en een vitale bevolkingsgroep, die zorgt voor goede en betaalbare voorzieningen.”

De woonvisie bevat de vier belangrijkste opgaven voor wonen die naar voren zijn gekomen uit de ontwikkelingen op de woningmarkt, de input vanuit de raadscommissie en de input uit het participatietraject met stakeholders en bewoners.

- Vitale stad (o.a. nieuwbouw)
- Betaalbaar wonen
- Wonen en zorg
- Kwaliteit en duurzaamheid

Prestatieafspraken Nieuwegein

In Nieuwegein waren over de periode 2014-2017 verschillende prestatieafspraken leidend, afspraken over de periode 2011-2014 en over de periode 2016-2019.

De prestatieovereenkomst 2011-2014 is gesloten tussen de gemeente Nieuwegein en de woningcorporaties Mitros, Jutphaas Wonen en Portaal Utrecht. In de prestatieafspraken zijn drie doelstellingen opgenomen:

1. Het verbeteren van het functioneren van de Nieuwegeinse woningmarkt
 - a. Omvang en samenstelling van de (sociale) voorraad;
 - b. Toevoegen van woningen aan de (sociale) voorraad;
 - c. Beschikbaarheid van de (sociale) voorraad.
2. Het vergroten van de aantrekkelijkheid van het Nieuwegeinse woonmilieu
 - a. (Fysieke) aanpak van complexen, buurten en wijken;
 - b. Beheer van de openbare ruimte;
 - c. Sociale infrastructuur in de wijken.
3. Het bevorderen van ongestoord woongenot
 - a. Duurzaamheid en woonlastenontwikkeling;
 - b. Tegengaan van woonoverlast.

De prestatieafspraken over de periode 2016-2019 zijn eveneens gesloten tussen de gemeente Nieuwegein, de woningcorporaties Mitros, Jutphaas Wonen en Portaal, met daarbij Huurdersnetwerk Mitros, Huurdersplatform Jutphaas Wonen en de huurders van Portaal. In deze overeenkomst zijn prestatieafspraken opgenomen op de volgende onderwerpen en thema's:

- Betaalbaar wonen: aanbod kernvoorraad, omvang en ontwikkeling sociale huurwoningvoorraad, en scheefwonen tegengaan;
- Wonen en zorg: aanpassen van bestaande woningen, nieuwbouw verzorgd wonen, toewijzing nultreden woningen, wonen met zorg en rolstoelwoningen, de verhuisadviseur, uitstroom Beter Wonen, Geynwijs, Laatste Kansbeleid en woonladder;
- Kwaliteit en duurzaamheid: investeren in duurzaamheid en kwaliteit, energieneutraal en Nul op de Meter, kwaliteitsverbetering, leefbaarheid, en ondergrondse vuilcontainers.

Overige samenwerkingsovereenkomsten

Mitros heeft met verschillende partijen in haar werkgebied aanvullende samenwerkings-overeenkomsten afgesloten, bijvoorbeeld op het gebied van overlast, zorg, en armoedebelaid. Een voorbeeld hiervan is het Convenant aanpak extreme woonoverlast in Utrecht. Hierin zijn afspraken gemaakt tussen verschillende zorgpartijen, de politie, de gemeente en Mitros (in STUW-verband) over rollen van partijen bij het terugdringen van overlast.

2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Mitros ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage drie. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 2 Presteren naar Opgaven

Prestatieveld	Beoordeling	Gem. cijfer
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,3	7
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	6,9	
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,5	
(Des)investeren in vastgoed	7,4	
Kwaliteit van wijken en buurten	7	

2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

7,3

Mitros heeft ruim voldoende gepresteerd ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep. Mitros heeft passend toegewezen, zich ingezet voor het huisvesten van statushouders, en gewerkt aan betaalbaarheid van de woningen.

Omvang voorraad sociale huurwoningen op orde

De opgave was om in Utrecht minimaal 16.490 woningen in de kernvoorraad te hebben in 2016 en minimaal 16.090 in 2020. In Nieuwegein was de opgave om minimaal een kernvoorraad te hebben van 2.970 woningen in 2015 en 3.500 woningen in de kernvoorraad in 2020. In Nieuwegein heeft Mitros ruimschoots voldaan, met een kernvoorraad van 3.627 woningen in 2015 en 4.173 woningen in 2017. In Utrecht loopt de kernvoorraad zelfs op tussen 2015 en 2017. Deze heeft nu een omvang van 17.620. Mitros voldoet dus (ruimschoots) aan de opgave met betrekking tot de kernvoorraad.

Mitros heeft inspanningen geleverd voor het huisvesten van statushouders

Mitros had de opgave om in totaal 1.344 statushouders te huisvesten in de periode 2014-2017. Mitros heeft duidelijk inspanning geleverd om dat te realiseren en hierdoor is in de meeste jaren voldaan aan de vraag. Zo is in 2016 een pand aangekocht samen met Portaal om statushouders te huisvesten in Utrecht. De instroom van statushouders was lager dan was geraamd. Uiteindelijk heeft Mitros met het huisvesten van 1.150 statushouders voldaan aan het bieden van huisvesting voor deze doelgroep, maar de kwantitatieve taakstelling (net) niet gehaald.

Tabel 3 - Huisvesting statushouders

	Taakstelling 2014-2017	Gehuisvest 2014-2017
Utrecht	1.145	980
Nieuwegein	199	170

De redenen van het achterblijven verschillen per jaar en per gemeente. Zo zijn er in 2014 te weinig statushouders aangemeld voor huisvesting in Nieuwegein, en hebben andere corporaties of de gemeente in verschillende jaren in Nieuwegein meer statushouders gehuisvest. Ook had Mitros geen geschikte woningen beschikbaar in 2016, omdat Mitros veel woningen had toegewezen aan de maatschappelijke opvang. In Utrecht hebben alle corporaties een achterstand op de kwantitatieve taakstelling, omdat de instroom beperkt bleek en er geen aanlevering was.

Mitros voldoet aan afspraken met betrekking tot aanbod onder de aftoppingsgrenzen

In het kader van betaalbaarheid hebben de gemeente en Mitros vanaf 2016 afgesproken dat Mitros zorgt dat minimaal 70% van de vrijgekomen woningen een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens heeft, en minimaal 50% een huurprijs onder de eerste aftoppingsgrens. Zowel in Utrecht als in Nieuwegein had Mitros 1-6% meer aanbod onder de aftoppingsgrenzen dan minimaal afgesproken, en daarmee is aan de afspraken voldaan.

Tabel 4 – Woningaanbod onder aftoppingsgrenzen

	Aanbod < tweede aftoppingsgrens	Aanbod < eerste aftoppingsgrens
Utrecht	2016: 74% 2017: 71%	2016: 56% 2017: 53%
Nieuwegein	2017: 74%	2017: 54%

Daarnaast ligt er een opgave voor de doelgroep met een inkomen tussen de €33.614 - €45.000, die op de huidige markt in de knel komt. Dit aanbod neemt iets af, maar Mitros heeft nog 29% van aanbod voor deze doelgroep beschikbaar dat niet onder de tweede aftoppingsgrens valt.

Mitros zet in op betaalbaarheid voor de primaire doelgroep

Mitros heeft in navolging van rijksbeleid met de gemeenten Utrecht en Nieuwegein afgesproken de primaire doelgroep zoveel mogelijk te ontzien bij huurprijsstijgingen en indien mogelijk inkomensafhankelijke huurverhoging toe te passen. Mitros zet in op een streefhuur van 85% van maximaal redelijk. Deze lag in de afgelopen jaren steeds fors lager, namelijk op 68% (2014), 74% (2015), 75% (2016) en 74% (2017). Voor 2017 is uitsplitsing naar gemeente mogelijk. In Utrecht ligt de gemiddelde netto huur als percentage van de maximale huur op 73% en in Nieuwegein op 77%. In de gemeente Utrecht loopt een pilot met huurkorting voor stadspashouders.

Behoudens een gematigd huurprijsbeleid heeft Mitros zich ook ingezet om scheefwonen tegen te gaan. Samen met gemeente en andere corporaties zijn de effecten van scheefwonen in beeld gebracht. Nu worden een actieplan opgesteld en maatregelen geformuleerd.

2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

6,9

Mitros scoort ruim voldoende op het huisvesten van de bijzondere doelgroepen. Onder meer heeft Mitros woningen beschikbaar gesteld voor de maatschappelijke opvang en ingezet op zorgwoningen en levensloopbestendige woningen.

Mitros stelt woningen beschikbaar ten behoeve van maatschappelijke opvang

Voor Utrecht is in de prestatieafspraken afgesproken dat een aandeel (2014 tot en met 2016) of een aantal (2017) van de vrijgekomen woningen beschikbaar komt voor de uitstroom uit instellingen en maatschappelijke opvang, via het programma Beter Wonen. Voor 2014 is de exacte opgave onbekend. Over de periode 2015-2017 komt de opgave van Mitros in Utrecht neer op 341 woningen. Uiteindelijk heeft Mitros over deze periode 2014 tot en met 2017 398 woningen beschikbaar gesteld. Daarnaast zijn er in 2016 en 2017 32 woningen beschikbaar gesteld voor dak- en thuislozen.

Tabel 5 - Toegewezen woningen t.b.v. maatschappelijke opvang in Utrecht

	Opgave	Prestatie
2014	n.b.	76 aan cliënten 12 aan instellingen
2015	94 voor cliënten 9 voor instellingen	71 aan cliënten 8 aan instellingen
2016	94 voor cliënten 9 voor instellingen + extra voor dak- en thuislozen	67 aan cliënten 16 aan instellingen + 10 extra taakstelling
2017	135 in totaal	96 aan cliënten 42 aan instellingen 32 aan dak- en thuislozen (totaal 2016 en 2017)

Met de gemeente Nieuwegein is afgesproken dat corporaties woningen beschikbaar stellen aan zorginstellingen voor het huisvesten van cliënten en aan uitstromers uit instellingen voor maatschappelijke opvang. De toewijzing verloopt via Het Vierde Huis. Afgesproken is dat de huisvesting voldoende moet zijn voor de instroom. Voor de periode 2014-2017 komt dit voor Nieuwegein neer op gemiddeld 7-8 woningen per jaar. Mitros heeft de volgende woningaantallen beschikbaar gesteld: 7 (2014), 2 (2015), 2 (2016) en 16 (2017).

Er wordt ingezet op zorggeschikte woningen, onder andere via pilots Verzorgd wonen

Corporaties zetten in op het woonconcept *Verzorgd Wonen*. In de prestatieafspraken is opgenomen dat Mitros na afronding van de pilot Colijnpark gaat bekijken in welk complex zij Verzorgd Wonen

het beste kan realiseren voor 2020. Pilot Colijnpark wordt uitgevoerd door Jutphaas en Portaal. Mitros is bezig met de voorbereiding van de derde pilot in het Abraham Kuyperspark, de realisatie staat gepland voor 2019. Daarnaast heeft Mitros ook andere locaties geïnventariseerd.

Daarnaast wordt ingezet op levensloopbestendige woningvoorraad in Nieuwegein. Met Mitros is afgesproken dat zij ervoor zorgt dat 20 woongebouwen levensloopbestendig zijn en toegang bieden tot 1.500 woningen in 2020. Mitros heeft in 2016 en 2017 van deze opgave van 20 complexen, in totaal 2 projecten opgeleverd/aangepakt, met 101 woningen. In 2018 zijn er nog 298 woningen in uitvoering. Inclusief 2018 heeft Mitros dan 400 woningen levensloopbestendig gemaakt. Mitros loopt iets achter op schema om de prestatieafspraken te halen. Mitros geeft aan dat dit met name komt omdat de woningen bij planmatig onderhoud worden aangepakt en hier in het begin te weinig sturing op zat.

In Nieuwegein hebben partijen nadere afspraken gemaakt over de toewijzing, samenwerking en bekostiging van verschillende onderdelen van wonen met zorg, die zijn vastgelegd in het *Convenant verzorgd wonen* (2018 getekend), de *notitie Verzorgd Wonen in Nieuwegein*, de uitwerking van sporen in *Woonwijs* en de *pilot Verhuisadviseur*.

2.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer

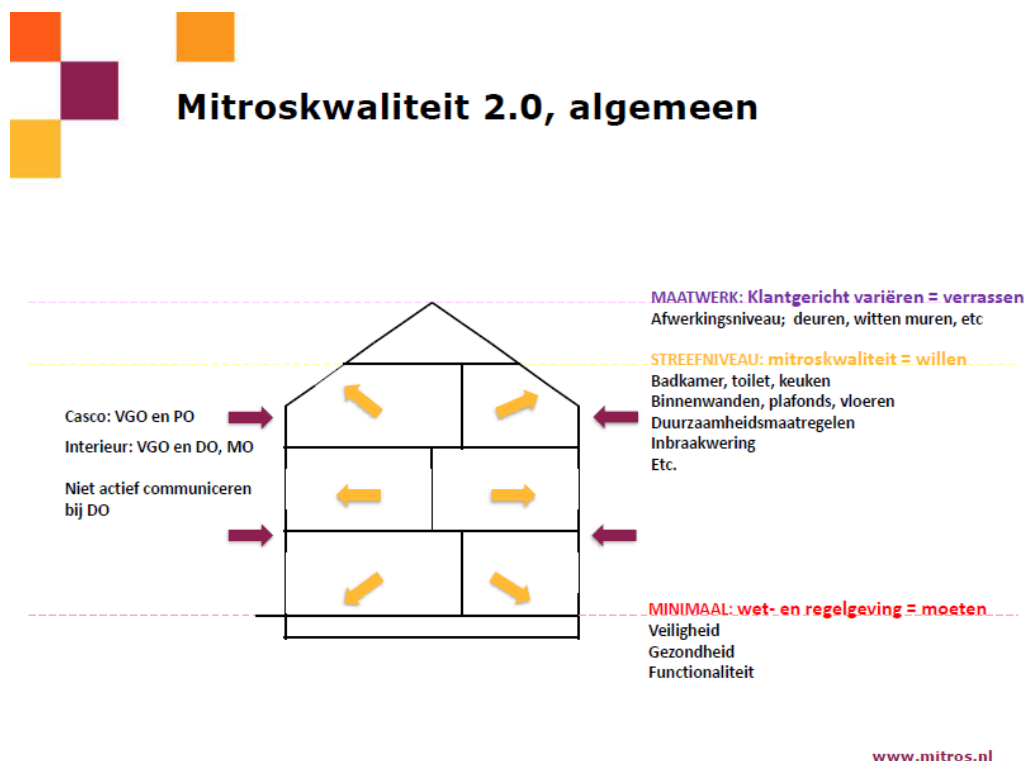
6,5

Op het prestatievlak kwaliteit van woningen en woningbeheer heeft Mitros voldoende gepresteerd. Met name door de woningvoorraad op 'Mitros-kwaliteit' te krijgen, te werken aan de kwaliteit van dienstverlening en aan energie en duurzaamheid.

Mitros brengt haar woningvoorraad in 12 jaar op de gedefinieerde 'Mitros-kwaliteit'

Mitros heeft in 2013 vastgesteld dat tussen de 6.000 en 13.000 woningen niet, of maar gedeeltelijk, voldeden aan het gedefinieerde basisniveau van kwaliteit. De 12 jaar daarna wilde Mitros gebruiken om de woningen alsnog op dat niveau te brengen. Daarnaast heeft Mitros zelf een hoger ambitieniveau gekozen. Bij groot onderhoud en renovatie wordt verdergegaan dan de basiskwaliteit en wordt een eigen Mitros-kwaliteitsniveau gehanteerd.

Figuur 2 Mitroskwaliteit 2.0



Mitros heeft eind 2013 zes urgente projecten benoemd waar de woningen met de slechtste kwaliteit toe behoorden. In 2015 was het laatste urgente project aan de beurt, hetgeen betekent dat de woningen met de slechtste kwaliteit inmiddels allemaal verbeterd zijn.

Mitros heeft in drie jaar tijd bijna 2.000 gerenoveerde woningen opgeleverd, wat een forse prestatie is. De eigen raming van het tempo van renovatie lag vooraf nog iets hoger. Mitros geeft aan dat de geraamde aantallen niet altijd volledig worden gehaald door vertraging in de planvorming; er is bijvoorbeeld meer tijd nodig voor het verkrijgen van draagvlak bij bewoners of voor overeenstemming met Welstand.

Tabel 6 – Start werkzaamheden/oplevering woningen met renovatie en groot onderhoud

Prestatie start/oplevering woningen	
2014	608/640
2015	369/839
2016	636/742
2017	861/385

Mitros werkt aan de kwaliteit van de dienstverlening

Een eigen ambitie van Mitros is dat zij op een aantal onderdelen een huurderstevredenheid van 7 of hoger willen halen. Hiervoor wordt een huurderstevredenheidsonderzoek uitgevoerd via het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). Deze is voor het eerst volledig uitgevoerd in 2014. In de afspraken over deze ambitie tussen de directie en RvC is afgesproken dat Mitros voor het onderdeel klanttevredenheid in 2017 een 7,9 wil behalen. Het doel is om uiteindelijk in 2020 in categorie A van de Aedes benchmark te komen.

Tussen 2014 en 2017 heeft Mitros de KWH-norm op alle onderdelen gehaald, behalve op telefonische bereikbaarheid en klachtafhandeling. De bereikbaarheid is wel verbeterd, waarbij

klachtenafhandeling een aandachtspunt blijft. Verder is er ingezet op verbetering van de digitale bereikbaarheid, die is uitgebreid met WhatsApp en chat-functionaliteit.

De klanttevredenheid in 2017 is in de KWH beoordeeld met een 7,5 en daarmee is de eigen ambitie van de Raad van Bestuur niet behaald. Mitros geeft aan dat dit onder meer te maken heeft met organisatieveranderingen bij Wonen, waardoor er (tijdelijk) minder aandacht voor het project Huurder op een is geweest. In 2018 is dit project weer opgepakt en is er een nieuwe projectleider aangewezen.

Mitros werkt aan energiebesparing en duurzaamheid

Mitros had met de gemeente Utrecht afgesproken dat het woningbezit van Mitros in 2028 gemiddeld Energie-index 1,21-1,40 (energielabel B) heeft. Tijdens de visitatieperiode is dit vervroegd naar 2024. De gemiddelde Energie-index over de visitatieperiode in Utrecht is: 2,05 (2015), 1,97 (2016) en 1,89 (2017). Voor de periode 2014-2015 was de opgave voor Mitros om minimaal 1.500 labelstappen per jaar te maken in Utrecht. Hier heeft Mitros ruimschoots aan voldaan met de volgende aantallen labelstappen per jaar in Utrecht en Nieuwegein: 2.120 (2014), 1.940 (2015), 3.332 (2016) en 5.996 (2017).

Er is afgesproken dat de gemeente Utrecht en woningcorporaties gezamenlijk een campagne starten om de huurders bewust te maken van het eigen energieverbruik, hen te informeren over mogelijkheden om dat verbruik te beïnvloeden en hen te stimuleren de energieprogramma's van de woningcorporaties te ondersteunen. Mitros heeft in het kader van de energiecampagne in de visitatieperiode 1.212 adviezen verstrekt. Daarnaast werkt Mitros samen met WoCoZon aan het aanbrengen van zonnepanelen, waarbij huurders de stroom betalen en WoCoZon en Mitros de zonnepanelen kopen.

In Nieuwegein is afgesproken dat het woningbezit van Mitros in 2020 gemiddeld Energie-index 1.41-1,8 (energielabel C) heeft. Om dit te bereiken investeert Mitros in de periode 2016-2019 in ieder geval in 117 woningen. Het streven is om deze naar label B te brengen. Voor 2020 zal nog een complex worden aangepakt. Mitros heeft in 2017 een gemiddelde Energie-index in Nieuwegein van 1,87. Daarmee voldoet Mitros bijna aan energielabel C dat bereikt moet zijn in 2020. Uiteindelijk heeft Mitros met project Driften de investering van 117 conform afspraak uitgevoerd. Ten Baanstraat is in 2016 als extra complex in voorbereiding genomen. Met de aanpak Ten Baanstraat wordt een groot deel E, F en G-labels weggewerkt. Ook is na-isolatie bij een aantal projecten (Kerkveld, Marterweide en Violier) meegenomen in 2016.

Mitros levert een bijdrage aan het einddoel van de gemeente Utrecht om in 2030 in alle woningen nul-op-de-meter te hebben. Zo heeft Mitros gewerkt aan innovatietraject Flat Met Toekomst. De 8 nieuwbouwwoningen (in gestapelde bouw) van Mitros in Utrecht met nul-op-de-meter zijn onderdeel van dit project. Bij nieuwbouw wordt gestreefd naar een EPC van 0 en 0,4 in respectievelijk grondgebondenwoningen en gestapelde bouw. Tot op heden zijn er nog geen eengezinswoningen met nul-op-de-meter gerealiseerd. In Nieuwegein is in de visitatieperiode geen nieuwbouw gerealiseerd.

2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed

7,4

Mitros heeft op het gebied van (des)investeren in vastgoed 7,4 gepresteerd. Onder andere door nieuwbouwwoningen te realiseren, woningen te slopen en bestaand bezit te verbeteren.

Mitros realiseert nieuwbouwwoningen

De opgave voor de woningcorporaties in Utrecht volgens de prestatieovereenkomst was om tot 2015 een fors aantal nieuwbouwwoningen toe te voegen aan de sociale huurwoningvoorraad, vooral in de huurcategorie tussen de €554,76 en de €652,52. In de jaren 2013 en 2014 is het nieuwbouwprogramma van Mitros echter fors gereduceerd en kwam de focus te liggen op het bestaand bezit. Sinds einde 2015 zoekt Mitros weer naar mogelijkheden voor aanvullende nieuwbouw om de voorraad zelfstandige sociale huurwoningen te laten groeien. Er zijn 250 nieuw op te leveren woningen per jaar geprognostiseerd. In Utrecht en Nieuwegein is de ruimtelijke druk echter bijzonder hoog en de beschikbare locatiecapaciteit gering. De gemeenten Utrecht en Nieuwegein maken keuzes over welke terreinen en gebouwen beschikbaar komen voor ontwikkeling.

Mitros heeft in Utrecht en in Nieuwegein veel inspanningen geleverd om nieuwbouwwoningen toe te voegen aan de sociale huurvoorraad. In de jaren 2016 en 2017 is een nieuwbouwproductie van 530 woningen in Utrecht gerealiseerd.

Tabel 7 - Nieuwbouw Mitros (Utrecht en Nieuwegein) per jaar

	Start bouw	Oplevering
2014	80	481
2015	69	42
2016	102	164
2017	449	366

In Nieuwegein blijft de ontwikkeling van de sociale woningvoorraad achter. In 2016 en 2017 heeft Mitros in Nieuwegein geen nieuwe woningen opgeleverd. Naar verwachting zal de komende jaren verdere nieuwbouw worden gerealiseerd.

In Nieuwegein is afgesproken dat woningcorporaties meewerken aan het realiseren van 100 extra woningen per jaar (permanent & tijdelijk) voor vergunninghouders en dat hiervoor concrete plannen zullen worden uitgewerkt met de gemeente. Uiteindelijk is echter de druk met betrekking tot het huisvesten van vergunninghouders iets van de ketel door het afnemende aantal asielzoekers. Dit heeft dan ook voor Mitros (nog) niet geleid tot concrete projecten.

Naast de sociale huurvoorraad had Mitros in de jaren 2014 en 2015 nog een opgave op het gebied van nieuwbouw van sociale koopwoningen. De Utrechtse woningcorporaties en de gemeente hadden afgesproken dat er kleinere sociale koopwoningen gebouwd worden voor kleinere huishoudens. Het idee was dat deze sociale koopwoningen vervolgens bij voorkeur worden verkocht aan huishoudens die nu in een sociale huurwoning wonen en willen doorstromen. Mitros heeft in 2015 77 nieuwbouwkoopwoningen opgeleverd. Na 2015 is dit geen opgave meer.

Mitros zet ook in op passende en kwalitatieve kenmerken van nieuwbouwwoningen

Mitros heeft afgesproken met de gemeente om vraaggericht te ontwikkelen en bij nieuwbouw zo veel mogelijk rekening te houden met de woonwensen van potentiële huurders. Zo wordt nieuwbouw gerealiseerd op de Veemarkt die door een wooncoöperatie wordt beheerd. Verder biedt Mitros in Utrecht en in Nieuwegein keuzepakketten aan voor de keuken, toilet en badkamer aan de huurder bij nieuwbouw, renovatie en groot onderhoud.

In Utrecht is afgesproken dat door middel van gerichte nieuwbouwproductie de doorstroming wordt gestimuleerd. In verband daarmee hebben de gemeente Utrecht en Mitros afgesproken dat kleine eenheden worden gerealiseerd met een huurprijs tot €554,76 die geschikt zijn voor starters en studenten. Corporaties en de gemeente vinden het belangrijk dat lagere inkomensgroepen ook in

Leidsche Rijn terecht kunnen. Daar wordt gebouwd in zowel de categorie tot €652,52 als in de categorie tot €554,76. Mitros wil in Leidsche Rijn een mix van eengezinswoningen en appartementen realiseren op de daartoe door de gemeente gereserveerde locaties. Dit is in het productieprogramma opgenomen.

Mitros en Portaal hebben in 2016 het project Place2BU in Leidsche Rijn voorbereid, waarin 490 studio's komen, bedoeld voor jongeren, voor statushouders en voor mensen die uitstromen uit maatschappelijke opvang. In 2017 is het project opgeleverd. Voor Mitros gaat het om 259 woningen. Met de realisatie en oplevering van Place2BU is een flinke bijdrage geleverd aan het aanbod in de laagste huurprijsklasse en aan de differentiatie in Leidsche Rijn. Daarnaast worden er ook in andere projecten in Leidsche Rijn woningen met lagere huur gerealiseerd.

Tot slot is in Nieuwegein afgesproken dat corporaties zich zullen inspannen om Verzorgd wonen ook in de nieuwbouw te realiseren. Mitros is nog bezig met het realiseren van 26 woningen onder de vlag Verzorgd wonen in Zuilenstein en Nijmonde.

Mitros sloopt minder woningen dan afgesproken ten behoeve van kwaliteitsverbetering

Op het gebied van sloop had Mitros in de periode 2014-2017 alleen een opgave in Utrecht. De sloopopgave is geprognosticeerd voor deze periode op 440 woningen. Uiteindelijk heeft Mitros in Utrecht minder woningen gesloopt over de gehele visitatieperiode dan in de prestatieafspraken was opgenomen.

Tabel 8 - Sloopopgave en –prestatie in Utrecht

	Prognose sloopwoningen	Gesloopte woningen
2014	398	0
2015	0	0
2016	37	72
2017	5	43

In 2016 zijn in Nieuwegein 90 woningen gesloopt. Er is geen specifieke sloopopgave vastgelegd voor Nieuwegein.

Mitros verbetert bestaand bezit

Mitros heeft de visitatieperiode relatief veel gedaan aan de renovatie van bestaande woningen en mede daardoor minder gedaan aan sloop-nieuwbouwprojecten.

In de productieprogramma's voor Mitros in Utrecht waren de volgende woningaantallen voor groot onderhoud/renovatie opgenomen:

- 2014: 175
- 2015: 142
- 2016-2019: 3.161

Mitros heeft in Utrecht over de periode 2014-2015 meer woningen gerenoveerd dan de afgesproken aantallen. In de periode 2016-2017 zijn bijna 800⁷ woningenverbeteringen uitgevoerd.

In totaal (Utrecht en Nieuwegein) heeft Mitros de volgende aantallen groot onderhoud/renovatie gestart/opgeleverd per jaar:

- 2014: 608/640 OGE
- 2015: 369/839 woningen

⁷ 520 woningverbeteringen in 2016, 268 woningverbeteringen in 2017.

- 2016: 636/742 woningen
- 2017: 861/385 woningen

Mitros zet in op maatregelen voor inbraakpreventie

De corporaties en gemeente Utrecht hebben afgesproken dat woningcorporaties maatregelen aan woningen treffen ten behoeve van een vermindering van het inbraakrisico en zoveel mogelijk moeten voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen. De corporaties hebben conform de opgave in 2015 de 6.500 PKVW-certificaten gerealiseerd. Voor Mitros komt het neer op de volgende aantallen nieuwe PKVW-certificaten:

- 2014: niet geregistreerd
- 2015: 519
- 2016: 307
- 2017: n.b.

Mitros heeft conform afspraken woningen verkocht

In de prestatieovereenkomst is opgenomen dat de verkoop van woningen nodig is om middelen voor investeringen in nieuwbouw, renovatie, energiebesparing en krachtwijken te genereren. Daarnaast draagt het bij aan de differentiatie van woningbestand in Utrecht en de leefbaarheid in wijken. Mitros heeft in de periode 2014-2017 conform de gemaakte afspraken woningen verkocht (zie Tabel 9).

Tabel 9 - Woningverkoop

Minimale verkoopopgave in Utrecht		Verkochte woningen (Utrecht en Nieuwegein)
2014	n.b.	• Individuele verkoop: 356 (waarvan 67 aan zittende huurders) • Dispositieverkoop: 56
2015	n.b.	• Individuele verkoop: 343 • Dispositie verkoop: 87
2016	250, maximaal 285	• Individuele verkoop: 238 (waarvan 29 aan zittende huurders, en 29 in de Binnenstad en Utrecht-oost⁸) • Dispositie verkoop: 64
2017	200, maximaal 230	• 193 woningen. • Waarvan 16 aan zittende huurders, en 21 via de koopvoorrang-formule waarbij huurders van Mitros voorrang hebben bij het aankopen van een andere Mitros-woning.

Mitros werkt aan betrokkenheid en participatie huurders

In de prestatieafspraken is opgenomen dat Mitros in het kader van zeggenschap bewonersinitiatieven positief tegemoet zal treden en actief zal bijdragen aan de realisatie van experimenten. Gedurende de visitatieperiode zijn bewoners in verschillende projecten en op verschillende manieren betrokken. Project Veemarkt en het experiment Klushuur met Platform31 zijn hier voorbeelden van.

2.3.5 *Kwaliteit van wijken en buurten*



Op het prestatievlak kwaliteit van wijken en buurten scoort Mitros in de periode 2014-2017 ruim voldoende. Mitros heeft onder meer geïnvesteerd in een wijkaanpak met andere corporaties. Verder heeft Mitros zich gericht op het voorkomen van huisuitzettingen en de aanpak van woonoverlast. Daarnaast levert Mitros

⁸ In de wijken Absteede/Gansstraat, Binnenstad, Oudwijk Buiten Wittevrouten, Votulast, WilhelminaPark/Rijnsweerd

inspanningen ten behoeve van leefbaarheid en veiligheid door de inzet van buurtbeheerders en de aanpak krachtwijken.

Woningcorporaties investeren in gezamenlijke wijkaanpak

In de prestatieafspraken (2011-2015) is afgesproken dat woningcorporaties blijven investeren in de gezamenlijke aanpak van de krachtwijken in Utrecht. Mitros heeft bijgedragen aan deze gezamenlijke aanpak en in 2013 de laatste financiële bijdrage geleverd. Een aantal van deze projecten liep door tot in 2014. Na deze periode is deze aanpak beëindigd en zijn nieuwe wijkactieplannen en buurtactieplannen opgesteld.

In Nieuwegein is afgesproken dat de uitvoering van de wijkaanpak *Jutphaas/wijkersloot* door de gemeente, Mitros en Jutphaas Wonen voortgezet wordt in de periode 2011-2014. De aanpak is daarna verdergegaan onder de noemer *Beter Buurten*.

Mitros zet in op het voorkomen van huisuitzettingen op basis van huurachterstand

De opgave was om te komen tot gezamenlijke afspraken tussen de gemeente en corporaties over het voorkomen van huisuitzettingen. Mitros heeft met corporaties, gemeente Utrecht en verschillende andere instanties afspraken gemaakt. Die liggen vast in het convenant *Stedelijke aanpak voorkomen huisuitzetting door huurschuld: Voorkom huisuitzetting!* Daarnaast is in 2016 het convenant *Vroeg eropaf* gesloten tussen verschillende gemeenten (waaronder Nieuwegein) en woningcorporaties, waarin afspraken zijn gemaakt over hulp en dienstverlening aan huurders met schulden. Uitgangspunt voor Mitros is vroegtijdige signalering. Resultaat is dat het aantal huisuitzettingen op basis van huurachterstanden tussen 2014-2017 dan ook is gehalveerd, zowel in Utrecht als in Nieuwegein.

Tabel 10 - Huisuitzettingen Mitros op basis van huurachterstanden

	Utrecht	Nieuwegein	Totaal aantal ontruiming (incl. huurachterstand)
2014	48	14	73
2015	30	6	58
2016	32	7	62
2017	19	7	48

Mitros pakt woonoverlast aan

Gemeente en corporaties zetten de samenwerking voort op armoedebeloid, veiligheid en leefbaarheid, aanpak van woonoverlast en aanpak schuldhelpverlening. Partijen hebben afgesproken om de aanpak extreme woonoverlast en buurtbemiddeling te continueren in Nieuwegein. Er wordt verkend in hoeverre de succesvolle aanpak van Wisselgeld meer algemeen kan worden toegepast bij de aanpak van Multi-problematiek. Ook wordt de bijdrage aan buurtbemiddeling/woonoverlast en de wijknetwerken voortgezet.

Mitros pakt overlast zelf aan of zorgt voor doorverwijzing naar de juiste instanties. Mitros hanteert voor huurders die overlast veroorzaken het laatste-kansbeleid. Over de periode 2014-2017 zijn er tussen de 6 en 10 huurders per jaar aangemeld bij dit traject bij Het Vierde Huis. Als de inspanningen niets opleveren, gaat Mitros over tot ontruiming.

Naast bovengenoemde voorbeelden zijn er nog meer convenanten met andere partijen. Voorbeelden zijn het convenant integrale aanpak woonoverlast, convenant multi-probleemgezinnen, convenant sociaal plan Nieuwegein en de convenanten woonproblematiek, regionaal schakelteam en 'Vroeg er op af'.

Mitros zet in op leefbaarheid, maar behaalt eigen ambitie-score nog niet

Op basis van de prestatieafspraken spannen corporaties zich in voor de leefbaarheid in complexen en buurten door een leefbaarheidsbudget ter ondersteuning van activiteiten, buurtbeheerders en sociaal beheer in relatie tot overlast. Mitros zet onder meer buurtbeheerders in. Deze buurtbeheerders zorgen dat de buurt schoon, heel en veilig blijft. Ook gaat er budget naar leefbaarheid via bijvoorbeeld de aanpak krachtwijken. Daarnaast heeft Mitros vanaf 2016 ervaring opgedaan met het 'Betere buur(t) budget', een leefbaarheidsbudget dat huurders zelf aanvragen voor een leefbaarheidsactiviteit.

Mitros heeft naast de prestatieafspraken eigen ambities geformuleerd: Mitros streeft per einde 2017 naar een 7 gemiddeld op het onderwerp *de buurt* in de KWH-meting. In 2014 was de score een 6,6 en in 2016 een 6,7. Hiermee is nog niet voldaan aan het streefgemiddelde van een 7.

Verder was afgesproken dat partijen in Nieuwegein de mogelijkheid bekijken voor het aanbrengen van ondergrondse containers op 11 locaties bij complexen van Mitros en Portaal. Dit is nog niet volledig gerealiseerd omdat de gemeente Nieuwegein nieuw beleid voor afvalstofverwerking opstelt.

2.4 Ambities

Naast de prestatieafspraken met gemeenten hanteert Mitros ook eigen ambities, zoals vastgelegd in onder meer het ondernemingsplan of meerjarenbeleidsplan, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

2.4.1 Ondernemingsplan Welkom Thuis 2014-2018

Het ondernemingsplan Welkom Thuis van Mitros werd eind 2013 vastgesteld en bevat de volgende missie:

Mitros vindt dat iedereen recht heeft op goed wonen. Wij zijn er voor om dit mogelijk te maken voor mensen met een laag inkomen. Dit doen wij door het verhuren van goede en betaalbare huizen in Utrecht en Nieuwegein.

Mitros geeft in het ondernemingsplan de context weer waarbinnen het ondernemingsplan is geformuleerd. Hierbij worden zowel de relevante externe ontwikkelingen als de interne uitgangspunten beschreven. Mitros kiest er met *Welkom Thuis* voor om focus aan te brengen en zich volledig te richten op de kerntaak: het bieden van goede en betaalbare woningen in prettige en leefbare buurten in de steden Utrecht en Nieuwegein, een uitstekende dienstverlening aan de huurder en het verbeteren van de woningvoorraad op zijn minst naar een basiskwaliteitsniveau. Concreet is het doel om de tevredenheid van huurders te verhogen. Het plan bevat de onderbouwde keuzes van Mitros en de doelstellingen op de onderstaande thema's:

- De dienstverlening;
- De woning;
- De woonomgeving;
- De samenwerking met andere partijen.

Het ondernemingsplan is geconcretiseerd in andere beleidsdocumenten, zoals het portefeuilleplan, en het financieel beleidsplan geeft de kaders voor de strategie en de realisatie in de jaren 2014-2018. Strategische jaarplannen worden opgesteld in combinatie met de begroting. In het uitvoeringsprogramma Doel Inspanningen Netwerk (DIN) zijn de doelen uit het ondernemingsplan

vertaald naar meetbare doelstellingen en acties.

2.4.2 Mitrospan ≥2018

In 2017, nog tijdens de looptijd van het ondernemingsplan *Welkom Thuis*, heeft Mitros een nieuw ondernemingsplan opgesteld. De redenen hiervoor zijn dat de doelen uit *Welkom Thuis* eerder bereikt werden en dat de context waarbinnen Mitros opereert is veranderd. Het nieuwe ondernemingsplan is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met huurders en stakeholders, die hun wensen naar voren hebben gebracht. Deze zijn vertaald in vier thema's (doelgroep, dienstverlening, vastgoed en organisatie). Mitros heeft het ondernemingsplan als naam gegeven: *Mitrospan ≥2018*.

2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

8

Volgens methodiek 5.0, voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie eigen doelstellingen en ambities heeft opgesteld voor de maatschappelijke prestaties en deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie constateert dat Mitros voldoet aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd omdat Mitros hoge eigen doelen stelt voor de tevredenheid van de huurders, tussentijds het ondernemingsplan heeft bijgesteld om zo doeltreffender te zijn en op een aantal thema's voortrekker van vernieuwing in de sector is en de kennis deelt.

Mitros hanteert haar ambitie, huurderstevredenheid vergroten, actief in het beleid. In de afspraken tussen de directie en RvC is afgesproken dat Mitros voor klanttevredenheid in 2017 een 7,9 wil behalen. Om uiteindelijk in 2020 in categorie A van de Aedes benchmark te komen. Dit is terug te zien in het DIN, en in de evaluatie van doelstellingen uit het ondernemingsplan in het jaarverslag. Daarnaast is er een sterke relatie tussen het ondernemingsplan en STIP, waarin ook uitgangspunt is dat de huurder op één staat. De onderwerpen van de doelstellingen die hangen onder het vergroten van de huurderstevredenheid komen terug in de prestatieafspraken.

De ambities en doelstellingen van Mitros uit *Welkom Thuis* zijn gedurende de periode 2014-2017 gemonitord en geactualiseerd. Indien nodig kan Mitros op ieder moment het ondernemingsplan aanscherpen of bijsturen. Eind 2015 is een tussentijdse evaluatie uitgevoerd. Hierbij is gekeken naar uitvoering en mate van doelbereik en is ook de passendheid van de doelen weer getoetst. Aanpassingen die Mitros heeft aangebracht, betreffen onder meer het huurbeleid dat gematigder zal zijn dan eerder werd vastgelegd. Ook bleek het dienstverleningsconcept aan actualisering toe en was er een grotere noodzaak om tot lagere stichtingskosten te komen. Ook heeft Mitros in de aantrekkende economie en de verbeterde eigen financiële positie aanleiding gezien om het investeringsprogramma te intensiveren. De financiële gevolgen van passend toewijzen zijn bekeken op de consequenties voor de huurinkomsten.

Mitros heeft de ambitie om tot vernieuwing van de eigen werkwijze te komen en deze kennis als voortrekker met de sector te delen. Zo wordt met andere corporaties samengewerkt aan vernieuwingen op ICT-gebied en het experimenteren met een digitale corporatie (Qlinker). Met 'challenges' worden marktpartijen uitgedaagd tot vernieuwing te komen (zoals het vervangen van een badkamer in een dag en bijdragen aan gezond wonen). Deze voorbeelden illustreren dat Mitros de eigen ambities en doelstellingen goed afstemt op externe ontwikkelingen en deze actualiseert waar dat moet of kan.

2.6 Beoordeling

Onderstaande beoordeling betreft de combinatie van Presteren naar Opgaven en Presteren naar Ambities, waarbij de maatschappelijke prestaties in de afgelopen periode worden gekoppeld aan de opgaven. Tevens wordt een beoordeling gegeven van de mate waarin de ambities passend zijn bij de opgaven.

Tabel 11 Presteren naar Opgaven en Ambities

Tabel 11: Testeren naar Opgaven en Ambities				
Prestatieveld	Cijfer		Weging	Eindcijfer
Prestaties in het licht van de opgaven				7,3
Huisvesten van de primaire doelgroep	7,3	7	75%	
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	6,9			
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	6,5			
(Des)investeren in vastgoed	7,4			
Kwaliteit van wijken en buurten	7			
Ambities in relatie tot de opgaven	8		25%	

3 Presteren volgens Belanghebbenden



3.1 Inleiding

In het hoofdstuk Presteren volgens Belanghebbenden wordt inzicht gegeven in de mate waarin de belanghebbenden tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Mitros, de relatie en wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid. Afsluitend geven belanghebbenden aan wat de corporatie kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel die te overtreffen.

3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

Op basis van methodiek 5.0 moeten zowel de huurders als de gemeenten afzonderlijk via een persoonlijk interview worden betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Daarnaast moeten maatschappelijke partners worden betrokken. Voorgaande is gedaan in deze maatschappelijke visitatie. In bijlage 3 is opgenomen welke belanghebbenden op welke wijze zijn betrokken.

In dit hoofdstuk worden de meningen en oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

3.3 Beoordeling

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Mitros op de vijf prestatievelden. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie als ook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie.

3.3.1 Prestaties

De belanghebbenden zijn gevraagd hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven naar type belanghebbenden. Het gemiddelde cijfer komt tot stand door weging van de scores van de huurders (1/3), gemeente (1/3) en overige belanghebbenden (1/3). Het eindoordeel komt als volgt tot stand:

- Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie (50%);
- Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie (25%);
- Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (25%).

Tabel 12 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Huisvesten van de primaire doelgroep	6,5	8	6,7	7,1
Huisvesten van bijzondere doelgroepen	6,7	7	7,2	7
Kwaliteit van woningen en woningbeheer	8,2	7,3	7,3	7,6
(Des)investeren in vastgoed	7,5	7	6,9	7,1
Kwaliteit van wijken en buurten	7	7,5	7,4	7,3
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	7,6	7	7,6	7,4
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Involed op beleid	8	7	7,2	7,4
Gemiddeld				7,3

Huisvesten van de primaire doelgroep

7,1 De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een 'ruim voldoende'. Mitros richt zich op de primaire doelgroep door voldoende woningvoorraad te bieden. Belanghebbenden geven daarbij aan dat Utrecht één van de moeilijkste regio's in ons land is wat locatiecapaciteit betreft. Veel aandacht besteedt Mitros aan de betaalbaarheid van de woningen door middel van inflatievolgend huurbeleid.

De gemeenten zijn van de belanghebbenden het meest positief over wat Mitros doet voor de primaire doelgroep. De meeste huurders zijn tevreden over wat Mitros voor de sociale doelgroep doet. Sommige huurders geven een lage waardering, waarbij er kritiek was op het doorstroombeleid. Als voorbeeld werd genoemd dat een oudere bewoonster geen etagewoning kon ruilen voor een woning op de begane grond. De overige belanghebbenden laten verschillende waardeningen zien.

Veel belanghebbenden schetsen een soortgelijk beeld over de situatie in Utrecht, namelijk dat de regio Utrecht een hoge vraag naar woningen kent, de ruimtelijke druk groot is en er weinig aanbod van locaties was. Zo gaf één van belanghebbenden aan dat de wil om te bouwen er bij Mitros wel is en dat er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn, maar dat de beschikbare locatiecapaciteit het probleem is. Mitros heeft een constructieve houding en is actief als er kansen zijn om posities te verwerven. Ook de collega-corporaties bevestigen dit beeld en stellen dat Mitros soms bereid is een hogere prijs voor een locatie te betalen dan dat zij zouden doen.

De waardering voor de beschikbaarheid van woningen verschilt sterk. Er zijn zowel vijven als achten gegeven. Waar een onvoldoende is gegeven, was de motivatie dat er niet genoeg woningen zijn voor de primaire doelgroep. Daar werd direct bij gezegd dat dit geldt voor alle corporaties in deze regio en dus niet alleen Mitros valt aan te rekenen. De hogere cijfers werden beargumenteerd met de inspanningen die Mitros op dit punt levert en ook de resultaten die wel worden geboekt in met name Utrecht.

Opgemerkt wordt dat er veel energie bij Mitros is gegaan naar betaalbaarheid en beschikbaarheid. Belanghebbenden zijn positief over de inzet van Mitros om de woningen voor de doelgroep betaalbaar te houden. Het beleid dat is vastgelegd in de prestatieafspraken richt zich op het zo min mogelijk verhogen van de huren en deze alleen aan de inflatie aan te passen. Mitros treft betalingsregelingen met huurders met financiële problemen. Mitros heeft samen met de gemeente Utrecht en het Huurdersnetwerk Mitros afgesproken om als experiment een huurkorting

beschikbaar te stellen aan bewoners met aanzienlijke financiële problemen (U-pashouders). De gemeente Utrecht betaalt 2 miljoen euro en de Utrechtse corporaties betalen het overige deel. De Autoriteit Wonen heeft bezwaar aangetekend omdat in de Woningwet staat dat corporaties geen tijdelijke financiële bijdrage mogen leveren maar alleen een structurele huurverlaging.

Vanuit de huurders kwam een zorg naar voren over de afrekeningen van de servicekosten (m.n. de energie- en tuinkosten). De huurders begrijpen niet goed waarom gebruik wordt gemaakt van inschattingen van verbruik en niet altijd het werkelijke energieverbruik in rekening wordt, dat bekend zou moeten zijn omdat slimme meters worden toegepast.

Huisvesten van bijzondere doelgroepen

7

De belanghebbenden beoordelen de prestaties ten aanzien van het huisvesten van de bijzondere doelgroepen met een 'ruim voldoende'. Mitros werkt met veel verschillende partijen uit het zorgveld samen om voor specifieke doelgroepen op maat gemaakte prestaties te leveren.

De huurders prijzen de praktische aanpak van Mitros om extra voorzieningen te leveren voor bijzondere doelgroepen. Er zijn in de woningen voor senioren voorzieningen getroffen, waaronder een knop om de deur te openen bij de ingang voor mensen in een scooter, en er zijn zitjes in de douche aangebracht.

De gemeenten waarderen de inspanning van Mitros voor bijzondere doelgroepen. Een voorbeeld is dat Mitros meedraait in de pilot 'Verzorgd Wonen' waarbij het gaat om het aanbieden van passende en toegankelijke woningen die in combinatie met zorg worden aangeboden aan ouderen en mensen met een beperking. Wel wordt opgemerkt dat het nog zoeken is hoe de gemeente en Mitros samen tot de juiste combinaties van wonen en zorg komen. Zo is er discussie over de grootte van woningen voor deze doelgroep die Mitros als standaard heeft ingesteld, terwijl de gemeente denkt dat dit ook kleiner zou kunnen. Mitros komt de afspraken voor het huisvesten van statushouders goed na.

Een thema dat door vele belanghebbenden werd genoemd, is de concentratie van mensen met sociale problematiek (rugzakje) in een aantal wijken. Zo werden vooral Overvecht, Ondiep, Kanaleneiland en Lunetten genoemd. Daarnaast is in Leidsche Rijn het percentage sociale huurwoningen lager en zijn hier minder mensen met problematiek gehuisvest. De wethouder sprak zijn zorg uit over concentratie van mensen met een rugzak in complexen en wijken. Daar ligt een opgave voor gemeenten en corporaties, die idealiter op regionaal niveau met onder andere Houten en Vianen wordt aangepakt.

De zorgpartners zijn het meest positief over de prestaties die Mitros levert. Zij herkennen voor hun doelgroep wat Mitros doet. Hierbij is door veel belanghebbenden aangegeven dat ze een stijgende lijn zien. De samenwerking wordt intensiever en het begrip voor elkaars rollen wordt beter.

Een punt van zorg is de lengte van de wachtlijst voor bewoners met een specifieke problematiek. Die kan oplopen tot 1,5 jaar. Een bijkomend probleem is dat er dan eventueel een woning wordt aangeboden, die niet in de gewenste wijk ligt. Volgens de belanghebbenden is een ander toewijzingssysteem gewenst en daarbij werd het volgende voorbeeld gegeven: stel dat een cliënt 4 jaar in een instelling heeft gewoond en dat hij steeds minder zorg nodig heeft. Dan wil je eigenlijk een woning dichtbij het netwerk van de cliënt. Bij plaatsing in een andere wijk is er risico op het verlies van dit netwerk en het afglijden in de problematiek.

Kwaliteit van woningen en woningbeheer

7,6

De kwaliteit van de woningen wordt door belanghebbenden het hoogste gescoord en is goed. Daarbij wordt vooral het verschil met het verleden benadrukt, wat de bijzondere inspanning van Mitros extra cachet geeft.

Huurders geven aan dat de kwaliteit van de woningen goed is. De kwaliteit was voorheen niet goed. Er is goed geïsoleerd, het is niet gehorig en het zijn prima woningen. De huurders van Mitros hebben nu de zelf gedefinieerde en goed gewaardeerde Mitroskwaliteit. Er is ontzettend veel goede wil en met forse investeringen in renovatie wordt het verschil gemaakt.

Mitros komt van ver. De huurders geven aan dat je 15 jaar geleden de woningen van Mitros in de wijken kon herkennen aan zwaar achterstallig onderhoud.. Dat is nu niet meer zo en de woningen van Mitros zien er nu beter uit dan van sommige andere corporaties. Er is veel gedaan, maar is ook nog veel te doen. Een voorbeeld daarvan zijn woningen met schimmel, tocht en vocht in Overvecht.

In de gesprekken met de huurders werden positieve ervaringen gedeeld over het woningbeheer. Ze geven aan dat als je voor een reparatie belt, een reparateur dezelfde of de volgende dag komt. Dat is erg goed. Een punt van kritiek is dat als ze komen voor een lamp, en die van de burens blijkt ook stuk te zijn, de reparateur eerst naar Mitros terug moet gaan voor een bonnetje. Vroeger deden ze dat in één keer. Het kan volgens de huurders wel efficiënter.

In vrijwel alle gesprekken met belanghebbenden werden de inspanningen van Mitros voor innovatie aangehaald. De 'challenge Badkamer in één dag' werd veel aangehaald als een goed voorbeeld van een nieuwe aanpak die efficiënt is en minder overlast veroorzaakt. Mitros deelt deze kennis met andere corporaties en helpt zo mee aan verbetering van kwaliteit en lage woonlasten.

Over de kwaliteit waren de meeste belanghebbenden het eens en er werd heel positief over Mitros geoordeeld. Bij duurzaamheid liepen de meningen sterker uiteen. Een van de belanghebbenden, die met veel corporaties werkt, prees Mitros als de witte raaf in corporatieland op het gebied van duurzaamheid. De gemeenten oordelen dat Mitros onvoldoende ambitieus is en roepen op tot meer inspanningen. Door de huurders wordt gewezen op de geschiedenis van Mitros en het oude woningbezit in de stad Utrecht. Dat oude woningbezit is deels verkocht en deels gerenoveerd. De huurders hebben twijfel over 'nul op de meter' en prefereren energieneutraal. Wel zijn zij positief over de toepassing van zonnepanelen die sterk toeneemt en tot lagere woonlasten leidt.

(Des)investeren in vastgoed

7,1

Mitros hanteert een herkenbare vastgoedstrategie en krijgt hiervoor van belanghebbenden een ruime voldoende.

Mitros heeft volgens belanghebbenden een grote drive om nieuwbouw te realiseren. Zo groot dat ze bereid zijn meer te betalen dan sommige andere corporaties. De gedachte is volgens belanghebbenden dat het nodig is voor het inlopen van achterstanden die door de crisis zijn ontstaan. Maar in Utrecht als populaire stad in de Randstad is de vraag naar betaalbare woningen schier oneindig. De laatste oplevering van nieuwbouw in Nieuwegein was in 2014. Nieuwbouwprojecten komen waarschijnlijk pas in 2020 en qua productie loopt Mitros achter op andere corporaties. Wel is de trend goed en doet Mitros nu meer dan voorheen.

Er gebeurt veel op het vlak van vastgoed: omvorming van de voorraad van grootschalig naar kleinschalige eenheden, veel renovaties in plaats van sloop/nieuwbouw en het meenemen van duurzaamheid in de projecten. Het was een verstandige keuze van Mitros om de afgelopen jaren

veel op renovatie in te zetten. Mitros heeft volgens de collega-corporaties een goede vastgoedstrategie.

De gemeenten en ook andere belanghebbenden geven aan dat Mitros relatief veel verkoopt en ook veel nieuwbouw realiseert. Vooral het wat oudere bezit wordt verkocht, waardoor de woningvoorraad van Mitros relatief verjongt. Het is de vraag of je de strategie van verkoop zo moet doorzetten omdat volgens een aantal belanghebbenden die verkoop niet nodig is voor het verkrijgen van de financiële middelen. Als je moeilijk woningen kunt toevoegen, dan kun je ze beter behouden.

Kwaliteit van wijken en buurten

7,3

Mitros heeft aandacht voor meer dan de woningen zelf en richt zich op de mensen in de wijken. De belanghebbenden beoordelen de kwaliteit van wijken en buurten met een 'ruime voldoende'.

De gemeenten geven aan dat voor kwaliteit van wijken en buurten samenwerking tussen de gemeente en Mitros van belang is. Als de gemeente iets doet in een buurt, dan haakt Mitros vaak aan. Andersom probeert de gemeente ook aan te haken bij de renovaties van Mitros. De wethouder vernam positieve signalen over de waarde die Mitros hecht aan cultuurhistorie bij een project in de Rode buurt.

De huurders benadrukken dat zij positief zijn over het budget dat voor leefbaarheid voor wijken bij Mitros beschikbaar is. Elke bewoner kan een beroep doen op het leefbaarheidsbudget. Het huurdersnetwerk Mitros beslist mee over de projectplannen. Het budget wordt steeds meer ingezet op structurele investeringen in wijken, in plaats van incidentele projecten van kleinere omvang. Bij diverse gesprekken kwam op tafel hoe in bepaalde wijken de gemeente en Mitros goed samenwerken en ze resultaat hebben geboekt op buurtniveau. Een voorbeeld is het Boekhoven Boschcomplex en omgeving in het centrum van Utrecht. Deze buurt is veranderd van een achterbuurt naar een buurt op stand. Iedereen is blij dat dit markante pand van de voormalige drukkerij niet is gesloopt. In buitenlandse lesboeken staat dit pand als voorbeeld van herbestemming van bedrijfspand naar woonfunctie genoemd.

Verder geven belanghebbenden aan dat het zeker herkenbaar is dat Mitros zich inzet voor wijken. Onder andere met buurtbemiddeling en het wijkplatform. Ook voor leefbaarheid zet Mitros zich in. Een voorbeeld is dat de doorgangen in het hofje (Jeroen Boschlage) zijn afgesloten omdat er vaak hangjongeren zaten. Nu zijn het parkeerplaatsen voor elektrische fietsen en scoot-mobielen. Voor bewoners door Mitros uitstekend opgelost. Aan de andere kant is de overlast ook wel afhankelijk van hoe je het aanpakt en er mee om gaat. De jongens waren op hun gedrag best aanspreekbaar en omdat het buurthuis waar ze zaten gesloten is, was dit een nieuwe hangplek geworden.

Mitros kent de wijken en portieken goed. Als een cliënt met bepaalde sociale problematiek moet worden geplaatst dan wordt gekeken naar de sociale samenstelling van de buurt/portiek-bewoners en wordt ingeschat hoe zij zouden reageren. Daar kan het advies uitkomen om iemand niet op bepaalde plaats te huisvesten. Dat doet Mitros zorgvuldig. Het is wel ingewikkeld om portiek en wijk te beschermen omdat het beschikbare aanbod van vrijkomende woningen schaars is.

3.3.2 Relatie en communicatie

7,4

De belanghebbenden zijn positief over de relatie met Mitros en de communicatie. Dat geldt op meerdere niveaus in de organisaties van werkvloer, (midden)management tot en met de directie.

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de communicatie en de relatie met Mitros. De verstandhouding van de huurdersvertegenwoordiging met Mitros wordt door belanghebbenden als fantastisch aangemerkt met de opmerking dat de relatie goed blijft, ook al zijn partijen het inhoudelijk weleens oneens. De medewerkers zijn goed toegankelijk.

In een aantal gesprekken kwam als een zorgpunt naar voren dat de communicatie niet altijd bij samenwerkende partijen terechtkomt. Zo zijn er toezeggingen gedaan voor de renovatie, maar die afspraken worden dan door uitvoerende partijen niet allemaal nagekomen.

De gemeenten kunnen met Mitros gemakkelijk schakelen. Als er vragen in de Raad zijn, dan is het lijntje snel gelegd en wordt er actie ondernomen. Mitros heeft een goede politieke antenne en communiceert snel. De gemeenten wensen echter nog wel wat meer inzicht in waar Mitros mee bezig is. De gemeente is bekend met de voorgang van Mitros op de eigen prestatieafspraken omdat deze worden gemonitord. Het is voor de gemeente onduidelijk hoe het er voor staat met de prestaties in relatie tot de ambities uit het ondernemingsplan 2015. Het nieuwe ondernemingsplan van Mitros (2018) is niet actief gecommuniceerd met de gemeente Nieuwegein.

Andere belanghebbenden zijn eveneens overwegend positief. Mitros is open, er wordt co-creërend samengewerkt en Mitros is bereid om te evalueren om voortdurend te verbeteren. Mitros communiceert actief en geeft veel informatie. Een voorbeeld is het werken met het digitale portaal 'Mijn Mitros'. Collega-corporaties ervaren in de communicatie geen drempels. Mitros is heel open en gemakkelijk te bereiken op de verschillende niveaus in de organisatie. De cultuur in het onderlinge contact is behoorlijk open.

3.3.3 Invloed op beleid

7,4

De belanghebbenden beoordelen de invloed op beleid met een 'ruim voldoende'. Alle partijen bevestigen dat Mitros een luisterend oor heeft voor wat belanghebbenden willen inbrengen, maar dat de suggesties niet altijd doorklinken in het beleid.

De huurders geven aan dat ze het gevoel hebben dat je bij Mitros terecht kan als je ergens mee zit, en dat er dan ook geluisterd wordt. Aangegeven wordt dat Mitros misschien niet altijd de mogelijkheid heeft om op alles op te pakken en keuzes moet maken. Een concreet voorbeeld is een enquête die door Mitros onder bewoners is uitgezet met betrekking tot betaalbaarheid. De resultaten van deze enquête zijn in twee bijeenkomsten teruggekoppeld naar huurders en in een verslag vastgelegd. De huurders constateren dat Mitros echt bezig is met de punten die bij die besprekingen naar voren zijn gekomen. Er is in samenspraak met de bewonerscommissies een samenwerkingsovereenkomst voor bewonerscommissies en Mitros opgesteld. Dit wordt gewaardeerd door de belanghebbenden.

Beide gemeenten concluderen dat ze ook voor beleidskwesties Mitros goed kunnen vinden. Mitros heeft een eigen visie en gaat niet altijd mee in de lijn die de gemeente kiest. Mitros vaart op een aantal thema's een eigen koers.

Collega-corporaties ervaren dat Mitros zeer aanspreekbaar is op punten die zij inbrengen. Naar de toekomst spreken zij de wens uit om nog meer samen op te trekken, onder meer in de richting van de gemeente om zo invloed uit te oefenen. Andere belanghebbenden zien een positieve trend en gaven aan dat zij de laatste 1,5 jaar meer invloed hebben.

3.4 Boodschap

Aan de hand van een aantal open vragen zijn belanghebbenden in staat gesteld een algemeen beeld te geven van Mitros en om de corporatie een boodschap mee te geven.

3.4.1 *Hebt u een boodschap voor Mitros?*

Samenvattend geven de belanghebbenden aan Mitros de volgende 'boodschappen' mee waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen. Omdat een groot aantal belanghebbenden een boodschap hebben gegeven, is hieronder een clustering gemaakt van de boodschappen, die in verschillende bewoordingen vaker voorkwamen.

Behouden: doorgaan met sterke punten

Relatie en communicatie

- Goed overleg en respect voor elkaar. De kunst blijft om inhoud te scheiden van de relatie.
- Hanteer het brede speelveld, investeren in wijken en met buurtteams en partners samen. Dat gaat zowel om casuïstiek als op beleidsniveau.
- De aanspreekbaarheid, laagdrempeligheid en de actieve houding en de betrokkenheid van medewerkers.

Strategie en beleid

- Houd de focus op Utrecht en Nieuwegein.
- Ambities vasthouden, is echt goed. Mitros bouwt kwalitatief goede woningen.
- Doorgaan met nieuwbouw met kwalitatief goede woningen en renovatie: kortom de prestatieafspraken uitvoeren.
- Houd focus op het verkrijgen van vastgoed/grond voor nieuwbouw.
- Blijf werken aan innovatie met de challenges. Dat is echt goed in de sector voor vernieuwing.
- Ga door met duurzaamheid
- Blijf goed op de hoogte wat leeft in de wijken, portieken en de woningen om zo cliënten goed te kunnen plaatsen in samenhang met de sociale samenstelling.

Aandachtspunten en verbeterpunten

Procesmatig omgeving

- Zorg ervoor dat strategie en beleid op het hoofdkantoor bij medewerkers, de ingehuurd dienstverleners en ook bij de belanghebbenden in de praktijk goed vertaald en nageleefd worden. Het kost enige tijd voordat de vernieuwingen in alle geledingen zijn ingevoerd om vervolgens in de praktijk door te werken.
- Durf open te zijn over de strategie met de stakeholders. Zij absorberen het wel en zorgen voor intensievere samenwerking.
- De samenwerking tussen de corporaties verder verdiepen, ook met het oog op samen optrekken in de richting van de gemeente. Mitros is de grootste in de regio en daarmee beeldbepalend. Je zou nog meer vanaf het begin plannen willen ontwikkelen in plaats van een door Mitros uitgewerkt idee delen en dan overnemen.

Procesmatig eigen organisatie

- Werk verder aan de organisatie op de al ingeslagen weg. Laat medewerkers nog meer verantwoordelijkheid nemen om zo nog efficiënter te werken.
- Het is voor de samenwerkingspartners niet altijd duidelijk bij wie ze bij Mitros in de back-office moeten zijn. Wel kan dat snel achterhaald worden door een accountmanager.

Strategie en beleid

- Heroverweeg het beleid ten aanzien van verkoop. Is het wenselijk om in de toekomst ook woningen te blijven verkopen als daardoor de voorraad sociale woningen afneemt en in de context van een grote vraag naar dit type huurwoningen.
- Het is een opgave om mensen met problemen beter over de stad en regio te spreiden, waar nu een concentratie is in bepaalde wijken. Dat vraagt om een gecoördineerde aanpak met andere partijen, waaronder de politiek. Dit is een vraagstuk van regionale schaal en overstijgt Utrecht en Nieuwegein.
- Naar de toekomst toe wordt de operationele rol als corporatie kleiner. Mitros bereidt zich met het project Qlinker daarop voor. Dat leidt wel tot een aantal te maken keuzes. Hoe ga je Qlinker vertalen in een grotere digitale strategie. Van wie is Qlinker nu en in de toekomst? Als je het zelf gaat doen, dan word je een IT-bedrijf

Innovatie en duurzaamheid

- De kern van innoveren is het articuleren van het probleem of kans. De badkamer in 1 dag challenge is een mooi voorbeeld. Je moet eerst bepalen dat de oude manier van werken om een badkamer aan te leggen veel tijd en geld kost en tot veel overlast leidt bij de bewoner en andere bewoners in het pand. Dan heb je het probleem scherp en dan kan de markt met innovaties komen.
- Mitros is goed in het innoveren en de uitdaging ligt nu in het opschalen en uitrollen van de innovaties. Dan is een aanpak huis voor huis minder effectief en is een opgeschaalde aanpak gewenst om zo wijken tegelijk aan te pakken. Zorg dat je met andere corporaties uitrolt. Zo moeten we naar aardgasvrije wijken en dat kan alleen in een industriële aanpak met beleggers samen de corporaties.
- Wees als Mitros ambitieuzer op het gebied van duurzaamheid passend bij de ambities van de duurzame stad Utrecht. Tegelijkertijd werd de boodschap gegeven: Wees als Mitros realistisch over duurzaamheid: Nul op de meter is prestige. Energieneutraal is al heel mooi.

4 Presteren naar Vermogen



4.1 Inleiding

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie 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. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

4.2 Financiële continuïteit

7

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. Hierbij is gekeken of de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen en de mate waarin deze zijn geborgd in de organisatie. Mitros voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. Hierdoor is het ijkpunt voor een 6 behaald. Een pluspunt is toegekend voor de afwijkingen ten opzichte van de norm en de actieve wijze waarop Mitros met een gedegen beleid deze waarden heeft behaald en borgt.

4.2.1 Vermogenspositie

Tabel 4.1 Financiële ratio's Mitros

Parameter	Norm	2014	2015	2016	2017
Solvabiliteit marktwaarde	>40%	68,7%	71,8%	76,6%	80,1%
ICR	1,4	1,7	2,7	2,4	3,2
DSCR	1,0	1,4	2,1	1,8	2,8
Loan to Value % t.o.v. marktwaarde	<75%	30,3	27,4	22,9	19,0

Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het WSW is minimaal 40% op basis van marktwaarde. Mitros heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruim voldoende mate voldaan aan de norm.

Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4. Mitros hanteert een eigen norm van minimaal 1,6. Mitros heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruim voldoende mate voldaan aan de eigen en de WSW-norm.

Debt Service Coverage Ratio

De Debt Service Coverage Ratio (DSCR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is om voldoende kasstromen te genereren om, indien nodig, voldoende aflossingen op vreemd vermogen te kunnen doen (aflossing + rente). De norm van het WSW is minimaal 1,0.

Mitros heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 in ruim voldoende mate voldaan aan de norm.

Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm van het WSW is maximaal 75%. Mitros heeft over de periode van 2014 tot en met 2017 ruim voldoende voldaan aan de norm.

In de begroting 2018 is aangegeven dat Mitros de investeringsruimte die haar lage Loan to Value biedt, wil gaan inzetten voor extra investeringen in het werkgebied, met name voor een versnelling van de duurzaamheidsambities richting gemiddeld label B.

Beoordeling door toezichthouders

Mitros heeft gedurende de visitatieperiode steeds voldaan aan de beoordelingscriteria van CFV en WSW. Gedurende een relatief korte periode was echter sprake van een verscherpt toezicht, die toelichting behoeft.

Mitros is in oktober 2013 onder verscherpt toezicht geplaatst door het CFV vanwege onvoldoende vertrouwen in de juistheid en kwaliteit van de ingediende gegevens uit de financiële administratie en de (toekomstige) draagkracht van het vermogen. De zorg betrof de eventueel onvoldoende vermogenspositie die in het jaar 2017 zou kunnen ontstaan. Als gevolg van het verscherpt toezicht heeft Mitros een herstelplan geschreven dat in januari 2014 door het CFV is goedgekeurd en vervolgens is men aan de slag gegaan met de punten uit het herstelplan.

In oktober 2014 heeft het CFV per brief aangegeven tevreden te zijn over de getroffen maatregelen en het verscherpte toezicht te beëindigen. Als gevolg van de maatregelen in het herstelplan is de kwaliteit van de informatievoorziening intern en richting toezichthouder verbeterd en is het vertrouwen in de geprognosticeerde draagkracht van het vermogen hersteld. Over 2014 heeft Mitros daarmee ook voldaan aan de toezichtseisen.

Ook in 2015 en 2016 heeft Mitros voldaan aan de toezichtseisen. Het WSW geeft in haar oordeelsbrief 2016 aan onder de indruk te zijn van de wijze en voortvarendheid waarmee Mitros haar financiële positie heeft versterkt en gewerkt heeft aan de professionalisering van de organisatie. Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) vond Mitros ook in 2017 onverminderd borgbaar.

Mitros beschikt over een actueel Reglement Financieel Beheer en Beleid. Dit document geeft kaders voor de financiële beleidsvoering, de beheersing van, verantwoordelijkheid over en het toezicht houden op de financiële vermogenswaarden, de financiële geldstromen, de financiële posities en de hieraan verbonden risico's.

Ook de accountant is, onder meer in de management letter over 2017, positief over de borging van de financiële positie. Dit blijkt onder meer uit een positief oordeel over de in het Reglement Financieel Beheer en Beleid opgenomen 'Three lines of defense', hetgeen betekent dat Mitros op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau control uitvoert en haar risico's beheerst.

Financiële positie is met een actief beleid bereikt

Belangrijk in de beoordeling door de visitatiecommissie is hoe Mitros de verbeterde financiële verhoudingen heeft bereikt. Op basis van de verstrekte informatie en de gehouden interviews ten tijde van de maatschappelijke visitatie is gebleken dat de financiële positie bereikt is door een gestructureerd financieel beleid op basis van kasstroomsturing in combinatie met scenario- en

risicoanalyses. In zekere zin heeft het herstelplan ook geholpen de financiële sturing te verbeteren en daar heeft Mitros in de jaren na 2014 de vruchten van geplukt.

Oordeel visitatiecommissie

Zoals uit het voorgaande blijkt heeft Mitros gedurende de visitatieperiode een gezonde financiële positie gehad. Mitros heeft hier zichtbaar en effectief ingezet op maatregelen om de financiële positie verder te verbeteren en te borgen. De visitatiecommissie waardeert de inspanningen van Mitros, maar constateert tegelijkertijd dat er dus ook ten aanzien van de informatievoorziening zaken verbeterd moesten worden. Dat was nog een resterend probleem uit de vorige visitatieperiode 2010 - 2013. Toentertijd was Mitros door het CFV onder verscherpt toezicht geplaatst, onder meer vanwege onvoldoende vertrouwen in de juistheid en kwaliteit van de ingediende gegevens uit de financiële administratie. Het herstelplan is in januari 2014 door het CFV goedgekeurd en vervolgens is men aan de slag gegaan met de punten uit het herstelplan. Een deel van dit herstelplan betrof ook het aanleveren van de juiste informatie, die in de vorige visitatieperiode niet bleek te kloppen. In 2014 was het financiële herstel ingezet en dat heeft zich in de loop van de visitatieperiode versterkt en daar ligt gedegen beleid onder. De visitatiecommissie beoordeelt het presteren op dit onderdeel daarom met een 'ruim voldoende': 7.

4.3 Doelmatigheid

8

Onder het prestatieveld doelmatigheid valt op de mate waarin Mitros in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. De minimale eis voor een 6 in de methodiek 5.0 is dat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. Mitros voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor doelmatigheid. Een pluspunt wordt toegekend voor de positieve afwijking van de benchmark en de actieve wijze waarop Mitros tijdens de visitatieperiode heeft ingezet op het verlagen van haar bedrijfslasten.

Hieronder worden in tabel 3.1 de CiP-gegevens weergegeven. De referentie betreft de groep corporaties met meer dan 25.000 verhuureenheden. Dit is de categorie Extra Large (XL). De cijfers over 2017 zijn nog niet bekend.

Tabel 4.2 Kengetallen doelmatigheid Mitros

	Corporatie			2017	Referentie	Landelijk
	2014	2015	2016		2016	2016
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per vhe	745	754	767	676	806	790
Personeelskosten per fte (euro * 1000)	74	71	68	PM	72	77
Aantal VHE per fte	93	91	89	PM	106	106

Bron: Corporatie in Perspectief, verslagjaar 2016, Corporatie Benchmark Centrum.

Uit de tabel blijkt dat de beheerkosten per vhe van Mitros lager liggen dan de bij de referentie en het landelijk gemiddelde. De lichte stijging in beheerkosten per vhe wordt vooral veroorzaakt doordat de woningaantallen in de jaren 2014 tot en met 2017 zijn gedaald. Er is weliswaar nieuwbouw gerealiseerd, maar door verkoopbeleid is netto een afname van 1.720 vhe gedurende de visitatieperiode. De inspanningen om de doelmatigheid te verhogen, kregen in 2017 het beoogde effect.

Jaar (ultimo)	Aantal vhe's
2014	32.388
2015	31.337
2016	30.938
2017	30.668
Vershil 2014 / 2017	- 1.720

De bedrijfslasten dalen naar verwachting in 2018 wel weer verder richting € 692. Mitros scoorde over 2014, 2015 en 2016 een A-score in de Aedes-benchmark. Dit is ook haar doelstelling. De gegevens over 2017 zijn nog niet bekend.

Mitros heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 op verschillende manieren gewerkt aan het reduceren van de bedrijfslasten. Er is budget beschikbaar gesteld voor zogenoemde Organisatie Brede Projecten gericht op professionalisering en verbetering van de bedrijfsvoering. Enkele voorbeelden zijn:

- Vastgoedsturing: opzet procesteam en processen zijn uitgewerkt, aanschaf van computersoftware wordt voorbereid en ondersteunende rollen worden uitgewerkt
- Digitale dienstverlening aan huurder (en medewerker). Begin 2017 is Mitros gaan werken met het digitale klantportaal
- Onderbrengen van planmatig onderhoud in één afdeling

Oordeel visitatiecommissie

Zoals aangegeven scoort Mitros lagere beheerkosten per vhe dan de referentie en het landelijk gemiddelde. Uit de verstrekke informatie blijkt verder dat Mitros een goed ontwikkeld kostenbewust zijn heeft. Binnen de organisatie wordt scherp gelet op mogelijkheden te besparen, bijvoorbeeld op het gebied van inkoop. Positief is dat deze ervaringen ook worden gedeeld met andere corporaties via de Aedes-website.

De visitatiecommissie kent het oordeel 'goed' toe.

4.4 Vermogensinzet

7

Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de wijze waarop de corporatie de beschikbaarheid en de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt voor een 6. Een pluspunt wordt toegekend voor de relatie die in de begroting wordt gelegd met de maatschappelijke doelstellingen van projecten. Mitros kan zich echter verbeteren door de lange lijnen van de strategie en opvolging ervan beter te ontsluiten, bijvoorbeeld door hier in (een publieksversie van) het jaarverslag en op de website uitgebreider aandacht aan te geven.

De wijze waarop Mitros haar vermogensinzet verantwoordt, is voor een groot deel geregeld in het Reglement Financieel Beheer en Beleid. Het belangrijkste uitgangspunt is dat de strategische keuzes passen binnen de voorwaarde dat Mitros een financieel gezonde corporatie blijft. Bij investeringen worden daarom de normen van de AW en het WSW (Waarborgfonds Sociale Woningbouw) als harde randvoorwaarden genomen. Daarboven op hanteert Mitros eigen normen die strenger zijn dan die van de toezichthouders. Daarmee wordt een buffer gecreëerd die de kwetsbaarheid vermindert.

Mitros werkt met een jaarplan met duidelijke doelen die in de begroting wordt verwerkt. De begroting kent een interne en externe versie. Vooral in de externe versie wordt een relatie gelegd met externe ontwikkelingen en de inzet van Mitros. Hierdoor krijgt de lezer een goed beeld van de redenen waarom Mitros haar vermogen inzet voor een specifiek project. Het management legt hierover periodiek verantwoording af aan de directie die op haar beurt verantwoording aflegt aan de Raad van Commissarissen. In de begroting is een overzicht opgenomen van het investeringsprogramma. Per onderdeel wordt een korte toelichting gegeven van de doelstelling en soms een relatie gelegd met een bovenliggend maatschappelijk doel. Een voorbeeld is het streven dat Mitros voor een ongedeelde stad wil gaan en daarom gericht wil bouwen in wijken waar weinig sociale huurwoningen staan.

Vastgoedsturing leidt tot betere vermogensinzet

Met het Stip-project 'Vastgoedsturing' streeft Mitros ernaar dat haar investeringsmiddelen optimaal worden ingezet. Daarom heeft Mitros in 2017 4 assetmanagers in dienst genomen. De assetmanager is als het ware eigenaar van het vastgoed in zijn gebied en verantwoordelijk voor het financieel rendement van dit vastgoed. Zo kan actief worden gestuurd op het rendement van de woningen.

De assetmanagers zorgen ervoor dat Mitros

- zorgvuldige afwegingen maakt bij investeringsprojecten;
- van tevoren de uitgangspunten van een project heeft bepaald;
- stuurt op het realiseren van die uitgangspunten.

Mitros heeft voor al haar complexen de marktwaarde in verhuurde staat bepaald. In dat proces vervullen de assetmanagers ook een rol. Daarnaast doen ze voorstellen voor het aan- en verkopen van woningen of posities, leveren ze een bijdrage aan het realiseren van de gewenste woningportefeuille op basis van complexstrategieën en het meerjarenprogramma.

Jaarverslagen geven vooral financiële toelichting op projecten

Mitros gaat in haar jaarverslagen in op de uitgevoerde projecten en initiatieven. Hierdoor krijgt de lezer een goed inzicht in de wijze waarop Mitros haar vermogen heeft ingezet voor investeringen, onderhoud en overige projecten. Wat opvalt is dat de invalshoek vooral financieel of operationeel is. Er wordt bijvoorbeeld aangegeven hoeveel woningen zijn opgeknapt of gebouwd, maar er wordt geen duidelijke relatie gelegd met de strategie van Mitros en de beleidsvoornemens uit het ondernemingsplan. Hierdoor is het voor de lezer niet eenvoudig te achterhalen wat het overkoepelende plaatje ten aanzien van de maatschappelijke ambities is: ligt Mitros op koers?

Een ander verbeterpunt is dat op de website de informatie over de maatschappelijke invulling van projecten niet makkelijk te vinden is. Er wordt weliswaar informatie gegeven over beschikbare projecten voor huurders om op in te schrijven, maar inzicht in de achterliggende redenen dat Mitros het project heeft uitgevoerd wordt niet gegeven.

Oordeel visitatiecommissie

Mitros voldoet aan de eisen voor een voldoende. Een pluspunt wordt toegekend voor de toelichting in de externe begroting. Zoals aangegeven kan Mitros een betere score realiseren indien bij de verantwoording van de vermogensinzet ook in de jaarrekening en op de website duidelijker de relatie met de doelen in het ondernemingsplan wordt gelegd en per project duidelijker wordt aangegeven welke maatschappelijke effecten worden beoogd en welke financiële inzet nodig is om die te realiseren.

4.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Mitros resulteert het volgende beeld.

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

Meetpunt	Cijfer	Weging	Eindcijfer
Financiële continuïteit	7	30%	7,3
Doelmatigheid	8	30%	
Vermogensinzet	7	40%	

5 Presteren ten aanzien van Governance



5.1 Inleiding

In de maatschappelijke visitatie is de governance een apart te beoordelen onderdeel, waarbij een drietal onderwerpen wordt beoordeeld:

- Besturing;
- Het interne toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

De visitatiecommissie heeft het oordeel over governance gebaseerd op de wijze waarop Mitros omgaat met de formele governance onderdelen en op de rol en invulling van het interne toezicht. Daartoe zijn agenda's en verslagen van vergaderingen bestudeerd en interviews gehouden met het bestuur en leden van de Raad van Commissarissen.

5.2 Besturing

Dit onderdeel wordt beoordeeld in het licht van de strategievorming en het sturen op prestaties. Het gaat hierbij specifiek om de onderdelen 'Plan', 'Check' en 'Act' in de cyclus. Het onderdeel 'Do' is in de voorgaande hoofdstukken toegelicht.

5.2.1 Plan



In methodiek 5.0 wordt onder 'Plan' verstaan dat de corporatie een goed in de organisatie en de omgeving verankerd professioneel planningsproces heeft. Om hier een oordeel over te kunnen vormen, wordt ingegaan op het vastleggen van een actuele visie op haar eigen positie en toekomstig functioneren en op de vertaling van de visie naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden.

Visie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De commissie stelt vast dat Mitros voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Daarboven worden pluspunten gesignaleerd voor het tijdig actualiseren van de visie en het uitgebreid betrekken van huurders en andere stakeholders bij het proces om tot een ondernemingsplan te komen.

Mitros heeft in het ondernemingsplan *Welkom Thuis* dat in 2013 is opgesteld voor de periode 2014-2018 een visie gepresenteerd. Deze was vooral gericht op het aanbrengen van focus op de kerntaak, namelijk op:

“...het bieden van goede en betaalbare huurwoningen in prettige en leefbare buurten in de steden Utrecht en Nieuwegein, een uitstekende dienstverlening aan de huurder en het verbeteren van de woningvoorraad op zijn minst naar een basiskwaliteitsniveau achterstallige kwaliteit in te lopen.”

De visie in *Welkom Thuis* kent een goede onderbouwing met een beschrijving van externe en interne ontwikkelingen. De doelstellingen die uit het ondernemingsplan voortkwamen, zijn merendeels sneller bereikt dan verwacht. Omdat er ruimte was voor nieuwe ambities is in 2016 een Stip op de horizon gezet: Mitros wil de beste sociale huisvester zijn, de beste corporatie in de sector en de beste werkgever. Onder de Stip-vlag worden – steeds wisselende – toekomstgerichte en innovatieve projecten benoemd die bijdragen aan een betere dienstverlening, vastgoedaanpak

en bedrijfsvoering. Een voorbeeld is de aanpak van renovaties. Voorheen duurden complexrenovaties ca. 6 jaar en dat is al teruggebracht naar 3 jaar. Het doel bij Stip is om de processen zo te organiseren dat renovatie in 1,5 jaar mogelijk wordt. Zo wordt meer efficiëntie bereikt in combinatie met minder overlast voor de huurders.

Intussen was ook de context van markt en beleid waarin Mitros opereert, veranderd. Relevant daarin zijn de sterk aantrekkende woningmarkt en de nieuwe Woningwet. Nog tijdens de looptijd van het ondernemingsplan *Welkom Thuis* heeft Mitros een nieuw ondernemingsplan opgesteld. Het is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met huurders en stakeholders. Met de aanduiding *Mitrosplan ≥2018* wil Mitros aangeven dat de looptijd vooralsnog onbepaald is en nieuwe ontwikkelingen snel opgepakt moeten kunnen worden. Het Mitrosplan ≥ 2018 bevat doelstellingen op vier hoofdthema's: doelgroep, dienstverlening, vastgoed en organisatie.

Vertaling doelen

6

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De commissie komt tot het oordeel dat Mitros voldoet aan het ijkpunt voor een 6. In de eerste helft van de visitatieperiode was de verbinding van strategische en tactische doelen met operationele activiteiten beter zichtbaar dan in de daarop volgende jaren.

In de jaarlijkse begrotingen, die tevens als jaarplan dienen, wordt gestart met een kort position paper, dat ingaat op de belangrijkste ontwikkelingen en de positie die Mitros daarin kiest. Vervolgens wordt de financiële startpositie van dat jaar beschreven waarbij de normstellingen van de externe toezichthouders het kader vormen. Externe ontwikkelingen worden beschreven en vertaald naar het beleid van Mitros. Dat leidt tot een jaarbegroting waarin thematisch wordt toegelicht welke keuzes zijn gemaakt en hoeveel middelen voor een thema zijn begroot.

In de jaren 2014 en 2015 werden de doelen uit het ondernemingsplan vertaald in een Doel Inspanningen Netwerk (DIN). Er werd een relatie gelegd tussen de door Mitros beoogde veranderingen, de projecten en programma's die daar aan bijdragen en de resultaatverantwoordelijke projectleiders, programmatrekkers en directeurs. De doelen uit het Ondernemingsplan *Welkom thuis* zijn onderverdeeld in subdoelen. Het thema Organisatie is bijvoorbeeld onderverdeeld in:

- mens & cultuur
- financiering, rendement en risico
- processen en ICT

Ter illustratie: het subthema mens & cultuur kent diverse uitwerkingen, onder meer in de doelstelling dat *Iedere medewerker is aanspreekbaar en verbonden en werkt met gezond verstand*. De smartformulering die daarbij past is de ambitie dat per januari 2018 het medewerkersonderzoek een score op bevoegdheid laat zien van meer dan 35%.

Vanaf de begroting 2016 wordt het DIN niet meer gehanteerd. Als gevolg daarvan is de relatie tussen strategische doelen, tactische doelen en operationele activiteiten minder zichtbaar geworden. De begrotingen bevatten wel een duidelijke relatie tussen de prestatieafspraken die Mitros en andere corporaties met de gemeente Utrecht hebben afgesproken en de jaarplannen. Dit geldt in mindere mate voor de weergave van prestatieafspraken met de gemeente Nieuwegein.

5.2.2 Check

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie stelt vast dat Mitros in de visitatieperiode voldoet aan het ijkpunt. Mitros krijgt een pluspunt voor de transparantie van de kwartaalrapportages omdat die goede (bij)sturingsinformatie bieden.

Mitros werkt met kwartaalrapportages die een dashboard bevatten. De verkeerslichtenmethode wordt gebruikt om een snel inzicht te krijgen in de mate waarin activiteiten conform planning gaan. In elke kwartaalrapportage wordt een actuele risico-inventarisatie gegeven met een selectie van de top risico's. Ook wordt veel aandacht besteed aan het KWH huurdersoordeel. Opvallend is dat in de kwartaalrapportages veel kwantitatieve onderbouwing wordt gegeven, die met diagrammen goed inzichtelijk wordt gemaakt.

5.2.3 Act

9

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie stelt vast dat Mitros voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Mitros heeft in de afgelopen vier jaar op meerdere punten laten zien dat zij acteert als resultaten achterblijven, langs meerdere wegen de doelen weet te bereiken en ook tussentijds ambities en doelen vernieuwt of bijstelt als dat noodzakelijk is.

Mitros heeft het ondernemingsplan *Welkom Thuis* voor het einde van de looptijd vervangen door een nieuw ondernemingsplan omdat de doelen sneller bereikt werden dan verwacht en veranderingen in markt en beleid om actualisatie vroegen. Op specifieke onderdelen - zoals de bij de eigen ambities achterblijvende huurderstevredenheid - wordt voortdurend gemonitord en extra inspanning gepleegd. De STIP-projecten, de challenges en de digitalisering van de werkmethoden zorgen voor een continu proces van verbetering en innovatie. Toen bleek dat onder STIP teveel ambities werden geplaatst en de organisatie moeite had om alle vernieuwingen bij te houden, werd een steviger focus aangebracht.

5.3 Intern toezicht

Het interne toezicht wordt langs een drietal onderdelen gezien: functioneren van de Raad van Commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

5.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen

8

In de visitatiemethodiek wordt onder dit onderdeel verstaan dat de Raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de raad, het reflecterend vermogen van de raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.

Samenstelling van de Raad van Commissarissen (RvC)

8

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als

de RvC nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de Raad aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. Mitros voldoet aan het ijkpunt voor een 6. Twee pluspunten zijn toegekend voor het weloverwogen reductie van het aantal commissarissen en de goede aandacht voor permanente educatie.

Het functioneren van de Raad van Commissarissen en van de commissies is vastgelegd in verschillende reglementen. In de statuten van Mitros (december 2016) is vastgelegd dat de RvC dient te bestaan uit ten minste drie en ten hoogste zeven leden. Gedurende de visitatieperiode is het aantal commissarissen teruggebracht van zeven naar zes en dat worden er uiteindelijk vijf. De Ondernemingsraad heeft het recht om een bindende voordracht te doen voor één commissaris. In de visitatieperiode waren er twee leden van de Raad benoemd op voordracht van het Huurdersnetwerk Mitros. De RvC heeft niet alleen een auditcommissie en een remuneratiecommissie, maar ook een commissies wonen. Evenals de beide andere commissies heeft de commissie wonen een adviesfunctie voor de voltallige RvC.

Tegen het einde van 2015 besloot de RvC tot een aanpassing van de topstructuur van Mitros omdat de organisatie goed op orde was en het wenselijk werd gevonden om de verantwoordelijkheden lager in de organisatie te leggen. De Raad van Bestuur ging van drie naar twee leden en ook de RvC wordt kleiner. Deze gaat van zeven via het huidige aantal van zes naar vijf leden.

Mitros beschikt over een profielschets voor de samenstelling van de RvC en de werving van nieuwe commissarissen, die periodiek wordt geactualiseerd. De laatste wijziging was in december 2016. In de profielschets worden de relevante kennisgebieden en competenties van de leden beschreven. Nieuwe commissarissen worden buiten eigen kring geworven in een openbare procedure. Aanpassing in de samenstelling van de RvC in 2016 had te maken met een aanvaarden van een nieuwe functie door een van de commissarissen. Deze functie werd potentieel conflicterend geacht met het raadswerk. De betreffende commissaris heeft het lidmaatschap van de RvC voor het einde van de benoemingstermijn beëindigd.

Tabel 5.1 Samenstelling RvC per december 2017

Naam	Benoemd 1/7	einde termijn 1/7	Toelichting
Mw. C.P. Vogelaar	2011	2019	Voorzitter
Dhr. H.H.J. Bol	2013	2021	Vicevoorzitter en Auditcie. Financiën
Mw. D.G.M. de Grave-Verkerk**	2012	2020	Remuneratiecie Auditcie. Wonen
Dhr. R.R.S. Santokhi	2014	2018*	Auditcie. Financiën
Mw. I. Bakker-de Boer***	2016	2020*	Auditcie. Wonen
Dhr. J. Veuger***	2017	2021*	Auditcie. Wonen

*herbenoembaar

**op bindende voordracht van de ondernemingsraad

***op bindende voordracht van het Huurdersnetwerk Mitros

De Raad van Commissarissen heeft goede aandacht voor het actualiseren van kennis door de deelname aan bijeenkomsten, cursussen en trainingen. Alle RvC-leden hebben in de afgelopen jaren voldoende PE-punten behaald. Regelmatig worden bij reguliere vergaderingen discussieonderwerpen geagendeerd en de RvC bespreekt tijdens de jaarlijkse heisessies thema's op basis van presentaties van interne of externe deskundigen. In 2014 was de participatiesamenleving aan de orde, in 2015 de nieuwe woningwet, in 2016 de (moeizame) acquisitie van nieuwe bouwprojecten en in 2017 het onderwerp rendementssturing. De RvC besluit op basis van competenties en deskundigheden van de raad als geheel en de individuele leden over

het opleidingsprogramma. Onder meer kwam daaruit het voorstel naar voren voor een gezamenlijke training effectieve interventies.

De RvC vergadert voorafgaand aan de reguliere vergadering eerst zonder bestuurders in een zogenoemde RvC-only. Daarbij worden actualiteiten uit de commissies besproken en de urgenties van de agendapunten benoemd. De jaarkalender voor de RvC bevat behoudens de reguliere vergaderingen en de planning van inhoudelijke thema's ook de gesprekken met belanghebbenden en huurders. De RvC van Mitros heeft het initiatief genomen tot een overleg van de RvC's van de samenwerkende Utrechtse corporaties (STUW).

Rolopvatting

8 In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. Mitros voldoet aan het ijkpunt van een 6. Pluspunten zijn aan de orde voor de zorgvuldige en professionele rolinvulling in het algemeen en de aandacht voor de klankbordrol in het bijzonder.

Toezichthoudende rol

De invulling van de toezichthoudende rol is goed zichtbaar in de verslagen van de RvC-vergaderingen. Enkele voorbeelden geven dat weer. Na de verscherpte onder toezichtstelling in december 2013 besteedde de RvC in 2014 veel aandacht aan de voortgang van het herstelplan, de aanscherping van procedures en beleidskaders en de informatievoorziening. Mitros legde in het ondernemingsplan dat eind 2013 werd vastgesteld, het accent op de kwaliteitsverbetering van de bestaande voorraad. Er werden zes urgente onderhoudsprojecten benoemd en een dispositielijst van gronden en vastgoedprojecten opgesteld. De voortgang op beide lijnen wordt regelmatig in de RvC besproken. Zichtbaar is ook dat de RvC gedurende de visitatieperiode heeft aangedrongen op het afbouwen van het aantal verbindingen. De voortgang daarin wordt van tijd tot tijd geagendeerd. In september 2015 heeft de RvC een visie op bestuur en toezicht vastgesteld. Jaarlijks stelt de Raad een geactualiseerd toetsingskader vast. Uit de vergaderverslagen blijkt dat de RvC het toetsingskader actief hanteert.

Werkgeversrol

De werkgeversrol wordt op een adequate wijze ingevuld. De RvC maakt prestatieafspraken met de Raad van Bestuur en hanteert deze bij de beoordeling van het functioneren. Vooraf wordt gereflecteerd met de Raad op het functioneren van het bestuur en achteraf wordt gerapporteerd aan de Raad. De remuneratiecommissie maakt jaarlijks een remuneratierapport op dat een uitgebreide weergave bevat van de relevante ontwikkelingen en de activiteiten van de commissie.

Klankbordrol

De RvC hecht veel waarde aan de klankbordrol en de invulling ervan is regelmatig onderwerp van bespreking. Men maakt onderscheid in twee vormen van klankborden: 1) vanuit vakmanschap, veelal buiten vergaderingen om en 2) in meer formele settings zoals de reguliere vergaderingen, heisessies en werkbezoeken. De RvC beoogt daarin de thematische verdieping en een basis om agenderend te zijn. De RvC is zich ervan bewust dat een klankbordrol een andere manier van communiceren vraagt dan de toezichtsrol. In de visitatieperiode is een steviger invulling van de klankbordrol zichtbaar, evenals goede aandacht voor de rolinvulling. Een mooi voorbeeld is de reflectie die werd gegeven op het streven van Mitros om de huurder op 1 te zetten. De consequenties daarvan voor het functioneren van de organisatie en het realiseren van andere doestellingen werden in een discussie met het bestuur goed doorgesproken.

Zelfreflectie

8

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvC en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. Twee pluspunten zijn gegeven, voor de volledig en zorgvuldige aanpak van de zelfreflectie en daaruit resulterende afspraken en voor het overtuigende vermogen van de RvC om kritisch naar het eigen functioneren te kijken.

De RvC houdt jaarlijks een zelfevaluatie, waarbij om het jaar externe begeleiding van de zelfevaluatie wordt georganiseerd. Vooraf wordt reflectie op het eigen functioneren opgehaald bij het Bestuur, de OR en de huurdersvertegenwoordiging. Met vragenlijsten worden de commissarissen gevraagd om te reflecteren op het gezamenlijke en het eigen functioneren. Gebeurtenissen in het afgelopen jaar worden besproken, waarbij aan de orde is wat eventueel beter had gekund. Ook de eigen rolinvullingen en de samenwerking met het bestuur is aan de orde. In 2014 werd kritisch teruggekeken op de eigen rolinvulling rondom de periode van verscherpte onder toezicht stelling. Afgesproken werd onder meer om een eigen visie op governance te ontwikkelen en de competentiematrix aan te scherpen. In 2015 was de mate van countervailing power aan de orde en de rol van de RvC bij stakeholdermanagement. In 2016 en 2017 werd onder meer gesproken over de verdere professionalisering van de drie rollen. Ook wilde de RvC meer zicht krijgen op de kwaliteit van de managementlaag onder het bestuur.

5.3.2 Toetsingskader

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. Mitros voldoet aan de ijkpunt voor een 6. De visitatiecommissie waardeert de jaarlijkse actualisatie van het toetsingskader en de concrete uitwerking ervan als positief. Daarvoor is een pluspunt gegeven.

Voor het uitvoeren van de toezichthoudende rol is een toetsingskader opgesteld. Dit toetsingskader wordt elk jaar geactualiseerd. Het toetsingskader is een instrument voor de RvC, Auditcommissies en directie om de realisatie van doelstellingen en randvoorwaarden te bewaken en om vast te stellen of de RvC goed toezicht daarop kan houden en de directie goed kan sturen. Drie thema's zijn hierin uitgewerkt: volkshuisvestelijke doelen, bedrijfseconomische randvoorwaarden en het voldoen aan wet- en regelgeving. Deze thema's zijn onderverdeeld in subthema's en daarvan is beschreven waarop wordt getoetst, welke rapportagedocument de informatie geeft en bijzonderheden worden toegelicht.

5.3.3 Governancecode

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. Mitros voldoet aan het ijkpunt van een 6. Een pluspunt wordt gegeven voor de regelmatige aandacht voor het blijven voldoen aan de code en de actieve wijze waarop deze wordt gehanteerd.

Zichtbaar is dat de Governancecode regelmatig wordt geagendeerd en actief wordt gehanteerd. Enkele voorbeelden maken dit zichtbaar. In de visitatieperiode is enkele keren sprake van mogelijke belangenverstrengeling bij besluitvorming in de RvC. Deze wordt vooraf benoemd. De betreffende commissaris ontvangt niet de relevante stukken en verlaat bij het agendapunt de vergadering. De gebruikmaking van het overgangsrecht bij de WNT is vooraf getoetst en wordt zorgvuldig gerapporteerd.

5.4 Externe legitimering en verantwoording

5.4.1 Externe legitimatie

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. Mitros voldoet aan het ijkpunt van de 6. In de visitatieperiode is een versterkte aandacht voor en invulling van deze externe legitimatie zichtbaar, onder meer rondom de formulering van de ondernemingsplannen en de actievare betrokkenheid van de RvC bij het stakeholdermanagement. Daarvoor is een pluspunt toegekend.

Mitros heeft de afgelopen vier jaar actiever dan in de periode die daaraan vooraf ging de belanghebbenden betrokken bij de beleidsvorming. Dit is goed te zien in het nieuwe ondernemingsplan. Ten behoeve daarvan werd een groot aantal belanghebbenden geïnterviewd en een weergave van hun inbreng is ook in het ondernemingsplan opgenomen. Mitros zet de huurder op één en dat noodzaakt tot een sterkere externe oriëntatie. Via de website kunnen huurders zich aanmelden voor het huurderspanel en zo kunnen zij direct input en feedback geven. Mitros heeft het werken met het digitale portaal 'Mijn Mitros' in een persoonlijke presentatie bij belanghebbenden toegelicht.

5.4.2 Openbare verantwoording

6

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegeleid. Mitros voldoet aan het ijkpunt.

Op de website van Mitros zijn diverse documenten te vinden, waaronder het ondernemingsplan, verschillende jaarverslagen en documenten rondom governance en compliance. Mitros heeft de website zo vormgegeven dat deze voor huurders optimaal is. Voor andere belanghebbenden, die geïnteresseerd zijn in de openbare verantwoording is de site minder toegankelijk en moeten documenten via een zoekfunctie worden gevonden. De vindbaarheid van documenten voor andere doelgroepen dan de huurders kan wellicht verbeterd worden. De jaarstukken bevatten een goede weergave van de gerealiseerde prestaties en de afwijkingen. Ze zijn relatief omvangrijk (143 pagina's in 2017) en bieden informatie voor professionele gebruikers. Het gebruik van tabellen en diagrammen helpt om de cijfers inzichtelijk te maken. Voor een breder publiek is een infographic gemaakt, waar op één pagina de prestaties te zien zijn.

5.5 Beoordeling

De onderstaande beoordeling is gebaseerd op het beoordelingsschema uit de 5.0 versie van de visitatiemethodiek. Ingevuld voor Mitros resulteert het volgende beeld.

Tabel 5.2 Presteren ten aanzien van Governance

Meetpunt			Cijfer		Weging		Eindcijfer
Besturing	Plan		7	7,7	33%	7,2	
	visie	8					
	vertaling doelen	6					
	Check		7				
	Act		9				
Intern Toezicht	Functioneren Raad		8	7,3	33%		
	samenstelling	8					
	rolopvatting	8					
	zelfreflectie	8					
	Toetsingskader		7				
	Naleving Governancecode		7				
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		7	6,5	33%		
	Openbare verantwoording		6				

Bijlagen

Bijlage 1: Position Paper

Waar staat Mitros voor?

Mitros vindt dat iedereen recht heeft op goed wonen. Wij zijn er voor om dit mogelijk te maken voor mensen met een laag inkomen. Dit doen wij door het verhuren van goede en betaalbare huizen in Utrecht en Nieuwegein. Dit is onze missie, waarvoor wij ons volledig inzetten.

Waar komt Mitros vandaan?

Mitros is een grote woningcorporatie met ongeveer 30.000 huizen in Utrecht en Nieuwegein.

In 2013 stelt Mitros de ondernemingskoers 'Welkom Thuis' vast. Het belangrijkste speerpunt van 'Welkom Thuis' vormt het op orde brengen van de basis. Inmiddels kunnen we stellen dat we de ondernemingsdoelstellingen, zoals verwoord in 2013, goeddeels hebben gerealiseerd. De meeste werkprocessen zijn opnieuw vormgegeven, onze huurderstevredenheid is gestegen en wordt actief gemonitord, de slechtste woningen van Mitros zijn vervangen of gerenoveerd en beleidskaders (zoals de standaard Mitros kwaliteit) zijn vastgesteld en geïmplementeerd. Tot slot zijn onze bedrijfslasten flink gereduceerd, zodat er meer geld kan worden aangewend ten behoeve van de sociale volkshuisvesting in Utrecht en Nieuwegein.

Wat gaat Mitros zich de komende periode op richten?

De basis is op orde en het is tijd voor nieuwe ambities. We willen de stap zetten van een goede corporatie die de basis op orde heeft, naar een corporatie die uitmuntend presteert.

Een belangrijke opgave in deze ambitie is om 'verschil' te leren maken. In de huizen van Mitros wonen heel veel verschillende mensen met verschillende wensen die we allemaal een zo goed mogelijk product willen leveren. Kunnen we meer differentiatie aanbrengen in onze dienstverlening? En kunnen we waar nodig slim maatwerk leveren, zodat huurders zich gehoord voelen? Wij willen er voor zorgen dat onze huurders super tevreden en trots zijn om bij Mitros een huis te huren!

Onze context omgeving is bepalend voor ons handelen én ons aanbod

Mitros opereert in een dynamische context. Ontwikkelingen in de sector, op rijksniveau en in de steden Utrecht en Nieuwegein, hebben zich de afgelopen jaren in zeer hoog tempo opgevolgd en vroegen van Mitros veel aanpassingsvermogen. Mitros is op een flexibele en wendbare organisatie zonder met elke nieuwe trend of mode mee te waaien. We willen toegerust zijn op toekomstige maatschappelijke vraagstukken. In het kader van ons nieuwe ondernemingsplan stellen wij om de twee jaar een uitvoeringsprogramma op. In dit programma worden de doelen uit het ondernemingsplan vertaald naar meetbare doelstellingen en concrete activiteiten.

Demografische en maatschappelijke ontwikkelingen zijn van invloed op de vraag naar woningen in Utrecht en Nieuwegein en zijn voor ons richtinggevend.

Demografie

- lichte groei van de bevolking in Nieuwegein en een forse groei in Utrecht;
- meer ouderen. Vooral in Nieuwegein is sprake van een vergrijzing van de bevolking;
- meer kleine huishoudens, met name alleenstaanden, door vergrijzing en individualisering;
- Utrecht blijft een stad met een jonge bevolking.

Maatschappelijk

- duurzaamheid wordt steeds belangrijker in het wonen;
- woningzoekenden willen meer invloed op de woning;
- mensen willen steeds vaker in buurten wonen met gelijkgestemden;
- zelfstandig wonen van mensen met een zorgvraag (ouderen, mensen met psychiatrische problemen, mentale of fysieke gebreken);
- verdergaande digitalisering, waarbij mensen meer zaken zelf online regelen.

De Utrechtse regio is een aantrekkelijke vestigingsplaats en maakt een sterke groei door. Mitros is daarom van plan mee te groeien met de groei van Utrecht en Nieuwegein. De vraag naar kleinere woningen vanuit de groep starters (vooral in de stad Utrecht) neemt toe. Door de vergrijzing en het langer zelfstandig wonen van ouderen neemt ook de vraag naar geschikte, aangepaste woningen met zorg- en welzijnsdiensten toe. Hiernaast is in de sociale huur meer vraag naar woningen voor maatschappelijke opvang en andere bijzondere doelgroepen (waaronder statushouders). Mitros wil ook voor deze groepen geschikte woningen realiseren.

Onze medewerkers passen bij onze organisatie

Ze zijn ondernemend, enthousiast en trots dat zij voor Mitros werken. We versterken onze medewerkers door hun ontwikkeling te stimuleren en medewerkers te ondersteunen die daar hulp bij nodig hebben.

Tot slot

Mitros zet een stip op de horizon en heeft de ambitie om haar huurders de beste volkshuisvesting te bieden. Dit doen we door, in alles wat we doen, de huurder op één te zetten en door voortdurend in gesprek te zijn met onze samenwerkingspartners in Utrecht en Nieuwegein.

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

De visitatiecommissie heeft in haar rapport Mitros gekenschetst als een ambitieuze, gedreven, innoverende en goed presterende volkshuisvester. De visitatiecommissie heeft waardering voor de koers van Mitros én voor de resultaten die zijn behaalt. Mitros is blij met deze kwalificaties en de blij van erkenning die hieruit spreekt.

De commissie spreekt haar waardering uit voor de inspirerende aanpakken die door Mitros zijn ontwikkeld en noemt hierbij concrete voorbeelden zoals de STIP-projecten, de Challenges, SWEMP en Qlinker. Mitros is blij met deze waarderende woorden maar is vooral ook tevreden over het feit dat er op alle onderdelen, ten opzichte van de voorgaande visitatie, sprake is van verbetering. Dit sterkt Mitros in haar overtuiging dat zij op de goede weg is en dat gedisciplineerde 'strategie-executie' zich ook echt vertaalt in resultaten.

De ontwikkeling van het oordeel van onze stakeholders springt er in positieve zin uit. Mitros heeft de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in een goede relatie met een breed palet aan belanghebbenden. Wij zijn ervan overtuigd dat dit Mitros scherpert in haar handelen en we gaan daar de komende jaren dus ook mee door.

De afgelopen jaren is er op het gebied van governance veel veranderd in de sector. De complexiteit is aanzienlijk toegenomen. We zijn dan ook blij dat de commissie dit, net als vorige keer, positief beoordeelt.

Zoals de commissie heeft gesteld is Mitros een ambitieuze woningcorporaties die zich ten doel heeft gesteld om haar huurders de beste volkshuisvesting te bieden. Natuurlijk zijn er dan ook zaken die beter moeten. De suggesties die de commissie hiervoor doet nemen we ter harte.

Belanghebbenden geven ons als aandachtspunt mee dat zij Mitros ervaren als een hele grote organisatie en dat het aanspreekpunt voor hen niet altijd helder is. Mitros wil een makkelijk toegankelijke en aanspreekbare corporatie zijn. Voor stakeholders en bovenal voor onze huurders. Het is onze ambitie om in alles wat we doen onze huurders op 1 te zetten en hen de beste volkshuisvesting te bieden. We zijn enorm gemotiveerd om dit doel voor onze huurders te realiseren en we streven ernaar om dit in de volgende visitatie nadrukkelijk als behaald doel naar voren te laten komen.

Tot slot gaat onze dank uit naar de commissie en alle belanghebbenden voor het reflecteren op onze maatschappelijk prestaties.

Utrecht,

19 december 2018

Raad van Commissarissen en directie Mitros

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Mitros

Naam	Functie
De heer Kip	Directie
De heer Corver	Directie
Mevrouw Vogelaar	Voorzitter RvC
De heer Bol	Lid RvC
De heer Peters	Directeur bedrijfsvoering
Mevrouw Koeken	Manager klantcontact, digitale dienstverlening
De heer Biesboer	Manager vastgoedontwikkeling
De heer Verhoeven	Manager dagelijks onderhoud
Mevrouw Harsta	Manager directiezaken/P&O
De heer Stafhorst	Manager strategie
De heer Luttikholt	Manager financiën en control
De heer Cornelissen	Manager wonen
Mevrouw Mokveld	Manager wonen
Mevrouw van der Gugten	Wijkconsulent en voorzitter OR
De heer Vosbeek	Woonconsulent en lid OR

Belanghebbenden

Naam	Belanghebbende / organisatie
De heer Jansen	Oud wethouder gemeente Utrecht
De heer Diepeveen	Wethouder gemeente Utrecht
De heer Meijer	Accountmanager woningcorporaties gemeente Utrecht
De heer Adriani	Wethouder gemeente Nieuwegein
Mevrouw Hofstede	Senior beleidsadviseur wonen gemeente Nieuwegein
De heer Zwarts	Voorzitter Huurders Netwerk Mitros
Mevrouw Lamboo	Voorzitter bewonerscommissie Boekhoven Bosch
Mevrouw Rietveld	Voorzitter bewonerscommissie Warande
Mevrouw van den Bergh	Voorzitter bewonerscommissie Belcanto
Mevrouw Rozendaal	Voorzitter bewonerscommissie Boerderij Bos
Mevrouw Hessing	Voorzitter bewonerscommissie Wittehuis
De heer Spits	STUW (Portaal)
Mevrouw Eleveld	STUW (BO-Ex)
De heer Coffeng	GGZ proeftuin Lunetten
Mevrouw Leta	Vitras Coördinerend wijkverpleegkundige
De heer Baljon	Vitras Coördinerend wijkverpleegkundige
De heer Rutges	Algemeen directeur Rutges Vernieuwt
De heer van Noort	Directeur WoningNet
De heer van der Klauw	Directeur Wocozon
Mevrouw de Vroom	Accountmanager wonen Buurtteam
Mevrouw de Groen	Medewerker Buurtteam
Mevrouw van der Linden	MT-lid U-Centraal
Mevrouw van den Berg	Coördinator buurtbemiddeling
De heer van Dam	Directeur Tussenvoorziening
Mevrouw van Groot-/Battave	Tussenvoorziening
Mevrouw den Hartog-Spruijt	Stafhoofd vastgoed & faciliteit Lister
Mevrouw Cordoba	Stichting Vluchtelingenwerk West- en Midden-Nederland

Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidverklaring

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Mitros die toeziet op de periode 2014 tot en met 2017 en die is uitgevoerd in de periode maart tot en met december in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ecorys heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Ecorys geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Ecorys geen enkele zakelijke relatie met Mitros hebben.

Rotterdam, 9 november 2018



Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Mitros

Visitatieperiode maart tot en met december

verklaren hierbij

- a) dat de maatschappelijke visitatie van bovengenoemde corporatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden
- b) geen relaties, privé noch zakelijk, te onderhouden met de corporatie en
- c) in de vier jaar voorafgaand aan de visitatie geen advies- en/of interim-opdrachten te hebben uitgevoerd op beleidsterreinen en deze in de komende twee jaar ook niet te zullen uitvoeren bij deze corporatie.

Naam en handtekening:

Christine Oude Veldhuis



Naam en handtekening:

Bart Witmond



Naam en handtekening:

Maarten Nieland



Naam en handtekening:

Rixt Bos



Plaats:

Rotterdam

Datum:

9 november 2018

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter Christine Oude Veldhuis

Naam, titel, voorletters:

Dr. M.C. Oude Veldhuis MRE

Geboorteplaats en –datum:

Enschede, 14 maart 1959



Huidige functie:

Associate Partner Ecorys

Onderwijs:

1998-1999	Advanced Management Programme, Universiteit Nyenrode
1989-1991	Postdoctorale Opleiding Vastgoedkunde, Universiteit van Amsterdam
1978-1984	Sociale Geografie, Rijksuniversiteit Groningen
	Diverse gerichte cursussen en trainingen

Loopbaan:

Sinds 2013	Associate Partner Ecorys Directeur Leye Nansen BV Wetenschappelijk Onderzoeker Amsterdam School of Real Estate
2009 – 2013	Directeur Nederlands Instituut voor Ruimtelijke Ordening en Volkshuisvesting. Na de fusie van het Nirov met NICIS Institute, SEV en KEI (medio 2012) Unitmanager Professionaliseren Platform31
2001 – 2009	Managing Partner Ecorys
2000 – 2001	Manager Strategische Planning Heijmans NV (adviseur van de Raad van Bestuur)
1991 – 2000	Directeur van de Vereniging van Nederlandse Projectontwikkeling Maatschappijen Neprom
1984 - 1991	Marktonderzoeker en Vastgoedontwikkelaar bij Amstelland Vastgoed BV

Relevante nevenactiviteiten:

- Commissaris bij woningcorporatie Maasdelta (sinds september 2016; huurdersvoordracht)
- Lid Comité 2015 – organisatie Jaar van de Ruimte (juni 2012 – januari 2016)
- Commissaris bij woningcorporatie Vidomes (sinds mei 2010; vice voorzitter)
- Voorzitter Examencommissie Bestuursacademie Nederland (2010-2013)
- Bestuurslid Ecorys Pensioenfonds (2005-2009)
- Kerndocent MRE-opleiding Vastgoedkunde, module ruimtelijke ordening, Tias Nimbas (2002-2008)
- Docent, adviseur, lid examencommissie NOVAM (2002-2010)
- Lid Forum Wonen, adviesraad van woningcorporatie De Alliantie (2001-2005)
- Gastdocent vakgroep Bouwmanagement TU Delft (1998-2001)
- Docent Neprom Leergang Projektontwikkeling (1995-2000)
- Lid Presidium Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (1995-2000)

Profielbeschets:

Christine heeft een brede kennis van ruimtelijke ordening, volkshuisvesting en vastgoedontwikkeling. Ze heeft managementervaring opgedaan in de jaren bij Neprom, Ecorys en Nirov. In 2012 en 2013 was zij mede vormgever van de fusie van de 4 kennisorganisaties (waaronder het Nirov) tot Platform31. Haar betrokkenheid bij de sociale huursector en woningcorporaties heeft onder meer geleid tot een bestuursfunctie bij de SEV, een adviesfunctie bij De Alliantie (Forum Wonen) en twee commissariaten bij woningcorporaties (Vidomes in Delft en Maasdelta in Spijkenisse).

In de periode 2001-2009 werkte Christine als managing partner bij Ecorys aan adviesopdrachten rondom vastgoed en volkshuisvesting. Zij was betrokken bij een aantal (pre-)fusietrajecten. Vanaf 2005 heeft zij bijgedragen aan de ontwikkeling van het huidige visitatiestelsel en een groot aantal visitaties uitgevoerd. In het najaar van 2013 heeft Christine zich weer aan Ecorys verbonden als associate partner en is ze onder meer commissievoorzitter in maatschappelijke visitaties.

Christine hecht aan een soepele procesgang, waarin de afspraken worden nagekomen, wederzijds respect bestaat en de samenwerking plezierig is. Het eindresultaat moet een heldere rapportage zijn met een eerlijke en transparante weergave van het maatschappelijke presteren en een duidelijk beeld van mogelijkheden voor verdere verbetering

Secretaris Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA

Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

Huidige functie:

Principal Consultant



Onderwijs:

1994 – 1998	Post-doctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam
1990 - 1994	Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

Loopbaan:

Sinds april 2017	Principal Consultant Lokatieontwikkeling ECORYS, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties
2012 – 2016	Senior Manager EY, branchegroep Woningcorporaties
2011 - 2011	Senior Manager Deloitte Real Estate
1994 - 2011	Principal Manager PwC

Profielschets:

Na zijn afstuderen aan de faculteit Bedrijfseconomie is Maarten gaan werken bij PricewaterhouseCoopers (PwC). Daar heeft hij ook de postdoctorale opleiding tot Registeraccountant voltooid. In 1998 is Maarten overgestapt naar de adviespraktijk van PwC en heeft zich daar gericht op met adviesopdracht bij instellingen in de gehandicaptensector. Hij was betrokken bij een aantal landelijke benchmarks die in de gezondheidszorgsector en woningcorporatiesector die door PwC werden uitgevoerd.

Sinds 2005 is Maarten betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van visitaties. Inmiddels heeft hij ongeveer 70 visitaties uitgevoerd. Naast visitaties heeft Maarten zich gericht op beleidsmatige en strategische vraagstukken bij woningcorporaties. In 2006 is hij verantwoordelijk geworden voor de door PwC uit te voeren visitaties. In 2012 heeft hij deze rol bij EY ook op zich genomen en daar ongeveer 30 visitaties begeleid. Sinds april 2017 is Maarten verbonden aan Ecorys, alwaar hij zich ook op de maatschappelijke visitaties richt.

Bij Ecorys werkt Maarten als Principal Consultant op de afdeling Location Development. Met zijn achtergrond in maatschappelijke visitaties en advieservaring met beleidsmatige, strategische en financiële vraagstuk bij woningcorporaties vormt hij een belangrijke schakel in het uitvoeren van de maatschappelijke visitaties bij woningcorporaties. Maarten beheerst alle onderdelen van de visitatie.

Kernvaardigheden waarover Maarten beschikt zijn onder andere het procesmatig begeleiden van complexe processen, het optreden als facilitator bij verandertrajecten, het functioneren als klankbord en sparringpartner voor Raden van Bestuur en Raden van Toezicht.

Commissielid Bart Witmond

Naam, titel, voorletters:

Witmond, Drs. B.J.

Geboorteplaats en –datum:

Amsterdam, 17 april 1964

Huidige functie:

Partner Ecorys



Onderwijs:

1983 – 1988	Universiteit van Amsterdam, doctoraal Politicologie met bijvak economie
1982 – 1983	Conservatorium Arnhem, voorbereidend jaar jazzopleiding drums

Loopbaan:

Sinds 2002	Verschillende posities bij Ecorys (senior consultant, partner en manager)
2001 – 2002	Coördinator aardgasbatenfonds (ICES) ministerie Verkeer en Waterstaat
2000 – 2001	Coördinator milieubeleid ministerie van Economische Zaken
1999 – 2000	Projectleider milieubeleid (chemische) industrie ministerie VROM
1999 – 2000	Coördinator milieubeleid ministerie van Economische Zaken
1989 – 1999	(Senior) beleidsmedewerker ministerie van Economische Zaken
1988 – 1989	Centrum voor Milieukunde, Universiteit van Leiden: onderzoeker

Profielschets:

Bart is een politicoloog met een economische inslag en gespecialiseerd in vraagstukken waar publieke en private partijen samenwerken. Als beleidsmaker bij drie ministeries werkte hij vanuit het publieke belang samen met marktpartijen. Als partner bij Ecorys houdt hij zich vooral bezig op het veld van integrale gebiedsontwikkeling. Zo heeft hij een governance model en een financieringsarrangement (IenM, Flevoland, Almere) voor de gebiedsontwikkeling van Almere ontwikkeld. Hij heeft voor diverse projectontwikkelaars en corporaties gewerkt aan projecten op het vlak van natuurontwikkeling in combinatie met woningbouw. Bart heeft voor een divers palet van woningcorporaties visitaties uitgevoerd en kent de belangen van de gemeenten op het vlak van woningbouw goed vanuit diverse onderzoeken voor de ministeries van BZK en IenM. Hij heeft gevoel voor bestuurlijke verhoudingen en heeft voor de gemeenteraden een publicatie gemaakt: de Handreiking grondbeleid voor raadsleden (VNG-publicatie). Hij werkt op het lokale schaalniveau in projecten voor diverse rekenkamers van gemeenten voor evaluatie van woningbouw, vitale wijken en grondbeleid (Eindhoven, Haarlemmermeer en Winsum) en als projectleider van diverse maatschappelijke visitaties van corporaties. De kernvaardigheden van Bart zijn gevoel voor politiek-bestuurlijke verhoudingen, kennis van gebiedsontwikkeling en een vlotte pen om complexe materie begrijpelijk te formuleren.

Commissielid Rixt Bos

Naam, titel, voorletters:

Bos, MSc, R.A.



Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993

Huidige functie:

Consultant

Onderwijs:

2016 - 2017	Master Urban and Regional Planning, Universiteit van Amsterdam
2015 - 2016	Premaster Spatial, Transport, and Environmental Economics, Vrije Universiteit Amsterdam (7 maanden)
2012 - 2016	Bachelor Sociale Geografie en Planologie, Rijksuniversiteit Groningen
2014 - 2015	Minorvakken buitenland, Lunds Universitet in Zweden (5 maanden)
2005 - 2011	Atheneum, Montessori College Twente

Loopbaan:

Sinds 2017	Consultant Regions and Cities, Ecorys
April - juni 2017	Afstudeerstagiaire Omgevingswet, Rho Adviseurs voor Leefruimte
Maart - juli 2016	Stagiaire Actieprogramma Slim Ruimtegebruik, Provincie Zuid-Holland

Profielschets:

Rixt Bos MSc is commissielid. Rixt is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en planologie. Recent heeft zij onderzoek gedaan naar de verantwoordelijkheden binnen lokale overheden rond de Omgevingswet in het kader van integraal werken.

Vanuit haar studie en werkervaring heeft Rixt kennis van en ervaring met het organiseren en uitvoeren van onderzoek naar vraagstukken waarin de uiteenlopende invalshoeken en belangen van stakeholders samenkomen. Ze heeft een brede interesse in ruimtelijke vraagstukken in het publieke domein, is analytisch sterk en is in staat om te verbinden.

Deze achtergrond en eigenschappen zet zij als consultant bij Ecorys in bij verscheidene onderzoeks- en adviesopdrachten. Rixt werkt voor woningcorporaties, lokale overheden, regio's en ministeries. Zij voert onder andere onderzoek uit met betrekking tot flexwonen en wonen & zorg.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen Beleidsplannen, o.a. huurprijsbeleid, woningkwaliteit Ondernemingsplan Mitros 2014-2018 Ondernemingsplan Mitros 2018>, STIP Jaarverslagen 2014-2017 Beleidsnotities over specifieke onderwerpen, o.a. , levensloopbestendighedsmaatregelen, Mitroskwaliteit, Verzorgd Wonen, Kwartaalrapportages 2014-2017 Strategisch voorraadbeleid (SVB), verkoopbeleid bezitWoonvisie regio Utrecht Woonvisies Utrecht en Nieuwegein Prestatieafspraken en actualisaties Utrecht en Nieuwegein Relevante lokale en regionale convenanten en samenwerkingsovereenkomsten Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten Monitoring en evaluaties beleid en prestatieafspraken
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Documentatie Klachtencommissie Aedes Benchmark Gespreksverslagen van overleg met belanghebbenden Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief De Oordeelsbrief van de minister van BZK Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin WSW: het Cijfermatig perspectief en de Uitslagbrief Jaarrekeningen en jaarverslag Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen Managementdocumenten met betrekking tot financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet Accountant: Managementletters, verslagen en brieven
Governance	Documenten over alle opgaven Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties Position paper Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties) Documenten over toezicht, inclusief agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen Documenten met betrekking tot het profiel van de Raad van Commissarissen, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC Toepassing governancecode (VTW-checklist) Toepassing overlegwet

Bijlage 7: Prestatietabel

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Huisvesten van primaire doelgroep		
<i>Woningtoewijzing en doorstroming</i>		
Woningcorporaties wijzen vanaf 1 januari 2011 tenminste 90% van de vrijgekomen woningen toe aan huishoudens tot de maximale inkomensgrens (2014: € 34.678; 2015: €34.911). Woningcorporaties wijzen vanaf 1 januari 2016 tenminste 80% tot maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast wijzen zij 10% toe aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgenten. Woningcorporaties zorgen er vanaf 1 januari 2016 voor dat minimaal 95% van huurders met recht op huurtoeslag een woning met huur onder de aftoppingsgrens toegewezen krijgt.	Mitros heeft conform de opgaven voldaan aan de afspraken over toewijzing van vrijgekomen woningen aan huishoudens tot de maximale inkomensgrens: 2014: 92,5% 2015: 91,2% 2016: 97,3% 2017: 95,1%	7
Utrecht		
De Utrechtse woningcorporaties garanderen tot en met 31 december 2015 minimaal 44.000 woningen in bezit te hebben met een sociale huurprijs (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.21). Voor Mitros is de opgave minimaal 20.000 zelfstandige sociale huurwoningen. Ook t/m 2020 blijft de huidige voorraad sociale huurwoningen minimaal in stand, dit betekent voor Mitros tenminste 20.000 zelfstandige sociale huurwoningen (PA Utrecht 2016-2019, p.11; PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.4).	Conform afspraak heeft Mitros in Utrecht haar voorraad zelfstandige sociale huurwoningen op minimaal 20.000 gehouden in de periode 2014-2017. 2014: 20.540 (Jaarverslag 2014, p.29) 2015: 20.250 (Voortgangsrapportage PA Utrecht 2016, p.8) 2016: 20.111 (Voortgangsrapportage PA Utrecht 2016, p.8) 2017: 20.296 (Concept voortgangsrapportage PA Utrecht 2017, p.4).	7
Omvang van de kernvoorraad zelfstandige sociale huurwoningen blijft per saldo minimaal in stand. Mitros heeft, door eerder gevoerd huurbeleid, in vergelijking met andere corporaties veel woningen in de kernvoorraad (81% van de totale voorraad). Op 1-1-2016 is de totale kernvoorraad sociale huurwoningen in eigendom van Mitros (o.b.v. kale huur) minimaal 16.490 woningen. Dit aantal zal door passend toewijzen in de komende jaren teruglopen (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.5) naar minimaal 16.090 in 2020 (PA Utrecht 2016-2019, p.11).	Met haar kernvoorraad huur voldoet Mitros aan de opgave met betrekking tot een minimaal aantal woningen in de kernvoorraad. De kernvoorraad loopt zelfs op tussen 2015-2017. 2015: 16.490 woningen (Voortgangsrapportage PA Utrecht 2016, p.8) 2016: 16.742 woningen (Voortgangsrapportage PA Utrecht 2016, p.8)	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	2017: 17.620 (Concept voortgangsrapportage PA Utrecht 2017, p.4).	
De huurtoeslagdoelgroep moet een voldoende kans hebben op een sociale huurwoning, omdat zij hier wat betreft inkomen op is aangewezen. Daarom hebben de gemeente en Mitros afgesproken dat minimaal 70% van de vrijkomende woningen een huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens heeft, waarvan minimaal 50% onder de eerste aftoppingsgrens (PA Utrecht/Mitros 2016-2019).	Mitros heeft voldaan aan de afspraken omtrent het beschikbare aanbod onder de tweede en eerste aftoppingsgrens in Utrecht. 2016: 74% onder tweede aftoppingsgrens, 56% onder eerste aftoppingsgrens (Voortgangsrapportage PA Utrecht 2016). 2017: 71% onder de tweede aftoppingsgrens, 53% onder de eerste aftoppingsgrens (Concept voortgangsrapportage PA Utrecht 2017, p.5).	7
De doelgroep met een inkomen tussen de €33.614 en de €45.000 komt in de huidige markt in de knel. Woningcorporaties willen ook voor deze groep aanbod bieden (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.23).	Opgave voor Mitros is om ook aanbod te bieden voor de doelgroep met inkomens tussen de €33.614-€45.000. De cijfers bij de opgave hierboven laten zien dat het aandeel dat onder de tweede aftoppingsgrens ligt afneemt, en dat Mitros in Utrecht 29% aanbod heeft wat niet onder de tweede aftoppingsgrens valt. Dit betekent dat Mitros ook aanbod biedt voor de doelgroep met het inkomen tussen de €33.614 en de €45.000 (Concept voortgangsrapportage PA Utrecht 2017, p.5).	7
Corporaties en gemeente gaan komen tot betere doorstroming door de inzet van drie instrumenten: seniorenvoorrang, seniorenkorting en verhuisadviseur senioren (PA Utrecht, 2016-2019, p.16).	De afspraak is nagekomen, de instrumenten zijn ingezet, en de regeling is eind 2016 weer met een jaar verlengd t/m december 2017 (Voortgangsrapportage Utrecht 2016, p.23). Ondanks dat de targets niet behaald zijn, zijn de instrumenten wel effectief gebleken (adviesnota voortgang). In de zomer van 2018 zal de effectiviteit van de verhuisadviseur senioren tegen het licht worden gehouden, vanwege de kosten i.r.t. het aantal verhuizingen (Voortgangsrapportage Utrecht 2016, p.23; 2017).	7
Corporaties hebben uitgesproken dat de gemeentelijke taakstelling voor het huisvesten van statushouders, opgelegd door het rijk, ook wordt gezien als hun taakstelling, en voldoende woonruimte ter beschikking zullen stellen om deze doelgroep te huisvesten.	Mitros heeft afgesproken om 1.145 statushouders te huisvesten in de periode 2014 tot en met 2017. Deze afspraak is niet helemaal behaald. Wel is in de meeste jaren voldaan aan de vraag, maar was er minder instroom dan verwacht. Mitros heeft	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Aanvullende maatregelen zullen nodig zijn om groeiende toestroom tijdig te kunnen huisvesten (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.44; PA Utrecht 2016-2019, p.15). Voor Mitros is de opgave over de gehele visitatieperiode het huisvesten van 1.145 statushouders in Utrecht.	over deze periode 980 statushouders gehuisvest in Utrecht. Ook de andere Utrechtse corporaties hebben de taakstelling niet behaald. In 2018 heeft Mitros een achterstand van 26 personen. Hiermee is de achterstand sterk ingelopen. Mitros heeft duidelijk inspanning geleverd. Bijvoorbeeld door het aankopen van een pand met Portaal in 2016. Toch is het niet helemaal gelukt de taakstelling te behalen om verschillende redenen. Bijvoorbeeld te weinig aangemelde kandidaten in 2014, of doordat Mitros veel woningen heeft toegewezen aan de maatschappelijke opvang, waardoor het beschikbaarheid beperkt was (Jaarverslag 2014, p.13; 2016, p.15; 2017, p.18).	
Corporaties, gemeente en huurdersorganisatie zetten zich in om met de U16-gemeenten te komen tot afspraken over een doorschuifregeling die het mogelijk moet maken dat woningzoekenden voorrang krijgen binnen het eigen complex. Bijvoorbeeld huurders die slecht ter been zijn en willen verhuizen naar de begane grond (PA Utrecht 2016-2019, p.14).	Per 1 juli 2016 is de Huisvestingsverordening zodanig aangepast dat personen met een lichamelijke beperking kunnen doorschuiven naar een woning op de begane grond. Hiermee is de afspraak nagekomen. Wel geven de corporaties aan dat er niet veel gebruik wordt gemaakt van de regeling (Voortgangsrapportage Utrecht 2016, p.18). Gemeente, huurders en corporaties zijn in overleg wat er mogelijk is om de beide beoogde doelen: doorstroming en verhuizing naar begane grond voor mensen met een beperking, te bereiken (Concept voortgangsrapportage PA Utrecht 2017, p.10).	7
Nieuwegein		
Mitros zorgt dat 70% van het aanbod huurwoningen onder de tweede aftoppingsgrens valt en betaalbaar is voor de primaire doelgroep. Waarbij het uitgangspunt is dat wordt voldaan aan de eis van passend toewijzen en het gelijk blijven van de slaagkansen voor de primaire doelgroep. Daarnaast gaat Mitros uit van 50% aanbod onder de eerste aftoppingsgrens (PA Nieuwegein 2016-2019, p.3). De periode voor 2016 werd er niet gestuurd op vrijkomend aanbod (Toelichting Mitros).	De afspraak is behaald. Mitros had in de visitatieperiode minimaal 70% aanbod onder de tweede aftoppingsgrens en minimaal 50% onder de eerste aftoppingsgrens in Nieuwegein. In 2017 zat 74% aanbod onder tweede aftoppingsgrens, 54% aanbod onder eerste aftoppingsgrens (berekening o.b.v. Monitoringsbestand PA Nieuwegein 2017).	7
Corporaties streven per 1-1-2015 naar een aantal woningen in de kernvoorraad (tot aftoppingsgrens) ter grootte van 4.500	Met een kernvoorraad van 3.627 woningen op 1-1-2015 (Jaarverslag 2014, p.29; 2015,	9

Opgaven	Prestaties	Cijfer
woningen (60% van hun sociale woningbezit) (Prestatieovereenkomst Nieuwegein 2011-2014, p.9). De opgave voor Mitros is vastgesteld op 2.970 woningen (Jaarverslag 2014, p.29). De woningcorporaties gaan uit van een kernvoorraad van 5.755 woningen, waarvan 3.955 woningen een huur hebben tot de eerste aftoppingsgrens. Overeenkomstig de geprognosticeerde behoefte, is de opgave voor Mitros om op 1 januari 2020 3.500 woningen in de kernvoorraad te hebben (PA Nieuwegein 2016-2019, p.3).	p.30) heeft Mitros ruimschoots voldaan aan haar opgave. Voor de opgave in 2020 ligt Mitros ook ruimschoots op koers met : 4.173 woningen in de kernvoorraad op 1-1-2018 (berekening o.b.v. Monitoringsbestand PA Nieuwegein 2017).	
De corporaties streven naar een voorraad sociale huurwoningen op 1 januari 2015 van 7.500 woningen, die aansluit bij de vraag naar huurwoningen vanuit de huishoudens met een inkomen tot €33.000 (Prestatieovereenkomst Nieuwegein 2011-2014, p.9). Binnen deze opgave is het aandeel van Mitros vastgesteld op 4.950 (Jaarverslag 2014, p.29; 2015, p.30). Ambitie is om op 1 januari 2020 een sociale huurwoningvoorraad van 8500 woningen te hebben, overeenkomstig de geprognosticeerde behoefte. Op basis van de prognose een sociale huurwoningvoorraad van 8256 woningen per 1 januari 2020. De prognose Mitros ziet er als volgt uit op 31 december (PA Nieuwegein 2016-2019, p.3): 2016: 5072 2017: 5044	Met een voorraad van 5.163 sociale huurwoningen op 1 januari 2015 (Jaarverslag 2014, p.29; 2015, p.30) heeft Mitros voldaan aan haar opgave. Aan de opgave tot 2020 draagt Mitros bij met een voorraad sociale huurwoningen van: 2016: 5.300 (Jaarverslag 2016, p.33) 2017: 5.295 (berekening o.b.v. Monitoringsbestand PA Nieuwegein 2017).	7
De taakstelling voor het huisvesten van statushouders voor Mitros in Nieuwegein is over de visitatieperiode 199. De taakstelling per jaar: 2014: 31 (Jaarverslag 2014, p.13) 2015: 69 (Jaarverslag 2015, p.13) 2016: 90 (Jaarverslag 2016, p.15) 2017: 9 (Jaarverslag 2017, p.18)	De taakstelling van Mitros voor het huisvesten van statushouders in de visitatieperiode is 199, Mitros heeft in deze periode 170 statushouders gehuisvest. Gemeente breed is de taakstelling behaald, waardoor Mitros geen statushouders meer kreeg aangeleverd om de taakstelling te behalen. Mitros heeft in Nieuwegein de volgende aantallen statushouders gehuisvest per jaar: 2014: 44 (Jaarverslag 2014, p.13) 2015: 48 (Jaarverslag 2015, p.13) 2016: 67 (Jaarverslag 2016, p.15) 2017: 11 (Jaarverslag 2017, p.18)	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	In 2015 heeft de gemeente in een eigen leegstaand pand veel statushouders gehuisvest, waardoor Mitros minder aanvragen kreeg (Jaarverslag 2015, p.13). In 2016 hebben andere partijen meer statushouders gehuisvest dan de taakstelling, en waren er bij Mitros woningen beschikbaar die niet geschikt waren voor grote gezinnen (Jaarverslag 2016, p.15).	
Betaalbaarheid		
Matiging van huurstijging voor de primaire doelgroep. Mitros volgt met het huurprijsbeleid het rijksbeleid. Op het moment dat er een inkomensafhankelijke component kan worden ingezet, zal hier gebruik van gemaakt worden. Bij huurstijgingen zal de primaire doelgroep zoveel mogelijk worden ontzien, terwijl tegelijkertijd een betere verhouding tussen prijs en kwaliteit wordt nagestreefd (PA Utrecht/Mitros, 2016-2019, p.4). Het toepassen van de huursombenadering/gedifferentieerde huurverhogingen. Mitros conformeert zich aan de nieuwe wetgeving, en informeert de gemeente vooraf over de wijze waarop gedifferentieerde huurverhogingen zullen worden toegepast (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.4).	Mitros (Utrecht+Nieuwegein) heeft conform de opgave de primaire doelgroep zoveel mogelijk ontzien in het huurbeleid. Daarnaast heeft Mitros, conform afspraak, indien mogelijk gedifferentieerde huurverhoging toegepast. Mitros (Utrecht+Nieuwegein) heeft de volgende huurverhogingen doorgevoerd: 2014 (Jaarverslag 2014, p.14): • Inkomen <€34.085: +4% (2,5% inflatie + 1,5%) • Inkomen €34.086 t/m €43.602: +4,5% (inflatie 2,5% + 2%) • Inkomen >€43.602: +6,5% (inflatie 2,5% + 4%) 2015 (Jaarverslag 2015, p.14): • Inkomen <€34.229, huurprijs <= €596,75: +2,5% • Inkomen <€34.229, huurprijs >€596,75: +1,5% • Inkomen €34.229-€43.786: +3% • Inkomen >€43.786: +5% 2016: De gemiddelde huurverhoging is 1%. Er is geen gebruik gemaakt van inkomensafhankelijke huurverhoging (Voortgangsrapportage PA Utrecht 2016, p.6). 2017: gemiddelde huurverhoging voor de corporatiedoelgroep is 0%. Er is inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast, wat maakt dat de totale gemiddelde huurverhoging uit kwam op 0,39% (Concept voortgangsrapportage Utrecht 2017, p.3 + Excel). In de gemeente Utrecht loopt een pilot met huurkorting voor stadspashouders.	7
Utrecht		

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Matiging van huurprijzen van sociale huurwoningen. Mitros topt de huurprijs voor de primaire doelgroep af op de aftoppingsgrenzen. Bij de secundaire doelgroep wordt afgetopt op de huurtoeslaggrens. De gemiddelde streefhuur komt daarmee ongeveer uit op 85% van de maximale huurprijs (op grond van woningwaarderingssysteem) (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.4).	De gemiddelde netto huur als percentage van de maximaal redelijke huur van Mitros (Utrecht+Nieuwegein) ligt onder de streefhuur van 85%: 2014: 68% (Jaarverslag 2014, p.15) 2015: 74% (Jaarverslag 2015, p.14) 2016: 75% (Jaarverslag 2016, p.16) 2017: 74% (Jaarverslag 2017, p.20) Voor 2017 is een uitsplitsing mogelijk voor Utrecht. In dit jaar is de gemiddelde netto huur als percentage van de maximale huur in Utrecht 73% en in Nieuwegein 77% (toelichting Mitros).	8
Nieuwegein		
In het kader van het tegengaan van scheefwonen maken partijen zich sterk voor een betere verhouding tussen huurprijs en inkomen, omdat zij hechten aan een goede benutting van de sociale voorraad en aan een efficiënte inzet van de beperkte middelen (PA Nieuwegein 2016-2019, p.5). In Q3 2016, op basis van bestaand onderzoek, de omvang en effecten van scheefwonen in beeld gebracht, waarbij maatregelen worden geïnventariseerd om scheefwonen te beperken en belemmeringen voor doorstroming weg te nemen (PA Nieuwegein 2016-2019, p.5).	Mitros heeft zich conform afspraak gedurende de visitatieperiode ingezet om scheefwonen tegen te gaan. Daarnaast is de omvang en het effect van scheefwonen in beeld gebracht. Het actieplan zal in 2017 geformuleerd worden (Monitoring PA Nieuwegein 2016). Bij huurverhoging wordt staffel en inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast. Een andere maatregel is experiment tijdelijke huurkorting. Dit is alleen mogelijk met financiële bijdrage van de gemeente (Monitoring PA Nieuwegein 2017, p.2).	7
Huisvesten van bijzondere doelgroepen		
Utrecht		
Jaarlijks wordt een deel van de vrijgekomen woningen toegewezen aan de uitstroom uit GGZ-instellingen en maatschappelijke opvang (Beter Wonen) (10%, (Voortgangsrapportage PA Utrecht 2016, p.20)) en een deel aan de vrouwenopvang (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.44). Deze afspraak wordt in 2016 gecontinueerd, en zullen er nieuwe afspraken worden gemaakt die meer rekening houden met de context van vraag en aanbod (omvang en methodiek) (PA Utrecht 2016-2019, p.15). In 2016 is een voorstel gedaan voor de bepaling van het aantal beschikbaar te stellen woningen voor deze doelgroep. Voor 2017 en 2018 gaat daarom gelden dat er een	In heel Utrecht zijn in 2016 234 woningen toegewezen aan Beter Wonen. Dit komt neer op 9,8% van de leeggekomen woningen. Daarmee hebben de corporaties de doelstelling van 10% zo goed als behaald (Voortgangsrapportage Utrecht 2016, p.20). Aantal woningen Mitros toegewezen t.b.v. maatschappelijke opvang in Utrecht: 2014: 76 cliënten, 12 instellingen (Jaarverslag 2014, p.12). 2015: 71 cliënten, 8 instellingen (Jaarverslag 2015, p.12). 2016: 67 cliënten, 16 instellingen, + 10 extra taakstelling (Jaarverslag 2016, p.14). 2017: 96 cliënten, 42 instellingen (Jaarverslag 2017, p.17).	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
ondergrens (gemiddelde aantal toewijzingen in drie voorgaande jaren) en een bovengrens (voorgedragen kandidaten jaar er voor) is. De ondergrens telt als inspanningsverplichting, de bovengrens als maximaal aantal (Voortgangsrapportage Utrecht 2016, p.20). Voor Mitros komt dit neer de volgende aantallen woningen: 2014: n.b. 2015: 94 voor cliënten, 9 voor instellingen (Jaarverslag 2015, p.12). 2016: 94 voor cliënten, 9 voor instellingen, + extra voor dak- en thuislozen (Jaarverslag 2016, p.14). 2017: 135 (Jaarverslag 2017, p.17)	Voor dak- en thuislozen zijn er in 2016 en 2017 in totaal 32 woningen beschikbaar gesteld.	
Mitros werkt mee aan het tot stand brengen van evenwicht tussen vraag en aanbod op wijkniveau van zorggeschikte woningen en een evenwichtige spreiding daarvan over de stad. Waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen nultreden-, rollator- en rolstoelwoningen, zelfstandig verzorgd wonen en gelabelde ouderencomplexen, waarbij de betaalbaarheid per categorie ten opzichte van de wijkvraag moet worden meegewogen (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.9).	Conform afspraak werkt Mitros aan het tot stand brengen van een evenwicht tussen vraag en aanbod van zorggeschikte woningen. De eerste stap is komen tot een overzicht van nultreden-, rollator-, en rolstoelwoningen. Deze wordt momenteel opgebouwd, door bij vrijgekomen woningen te registreren welke vorm van toepassing is (Toelichting Mitros). Daarnaast heeft Mitros nog extra aangepaste MIVA woningen (rolstoeltoegankelijke woningen), die worden aangeboden/toegewezen op voordracht van het Vierde Huis. Over de visitatieperiode zijn er gemiddeld 4 MIVA woningen per jaar toegewezen in Utrecht.	7
Nieuwegein		
Corporaties stellen woningen beschikbaar aan instellingen voor het huisvesten van cliënten (Prestatieovereenkomst Nieuwegein 2011-2014, p.11). Binnen de gemeente worden jaarlijks maximaal 8 woningen toegewezen via het <i>Wonen met zorg</i> project, via bemiddeling door Het Vierde Huis. Het gaat om mensen die uitstromen uit maatschappelijke opvang (Prestatieovereenkomst Nieuwegein 2011-2014, p.11). Ook na 2014 stellen corporaties jaarlijks woningen beschikbaar voor deze doelgroep. Regionaal is overeengekomen dat dit aantal	Mitros heeft conform de afspraak woningen beschikbaar gesteld aan instellingen. Conform de opgave is ieder jaar een aantal woningen van Mitros beschikbaar gesteld en toegewezen aan mensen uit de maatschappelijke opvang en OGGZ-doelgroep in Nieuwegein. Toegewezen zijn de volgende aantallen aan cliënten: 2014: 7 (Jaarverslag 2014, p.12). 2015: 2 (Jaarverslag 2015, p.12). 2016: 2 (Jaarverslag 2016, p.14). 2017: 16 (Jaarverslag 2017, p.17). In de regio zijn er 8 beschikbaar gesteld, en het convenant is uitgebreid naar 14	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
gelijk is aan de instroom: gemiddeld 7 á 8 woningen per jaar (PA Nieuwegein 2016-2019, p.6).	woningen (Monitoring PA Nieuwegein 2016, p.2; 2017, p.3).	
Mitros bekijkt, na afronding van de pilot Colijnpark, in welk complex het concept <i>Verzorgd wonen</i> het best kan worden toegepast, en realiseert dit voor 2020 (PA Nieuwegein 2016-2019, p.5).	De eerste pilot, Colijnpark, wordt uitgevoerd door Portaal. Mitros voert de tweede pilot uit, Abraham Kuyperspark. De derde pilot wordt uitgevoerd door Jutphaas. Pilot Kuyperspark is in voorbereiding en de realisatie staat voor 2019 op de planning (Monitoring PA Nieuwegein 2017, p.2). Mitros heeft andere locaties geïnventariseerd (Bijlage 4 - inventarisatie locaties verzorgd wonen).	7
Om de woningvoorraad levensloopbestendig te maken zorgt Mitros er voor dat 20 woongebouwen levensloopbestendig zijn en toegang bieden tot 1.500 woningen. Onderzocht wordt of bij een deel van de woningen aanpassingen in de woning uitgevoerd kunnen worden zodat deze levensloopbestendiger worden (PA Nieuwegein 2016-2019, p.5).	De opgave voor 2020 is dat er 20 woongebouwen, met 1.500 woningen levensloopbestendig zijn. De prestatie van Mitros tot nu toe is dat er 2 complexen zijn aangepakt, 101 woningen. In 2018 zijn er nog 298 woningen in uitvoering, waarmee er inclusief 2018 ongeveer 400 woningen zijn aangepakt. 2016: 1 project opgeleverd (Monitoring PA Nieuwegein 2016, p.2), 60 woningen (toelichting Mitros). 2017: 1 complex aangepakt (Monitoring PA Nieuwegein 2017, p.2), 41 woningen (toelichting Mitros). Mitros loopt iets achter op schema om de prestatieafspraken te halen. Dit komt met name omdat de woningen bij planmatig onderhoud worden uitgevoerd en hier in het begin te weinig sturing op zat (toelichting Mitros).	6
In Q2 2016 worden afspraken gemaakt tussen gemeente en corporaties over welk deel van de aanpassingen voor kosten van de gemeente komt (WMO collectief) en welk deel bij de corporaties hoort (PA Nieuwegein 2016-2019, p.5).	Er zijn afspraken gemaakt tussen de gemeente en corporaties. In de notitie <i>Verzorgd Wonen in Nieuwegein</i> (p.13) is opgenomen dat de kosten t.b.v. aanpassingen aan gebouwen/woon omgeving, in het kader van Verzorgd Wonen, als lump sum benaderd en dan 50-50 verdeeld worden over de corporatie en gemeente.	7
Binnen de pilots <i>Wonen en zorg</i> werken de betrokken partijen uit in werkafspraken hoe de toewijzing van nultreden woningen, woningen met zorgvoorzieningen en rolstoelwoningen gaat (PA Nieuwegein 2016-2019, p.6).	In de visitatieperiode zijn de werkafspraken rondom <i>Verzorgd Wonen</i> uitgewerkt in een convenant. In 2018 is dit convenant getekend door woningcorporaties (o.a. Mitros), zorgorganisatie ZorgSpectrum en	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Daarnaast werken partijen een voorstel uit voor het instellen van een verhuisadviseur in Nieuwegein (n.a.v. de evaluatie in Utrecht) (PA Nieuwegein 2016-2019, p.6).	de gemeente Nieuwegein (Convenant Verzorgd Wonen). In 2015 is een voorstel voor een Verhuisadviseur opgesteld, en in 2016 is een pilot gestart voor het project Verhuisadviseur in Nieuwegein. Deze pilot is inmiddels 2x is verlengd (voor 2017 en 2018)(Evaluatie en advies verlenging Verhuisadviseur 2018, p.1).	
In Q1 2016 maken de gemeente en woningcorporaties afspraken over de wijze waarop in Nieuwegein invulling wordt gegeven aan de opvang en begeleiding van inwoners die nu nog een beroep doen op Beschermd Wonen, Maatschappelijke Opvang en Laatste Kans voorzieningen. Het vertrekpunt is de Woonladder (treden van regulier wonen tot dakloosheid) die gezamenlijk wordt ingevuld (PA Nieuwegein 2016-2019, p.7).	Gemeente is bezig met Woonwys spoor 2, waarin invulling wordt gegeven aan passende en gevarieerde woonarrangementen. Over de uitwerking zijn in 2017 nadere afspraken gemaakt (Monitoring PA Nieuwegein 2016, p.3; 2017, p.3).	7
Kwaliteit van woningen en woningbeheer		
<i>Woningkwaliteit</i>		
Mitros heeft in 2013 vastgesteld dat tussen de 6.000 en 13.000 woningen niet, of maar gedeeltelijk, voldoen aan het gedefinieerde basisniveau van kwaliteit. De 12 jaar daarna wil Mitros gebruiken om de woningen alsnog op dat niveau te brengen. Dit betekent een beperkte huurverhoging, als het niveau projectmatig en op initiatief van Mitros gerealiseerd wordt (Bijlage 2 in de PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.18). In de PA Utrecht 2016-2019 (p.6) is opgenomen dat de gedefinieerde kwaliteit wordt gehanteerd bij groot onderhoud.	Mitros heeft 6 urgente projecten benoemd waar de woningen met de slechtste kwaliteit onder vallen. In 2015 is begonnen met het laatste benoemde urgente project. Wat betekent dat de woningen met de slechtste kwaliteit inmiddels aangepakt zijn. Mitros had verwacht, op basis van de begrotingen, in de periode 2015-2017 ruim 2.700 gerenoveerde woningen op te leveren. Mitros heeft over deze periode bijna 2.000 gerenoveerde woningen opgeleverd. Het aantal woningrenovaties/grootonderhoud dat Mitros (Utrecht+Nieuwegein) gestart/opgeleverd per jaar: 2014: 608/640 (Jaarverslag 2014, p.20) 2015: 369/839 (Jaarverslag 2015, p.20) 2016: 636/742 (Jaarverslag 2016, p.22) 2017: 861/385 (Jaarverslag 2017, p.25-26) Over het algemeen geldt dat de begrote aantallen vaak niet worden gehaald door vertraging in de planvorming bijvoorbeeld omdat meer tijd nodig is voor draagvlakmeting onder bewoners of geen	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	overeenstemming is met Welstand (toelichting Mitros).	
Utrecht		
De gemeente en Mitros zetten zich in voor de veiligheid van woninginstallaties d.m.v. een APK voor woninginstallaties (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.6).	De installaties zijn op orde, en Mitros past de APK standaard toe bij elke mutatie (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.6).	7
Nieuwegein		
<i>Geen opgave geïdentificeerd.</i>		
<i>Kwaliteit van dienstverlening</i>		
Mitros (Utrecht+Nieuwegein) voert eigen huurderstevredenheidsonderzoek uit via het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH). Deze is voor het eerst volledig uitgevoerd in 2014. De opgave is om een KWH-norm op de onderdelen van minimaal een 7 te krijgen. In de prestatieafspraken tussen de directie en RvC is afgesproken dat Mitros voor klanttevredenheid in 2017 een 7,9 wil behalen. Om uiteindelijk in 2020 in categorie A van de Aedes benchmark te komen (Jaarverslag 2017, p.8).	Tussen 2014 en 2017 blijkt Mitros de KWH-norm op alle onderdelen constant behaald, behalve op de onderdelen telefonische bereikbaarheid en omgang met ontevredenheid (klachtafhandeling). De bereikbaarheid verbeterd over de periode, waar klachtenafhandeling een aandachtspunt blijft (op basis van: Jaarverslag 2014, p.8; 2015, p.7; 2016, p.10; 2017, p.12). Mitros spant zich in op basis van de resultaten van de onderzoeken. Zo is er bijvoorbeeld sterk ingezet op telefonische bereikbaarheid, en is de digitale bereikbaarheid uitgebreid met WhatsApp en chat (Jaarverslag 2017, p.12). De klanttevredenheid is in de KWH beoordeeld met een 7,5, daarmee is de prestatieafpraak met de directie niet behaald (Jaarverslag 2017, p.8). Dit heeft onder meer te maken met organisatieveranderingen bij Wonen, waardoor er (tijdelijk) minder aandacht voor het project Huurder op een is geweest. In 2018 is dit project weer opgepakt en is er een nieuwe projectleider aangewezen (toelichting Mitros).	6
<i>Energie en duurzaamheid</i>		
Utrecht		
In Utrecht zetten de woningcorporaties gezamenlijk 3.000 labelstappen per jaar (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.25), voor Mitros Utrecht komt dit in 2014 en 2015 neer op 1.500 labelstappen per jaar (Jaarverslag 2014, p.21; 2015, p.21). Energieprestatie van het woningbezit. Utrechtse woningbezit van Mitros heeft op 1-1-	Mitros heeft in Utrecht in 2014 en 2015 voldaan aan de afgesproken 1500 labelstappen per jaar, en zelfs meer stappen gezet: 2014: 2.120 (toelichting Mitros) 2015: 1.940 (toelichting Mitros) 2016: 3.332 (toelichting Mitros) 2017: 5.120 (toelichting Mitros)	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
2024 gemiddeld een Energie-index van 1,21-1,40 (label B). In 2020 zit Mitros op een gemiddelde energie-index van 1,59 (label C). Mitros zet in op het versneld af laten nemen van het aandeel E, F en G-labels door deze woningen met voorrang aan te pakken en ten minste label B na te streven (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.25; PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.5). Verloop streven energie-index per jaar (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.5): 2016: 1,85 2017: 1,77	Het streefgemiddelde voor de energie-index is gedurende de visitatieperiode niet behaald. De gemiddelde energie-index van het woningbezit van Mitros in Utrecht is: 2014: n.b. 2015: 2,05 (Jaarverslag 2016, p.24) 2016: 1,97 (Jaarverslag 2016, p.24) 2017: 1,89 (Concept voortgangsrapportage PA Utrecht 2017, p. De overige E, F en G-labels nemen versneld af door uitvoering van de urgentieprojecten, renovatieprojecten en PO projecten (toelichting Mitros).	
Gemeente en woningcorporaties starten een campagne om de huurders bewust te maken van het eigen energieverbruik, hen te informeren over mogelijkheden om dat verbruik te beïnvloeden en hen te stimuleren de energieprogramma's van de woningcorporaties te ondersteunen (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.25). De campagne wordt vervolgd in 2016-2019 (PA Utrecht 2016-2019).	Mitros heeft in het kader van de energiecampaignede in de visitatieperiode 1.212 adviezen verstrekt (Jaarverslag 2015, p.21; 2016, p.24; Concept voortgangsrapportage PA Utrecht 2017, p.8).	7
Opwekken van duurzame energie, met name zonne-energie. Mitros stimuleert het gebruik van zonne-energie door bewonersinitiatieven op dit gebied te faciliteren en zonne-energie waar mogelijk toe te passen in nieuwbouw (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.6).	Mitros werkt samen met WoCoZon aan de realisatie van zonnepanelen, waarbij huurders de stroom betalen, en WoCoZon en Mitros de zonnepanelen kopen (WoCoZon-Mitros website). Mitros geeft aan dat het niet mogelijk is aan te geven hoeveel daken met zonnepanelen per jaar zijn toegevoegd (Voortgangsrapportage PA Utrecht 2016, p.14). Wel zijn er percentages bekend van het totaal aantal daken met zonnepanelen in bezit van Mitros in Utrecht: 2016: 4,4% (Monitoring PA Utrecht 2016) 2017: 6,4% (Concept voortgangsrapportage PA Utrecht 2017, p.8 + excel).	7
Bijdrage aan het einddoel om in 2030 in alle woningen nul-op-de-meter te hebben. Mitros differentieert in de aanpak naar woningtype: bij eengezinswoningen wordt standaard ingezet op een EPC van 0 of minder. Bij gestapelde bouw is dit het streven, maar is daadwerkelijke realisatie afhankelijk van de concrete technische en financiële mogelijkheden. Hiermee geeft Mitros invulling aan motie	Mitros levert een bijdrage aan het einddoel om in 2030 in alle woningen nul-op-de-meter te hebben. Zo heeft Mitros gewerkt aan innovatietraject <i>flat met toekomst</i> (Jaarverslag 2014, p.21; 2015, p.21). De 8 nieuwbouwwoningen (in gestapelde bouw) van Mitros in Utrecht met nul-op-de-meter zijn onderdeel van dit traject (Jaarverslag 2016, p.24; Concept voortgangsmonitor PA	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
47/2015, energieneutraal bouwen (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.6).	Utrecht 2017, p.7 + Excel). Tot op heden zijn er nog geen eengezinswoningen met nul-op-de-meter.	
Nieuwegein		
Tussen 2011-2014 worden pilotprojecten uitgevoerd door de corporaties. Mitros streeft in het renovatieproject in de Huifkarbuurt, voor een aantal blokken eengezinswoningen naar een verdergaande duurzaamheidsambitie (minimaal label B). Daarbij wordt gewerkt met ambitieuze maar beproefde concepten (Prestatieovereenkomst Nieuwegein 2011-2014, p.16).	De uitvoering van het pilotproject is met de herziening van het portefeuilleplan uitgesteld. Inmiddels is het project Huifkarbuurt wel uitgevoerd met energiemaatregelen. De betreffende woningen hebben nu label A (toelichting Mitros).	7
Corporaties investeren in het verduurzamen van de woningvoorraad. Mitros heeft haar woningvoorraad in 2020 gemiddeld op label C (energie-index: 1,41-1,8), door bij onderhoudsplannen na-isolatiemaatregelen toe te passen (PA Nieuwegein 2016-2019, p.7). Mitros investeert de komende jaren in ieder geval in 117 woningen. Het streven is om deze woningen naar label B (energie-index: 1,21-1,4) te brengen. Naast dit complex zal nog een complex worden aangepakt voor 2020 (PA Nieuwegein 2016-2019, p.7).	Mitros heeft in 2017 een gemiddelde energie-index in Nieuwegein van 1,87, daarmee voldoet ze bijna aan energielabel C die bereikt moet zijn in 2020. Gemiddelde energie-index Mitros woningen in Nieuwegein: 2014: n.b. 2015: 1,96 (Jaarverslag 2016, p.24). 2016: 1,92 (Jaarverslag 2016, p.24). 2017: 1,87 (Monitoring PA Nieuwegein 2017, p.4). Mitros heeft labelstappen gemaakt in Nieuwegein: 2014: 469 (toelichting Mitros) 2015: 17 (toelichting Mitros) 2016: 888 (toelichting Mitros) 2017: 876 (toelichting Mitros) Mitros heeft met project Driften de investering van 117 conform afspraak uitgevoerd. Ten Baanstraat is in 2016 als extra complex in voorbereiding genomen (Monitoring PA Nieuwegein 2016, p.3). Met de aanpak Ten Baanstraat wordt een groot deel E, F en G-labels weggewerkt (Monitoring PA Nieuwegein 2016, p.4). Ook is na-isolatie bij PO Kerkveld, Marterweide en Violier meegenomen in 2016 (Monitoring PA Nieuwegein 2016, p.3).	7
Mitros is bereid om samen met kwartiermakers van de provincie en gemeente te onderzoeken bij welke complexen nul-op-de-meter (NoM) renovatie kansrijk is. Wanneer NoM haalbaar is, en de bewoners bereid zijn om deze meerwaarde te erkennen, is Mitros bereid een	In 2016 is de haalbaarheid in de Margrietstraat onderzocht, met als conclusie dat NoM onder huidige condities niet haalbaar is. Daarnaast maken de huurdersprofielen duidelijk dat draagvlak onder de bewoners twijfelachtig is. Mitros	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
pilot uit te voeren (PA Nieuwegein 2016-2019, p.7).	gaat onderzoeken of A++ wel mogelijk is, of dat er een alternatief complex is voor renovatie NoM (Monitoring PA Nieuwegein 2016, p.3). In 2017 loopt project Margrietstraat, ondanks dat waarschijnlijk niet alle huurders mee willen doen. Er wordt gekeken of huurders kunnen uitstromen (Monitoring PA Nieuwegein 2017, p.4).	
(Des)investeren in vastgoed		
<i>Nieuwbouw</i>		
Utrecht		
De woningcorporaties in Utrecht voegen tot 2015 een fors aantal nieuwbouwwoningen toe aan de sociale huurwoningvoorraad, met een focus op huurcategorie tussen de €554,76 en de €652,52 (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.22). Tijdens de economische crisis is het bouwprogramma bijgesteld in de <i>herziening portefeuilleplan - 2012 en verder</i>, en kwam de focus te liggen op het bestaand bezit. Nieuwbouwprojecten zijn indien mogelijk geschrapt voor de periode 2014-2015. Vanaf 2016 zoekt Mitros weer naar mogelijkheden voor aanvullende nieuwbouw om de voorraad zelfstandige sociale huurwoningen te laten groeien (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.4-5). Hierbij is de volgende prognose (datum oplevering) opgesteld voor het aantal sociale huurwoningen: 2016: 250 (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.4-5) 2017: 250 (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.4-5)	Mitros (Utrecht+Nieuwegein) heeft zich ingezet om nieuwbouwwoningen toe te voegen aan de sociale huurvoorraad, en is gestart met de bouw/oplevering van nieuwbouwprojecten. Het gaat om de volgende aantallen sociale huurwoningen (start bouw/oplevering): 2014: 80/481 (Jaarverslag 2014, p.20) 2015: 69/42 (Jaarverslag 2015, p.20) 2016: 102/164 (Jaarverslag 2016, p.22-23) (Concept monitoring prestatieafspraken 2017, Excel). 2017: 449/366 (Jaarverslag 2017, p.26) (Concept monitoring prestatieafspraken 2017, Excel). In 2016 is de oplevering van 250 woningen niet gelukt, in 2017 is dit aantal wel ruimschoots behaald. Mitros geeft aan dat het lastig is om locaties voor nieuwbouw te vinden (toelichting Mitros).	7
Utrechtse woningcorporaties en de gemeente hebben afgesproken dat er sociale koopwoningen gebouwd worden voor kleinere huishoudens met kleinere producten. Deze sociale koopwoningen worden bij voorkeur verkocht aan huishoudens die nu in een sociale huurwoning wonen om doorstroming te stimuleren (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.23).	Mitros (Utrecht+Nieuwegein) heeft nieuwbouwkopwoningen opgeleverd in 2015. Na 2015 is dit geen opgave meer, onder andere onder invloed van de nieuwe Woningwet. Het gaat om de volgende aantallen opgeleverde nieuwbouw koopwoningen: 2014: 0 (Jaarverslag 2014, p.20) 2015: 77 (Jaarverslag 2015, p.77)	7
Mitros realiseert kleine eenheden die geschikt kunnen zijn voor starters (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.10) en studenten met een	Met de oplevering van de studio's in project Place2BU, samen met Portaal, in Leidsche Rijn is er een flinke bijdrage geleverd aan	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
huurprijs tot €554,76 (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.22).	het aanbod in de laagste huurprijsklasse (Jaarverslag 2017, p.16).	
Mitros gaat vraaggericht ontwikkelen, door bij nieuwbouw van woningen zo veel mogelijk rekening te houden met de woonwensen van potentiële huurders. In de komende periode wordt dit concreet ingevuld bij nieuwbouwontwikkeling op de Veemarkt (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.9).	Project Veemarkt wordt uitgevoerd. Mitros gaat de woningen in zelfbeheer aan bewoners verhuren (Jaarverslag 2017, p.25). Verder biedt Mitros (Utrecht+Nieuwegein) keuzepakketten aan voor de keuken, toilet en badkamer, aan de huurder bij nieuwbouw, renovatie en groot onderhoud (Jaarverslag 2014, p.20; 2015, p.21; 2016, p.23; 2017, p.26).	7
Doorstroming kan op gang worden gebracht door de juiste woningen aan de woningvoorraad toe te voegen. Deze voorraad komt dan in grotere mate beschikbaar voor de huurtoeslag doelgroep (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.12). Gemeente en woningcorporaties vinden het belangrijk dat mensen met de laagste inkomens ook in Leidsche Rijn terecht kunnen. In Leidsche Rijn wordt uit oogpunt van differentiatie gebouwd in zowel de categorie tot €652,52 als in de categorie tot €554,76 (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.12). Mitros is voornemens in Leidsche Rijn een mix van eengezinswoningen en appartementen te realiseren op de daartoe door de gemeente gereserveerde locaties. Dit is in het productieprogramma opgenomen (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.9).	Mitros en Portaal hebben in 2016 het project Place2BU in Leidsche Rijn voorbereid, waarin 490 studio's komen: een deel voor jongeren, en de helft bedoeld voor statushouders en mensen die uitstromen uit maatschappelijke opvang. In 2017 is het project opgeleverd. Voor Mitros gaat het om 259 woningen (Voortgangsrapportage Utrecht 2016, p.21; Jaarverslag 2017, p.17, 25-26). Met de oplevering van Place2BU draagt Mitros ook bij aan de differentiatie in Leidsche Rijn (Jaarverslag 2017, p.16). Daarnaast worden er ook in andere projecten in Leidsche Rijn woningen met lagere huur gerealiseerd (toelichting Mitros).	7
Nieuwegein		
De ontwikkeling van de sociale woningvoorraad blijft achter bij de behoefte ontwikkeling. De corporaties gaan zich inspannen om extra nieuwbouw te realiseren (PA Nieuwegein 2016-2019, p.4).	Uit de voorraadontwikkeling van de PA blijkt dat in 2016 en 2017 geen nieuwbouw wordt toegevoegd door Mitros in Nieuwegein. Dit gebeurt pas in 2018 en 2019 (PA Nieuwegein 2016-2019, p.3). Samen met de gemeente is verkend of er locaties waren, maar daar kwam niets los. Mitros heeft vervolgens zelf acquisitie gevoerd en daarmee voor 370 woningen grondposities verworven, dit heeft nog niet geleid tot de realisatie van de woningen (toelichting Mitros).	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Woningcorporaties werken mee aan het realiseren van extra huisvesting (permanent & tijdelijk) voor vergunninghouders, en werken hiervoor concrete plannen uit met de gemeente. Er wordt gedacht aan 100 woningen per jaar extra, gedurende 3 jaar (PA Nieuwegein 2016-2019, p.4).	De druk is iets van de ketel, door het afnemende aantal asielzoekers. De opvang is geregeld. Dit heeft dan ook voor Mitros (nog) niet geleid tot concrete projecten (Toelichting Mitros). Er lopen wel ontwikkelingen in Nieuwegein (Monitoring PA Nieuwegein 2016, p.1; 2017, p.1).	7
Corporaties spannen zich in om Verzorgd wonen ook in de nieuwbouw te realiseren. Mitros realiseert in ieder geval 26 woningen Verzorgd wonen (PA Nieuwegein 2016-2019, p.6).	Mitros is bezig met het realiseren van de afgesproken 26 woningen Verzorgd wonen, in Zuilenstein en Nijmonde (Monitoring PA Nieuwegein 2016, p.2; 2017, p.3).	7
<i>Sloop, samenvoeging</i>		
Utrecht		
De prognose voor de opgave voor Mitros over de periode 2014-2017, wat betreft te slopen woningen in Utrecht, stond op 440 (Bila-afspraken Utrecht/Mitros 2011-2015, p.10; PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.5). De prognose voor de opgave voor Mitros wat betreft te slopen woningen in Utrecht staat op: 2014: 398 (Bila-afspraken Utrecht/Mitros 2011-2015, p.10) 2015: 0 (Bila-afspraken Utrecht/Mitros 2011-2015, p.10) 2016: 37 (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.5) 2017: 5 (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.5)	Mitros heeft in Utrecht met 115 woningen minder woningen gesloopt over de visitatieperiode dan in de prognose van de prestatieafspraken afgesproken. In 2014 zijn geen woningen gesloopt, waar er bijna 400 waren opgenomen in de prognose. In 2016 en 2017 zijn er meer woningen gesloopt dan opgenomen in de prognose. De sloop van woningen heeft plaatsgevonden in het kader van herontwikkeling. Mitros (Utrecht+Nieuwegein) heeft de volgende aantallen woningen gesloopt: 2014: 0 woningen (toelichting Mitros) 2015: 0 woningen (Jaarverslag 2015, p.20) 2016: 162 (Jaarverslag 2016, p.23; Jaarrekening 2016, p.6), waarvan 72 in Utrecht (Concept monitoring prestatieafspraken 2017, Excel). Volgens het kwartaalverslag gaat het om 72 woningen in totaal (Kwartaalrapportage Q4 2016, p.34). 2017: 43 woningen (Jaarverslag 2017, p.26), allemaal in Utrecht (Concept monitoring prestatieafspraken 2017, Excel).	8
Nieuwegein		
<i>Er is geen opgave geconstateerd.</i>		
<i>Verbetering bestaand bezit</i>		
Utrecht		
Er wordt ingezet op aandacht voor de renovatie van bestaande woningen in plaats van sloop-nieuwbouwprojecten (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.11).	Mitros heeft in Utrecht over de periode 2014-2015 meer woningen gerenoveerd dan de afgesproken aantallen. In de periode 2016-2017 heeft Mitros zich ook ingespannen voor renovatie en heeft bijna 800 woningenverbeteringen doorgevoerd.	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Groot onderhoud/renovatie als opgenomen in productieprogramma's: 2011-2015 (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.11): 6.300 voor alle corporaties in Utrecht. Voor Mitros: 2014: 175 (Bila-afspraken Utrecht/Mitros 2011-2015, p.9) 2015: 142 (Bila-afspraken Utrecht/Mitros 2011-2015, p.9) Over de periode 2016-2019 (PA Utrecht 2016-2019, p.8): 3.161 voor Mitros Utrecht.	De volgende aantallen huurwoningen heeft Mitros (Utrecht+Nieuwegein) gestart/opgeleverd na groot onderhoud/renovatie, per jaar: 2014: 608/640 OGE (Jaarverslag 2014, p.20) 2015: 369/839 woningen (Jaarverslag 2015, p.20) 2016: 636/742 woningen (Jaarverslag 2016, p.22), waarvan ongeveer 520 woningverbeteringen in Utrecht (Voortgangsrapportage PA Utrecht 2016, p.12). 2017: 861/385 woningen (Jaarverslag 2017, p.25-26), waarvan ongeveer 268 woningverbeteringen in Utrecht (Concept monitoring PA Utrecht 2017, Excel).	
De corporaties en gemeente hebben afgesproken dat woningcorporaties maatregelen aan woningen treffen t.b.v. verminderen inbraakrisico. Waarbij woningen zoveel mogelijk moeten voldoen aan het Politie Keurmerk Veilig Wonen. Tussen 2011 en 2015 behalen de woningcorporaties 6.500 certificaten door nieuwbouw, renovatie en planmatig onderhoud. Bij sloopwoningen wordt steeds gekeken of inbraak werende maatregelen kunnen worden toegepast (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p. 28). Corporaties zullen bij nieuwbouwwoningen en grootschalige renovaties in ieder geval het certificaat Veilige Woning realiseren. Indien het volledige Politiekeurmerk Veilig Wonen gerealiseerd kan worden, zullen de corporaties dit doen (PA Utrecht 2016-2019, p.14).	De corporaties hebben gezamenlijk, conform de opgave, in 2015 de 6.500 PKVW-certificaten behaald (Jaarverslag 2015, p.29). Aantal PKVW-certificaten Mitros in Utrecht: 2014: niet geregistreerd, totaal (alle corporaties) in Utrecht is 4.815 in 5 jaar tijd (Jaarverslag 2014, p.29; Toelichting Mitros) 2015: 519 (Toelichting Mitros) 2016: 307 nieuwe certificaten (Monitoring PA Utrecht 2016). 2017: n.b. Verder wordt aangegeven dat er tijd zit tussen het opleveren van een woning en het verkrijgen van een certificaat, waardoor aantallen niet één-op-één vergeleken kunnen worden (Voortgangsrapportage PA Utrecht 2016, p.16).	7
Nieuwegein		
<i>Er is geen opgave geconstateerd.</i>		
<i>Maatschappelijke vastgoed</i>		
<i>Er is geen opgave geconstateerd.</i>		
<i>Verkoop</i>		
Utrecht		
Verkoop van woningen is nodig om middelen voor investeringen in nieuwbouw, renovatie, energiebesparing en krachtwijken te genereren. Daarnaast draagt het bij aan de differentiatie van woningbestand in Utrecht en daardoor de leefbaarheid in wijken	Mitros (Utrecht+Nieuwegein) heeft conform de gemaakte afspraken in de periode 2014-2017 woningen verkocht. Het gaat om de volgende aantallen woningen:	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
(Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.33). Echter, als een corporatie een woning langer dan een jaar te koop heeft staan zonder dat er vooruitzicht bestaat dat deze binnen een redelijke termijn verkocht zal worden, dan zullen zij deze woning weer in reguliere verhuur nemen (Prestatieovereenkomst Utrecht 2011-2015, p.33). In de binnenstad en Utrecht-Oost mogen corporaties tussen 2011 en 2015 maximaal 5% van het bezit verkopen. De woningen worden zoveel mogelijk verkocht aan toekomstige eigenaar-bewoners (Prestatieovereenkomst 2011-2015, p.33). Voor Mitros gaat het om 58 extra verkopen buiten de mogelijkheden die ze al heeft met betrekking tot het zogenaamde aangekochte bezit van het woningbedrijf Utrecht (Prestatieovereenkomst 2011-2015, p.33). Ten behoeve van het minimaal handhaven, en waar het kan te vergroten van, redelijke spreiding van sociale huurwoningen over de stad zal Mitros complexen in meer gewilde wijken, zoals Binnenstad en Oost, die naar aard van het product ook zijn bedoeld als sociale huurwoningen (m.n. stadsvernieuwing jaren '80) behouden. In wijken met weinig huurwoningen wil Mitros haar bezit uitbreiden. En verkoop en liberalisatie zal vooral plaatsvinden in aandacht wijken. Mitros verkoopt minimaal de volgende aantallen woningen per jaar (PA Utrecht/Mitros 2016-2019, p.5; Jaarverslag 2016, p.33): 2016: 250 2017: 200	2014 (Jaarverslag 2014, p.22): - Individuele verkoop: 356 (waarvan 67 aan zittende huurders) - Dispositie verkoop: 56 2015 (Jaarverslag 2015, p.22): - Individuele verkoop: 343 - Dispositie verkoop: 87 2016 (Jaarverslag 2016, p.24): - Individuele verkoop: 238 (waarvan 29 aan zittende huurders) - Dispositie verkoop: 64 - In Utrecht binnen de afgesproken 285 woningverkopen gebleven. 2017 (Jaarverslag 2017, p.29): 193 woningen. Waarvan 16 aan de zittende huurders, en 21 via de koopvoorrang-formule waarbij huurders van Mitros voorrang hebben bij het aankopen van een andere Mitros-woning. - In Utrecht binnen de afgesproken 230 woningverkopen gebleven. Mitros heeft in totaal 29 woningen verkocht in de wijken Absteede/Gansstraat, Binnenstad, Oudwijk Buiten Wittevrouwen, Votulast, WilhelminaPark/Rijnsweerd (Voortgangsrapportage Utrecht 2016, p.23)	
In het kader van zeggenschap, het betrekken bij mede-eigendom, beheer en onderhoud van complexen (tussenvormen koop-huur), zal Mitros bewonersinitiatieven positief tegemoet treden en actief bijdragen aan de realisatie van experimenten.	Bewoners worden in verschillende projecten en op verschillende manieren betrokken bij beheer en onderhoud. Project Veemarkt, en het experiment Klushuur met Platform31, zijn hier voorbeelden van (Toelichting Mitros). In het kader van de woonomgeving en leefbaarheid heeft Mitros (Utrecht+Nieuwegein) vanaf 2015 ervaring	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	opgedaan met zelfbeheer, via experimenten in kleine initiatieven om huurders actiever te betrekken bij hun woonomgeving (Jaarverslag 2015, p.23; 2016, p.26). De prestaties op het gebied van mede-eigendom zijn niet bekend.	
Nieuwegein		
<i>Er is geen opgave geïdentificeerd.</i>		
Kwaliteit van wijken en buurten		
Mitros streeft naar een gemiddelde van een 7 op het onderwerp <i>de buurt</i> , in de KWH-meting, eind 2017 (Jaarverslag 2014, p.23).	In de KWH-meting van Mitros (Utrecht+Nieuwegein) scoort de buurt in de periode 2014-2017 nog geen 7 tijdens de laatste meting in 2016. 2014: 6,6 (Jaarverslag 2014, p.23) 2015: geen meting 2016: 6,7 (Jaarverslag 2016, p.26) 2017: geen meting	6
Utrecht		
Woningcorporaties investeren in de gezamenlijke aanpak krachtwijken (Prestatieovereenkomst 2011-2015, p.46).	Mitros heeft bijgedragen aan de gezamenlijke aanpak krachtwijken, en heeft in 2013 de laatste directe grote financiële bijdrage geleverd. Een aantal van deze projecten liep door tot in 2014. Na deze periode is de aanpak van specifieke wijken afgeschaft. Wel zijn er wijkactieplannen en buurtactieplannen opgesteld, waarin bij bijvoorbeeld grote onderhoudsprojecten de inzet van de gemeente en Mitros wordt afgestemd (Jaarverslag 2014, p.24). In Utrecht worden complexe overlastzaken opgepakt door project Woonoverlast U-Centraal, waarna de woonconsulent van Mitros, casemanager U-Centraal en de huurder samen naar een oplossing zoeken (Jaarverslag 2014, p.24; 2015, p.24; 2016, p.27).	7
Gemeente en corporaties maken gezamenlijk afspraken over het voorkomen van huisuitzettingen (Prestatieovereenkomst 2011-2015, p.45).	Mitros heeft gezamenlijk met corporaties en gemeente afspraken gemaakt, maar ook met verschillende andere instanties ter voorkoming van huisuitzetting. Het aantal huisuitzettingen tussen 2014-2017 is dan ook sterk afgenomen. In 2011 is het convenant <i>Stedelijke aanpak voorkomen huisuitzetting door huurschuld: Voorkom huisuitzetting!</i> getekend door woningcorporaties en gemeenten. Daarnaast is in 2016 het convenant <i>Vroeg</i>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<i>eropaf</i> gesloten tussen verschillende gemeenten en woningcorporaties, waarin afspraken zijn gemaakt over hulp en dienstverlening aan huurders met schulden. Mitros werkt doormiddel van vroegtijdige signalering, en samen met verschillende instanties aan het voorkomen van huisuitzetting op basis van huurachterstanden. In Utrecht is het aantal uitzettingen uit sociale huurwoningen op basis van huurachterstand tussen 2014-2017 sterk afgenomen (Jaarverslag 2016, p.19): 2014: 48 2015: 30 2016: 32 2017: 19 Naast huurschuld zijn er ook andersoortige (woon)eenheden of andere redenen om te ontruimen. Het totale aantal ontruiming van Mitros (Utrecht+Nieuwegein) (incl. huurachterstand) is in de afgelopen jaren: 2014: 73 (Jaarverslag 2014) 2015: 58 (Jaarverslag 2015, p.25) 2016: 62 (Jaarverslag 2016, p.28) 2017: 48 (Jaarverslag 2017, p.33)	
Nieuwegein		
Uitvoering wijkaanpak <i>Jutphaas/wijkersloot</i> wordt door de gemeente, Mitros en Jutphaas voortgezet de komende jaren (Prestatieovereenkomst Nieuwegein 2011-2014, p.13).	De aanpak is voortgezet. In de periode na 2014 is de aanpak verder gegaan onder de noemer <i>Beter Buurten</i> (Toelichting Mitros).	7
Corporaties zetten in op de leefbaarheid in complexen en buurten door een leefbaarheidsbudget ter ondersteuning van activiteiten, buurtbeheerders en sociaal beheer in relatie tot overlast in te stellen (PA Nieuwegein 2016-2019, p.7).	Mitros (Utrecht+Nieuwegein) heeft vanaf 2016 ervaring opgedaan met het 'Betere buur(t) budget', een leefbaarheidsbudget dat huurders zelf aanvragen voor een leefbaarheidsactiviteit (Jaarverslag 2015, p.23; 2016, p.27). Daarnaast gaat er ook budget naar leefbaarheid via bijvoorbeeld de buurtbeheerders en aanpak krachtwijken.	7
Gemeente en corporaties zetten de samenwerking voort op armoedebelief, veiligheid en leefbaarheid, aanpak van woonoverlast en aanpak schuldhelpverlening (Prestatieovereenkomst Nieuwegein 2011-2014, p.17).	Mitros (Utrecht+Nieuwegein) pakt overlast zelf aan of zorgt voor doorverwijzing naar de juiste instanties. In het ergste geval gaat zij over tot ontruiming (Jaarverslag 2014, p.24; 2015, p.24; 2016, p.27).	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	Mitros (Utrecht+Nieuwegein) heeft laatste-kansbeleid waarin huurders die overlast veroorzaken nog een kans krijgen. Over de periode 2014-2017 zijn er tussen de 6 en 10 huurders per jaar aangemeld bij dit traject bij Het Vierde Huis (Jaarverslag 2014, p.24; 2015, p.24; 2016, p.27). Mitros werkt doormiddel van vroegtijdige signalering en samen met verschillende instanties aan het voorkomen van uitzettingen uit sociale huurwoningen op basis van huurachterstanden. In Nieuwegein is het aantal huisuitzettingen op basis van huurachterstand tussen 2014-2017 gehalveerd (Jaarverslag 2016, p.19): 2014: 14 2015: 6 2016: 7 2017: 7 Voor veiligheid en leefbaarheid zet Mitros buurtbeheerders in die zorgen dat de buurt schoon, heel en veilig blijft (Jaarverslag 2014, p.23; 2015, p.23; 2016, p.26). Daarnaast bestaan er verschillende convenanten die ingaan op deze thema's, waarbij meerdere partijen zijn betrokken. Bijvoorbeeld convenant integrale aanpak woonoverlast, convenant Multi probleemgezinnen, convenant sociaal plan Nieuwegein.	
Partijen hebben afgesproken om de aanpak extreme woonoverlast en buurtbemiddeling te continueren. Er wordt verkend in hoeverre de succesvolle aanpak van Wisselgeld meer algemeen kan worden toegepast bij de aanpak van Multi-problematiek (Prestatieovereenkomst Nieuwegein 2011-2014, p.17). Corporaties continueren hun bijdrage aan buurtbemiddeling/woonoverlast en de wijknetwerken in ieder geval tot de volgende evaluatie in 2016 (PA Nieuwegein 2016-2019, p.7).	Mitros heeft convenanten gesloten met andere uitvoerende partijen over de operationalisering op het vlak van buurtbemiddeling en woonoverlast in de wijknetwerken. Voorbeelden zijn: convenanten woonproblematiek, regionaal schakelteam en vroeg er op op (toelichting Mitros).	7
Partijen bekijken de mogelijkheid voor het aanbrengen van ondergrondse containers op 11 locaties bij complexen van Mitros en	De eerste locaties voor ondergrondsecontainers zijn in 2016 onderzocht (Monitoring PA Nieuwegein	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Portaal. Rekening houdend met het grondstoffeninzamelplan dat in 2016 wordt opgesteld, worden 2 complexen per jaar voorzien van ondergrondse vuilcontainers, indien de leefbaarheid daarmee gediend is, realisatie mogelijk is en dit binnen de wettelijke kaders is toegestaan. Plaatsing is op basis van kostendeling (PA Nieuwegein 2016-2019, p.8).	2016, p.4). Vervolgens is er een lijst met locaties opgesteld. Deze is echter achterhaald omdat de gemeente Nieuwegein bezig is met het opstellen van nieuw beleid op afvalstofverwerking (toelichting Mitros).	

Over Ecorys

Met ons werk willen we een zinvolle bijdrage leveren aan maatschappelijke thema's. Wij bieden wereldwijd onderzoek, advies en projectmanagement en zijn gespecialiseerd in economische, maatschappelijke en ruimtelijke ontwikkeling. We richten ons met name op complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken en bieden opdrachtgevers in de publieke, private en not-for-profit sectoren een uniek perspectief en hoogwaardige oplossingen. We zijn trots op onze 80-jarige bedrijfsgeschiedenis. Onze belangrijkste werkgebieden zijn: economie en concurrentiekracht; regio's, steden en vastgoed; energie en water; transport en mobiliteit; sociaal beleid, bestuur, onderwijs, en gezondheidszorg. Wij hechten grote waarde aan onze onafhankelijkheid, integriteit en samenwerkingspartners. Ecorys-medewerkers zijn betrokken experts met ruime ervaring in de academische wereld en adviespraktijk, die hun kennis en best practices binnen het bedrijf en met internationale samenwerkingspartners delen.

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO₂-uitstoot af, stimuleren we het overgebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO₂-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

De vastgoedexpertise binnen ons bedrijf bestaat uit ca. 30 specialisten op het gebied van wonen, winkels, leisure, kantoren, bedrijventerreinen en maatschappelijk vastgoed, inclusief grond- en vastgoedstrategie, financiële advisering, contractering, project-, proces- en interim-management, organisatieadvies (inclusief maatschappelijke visitaties), communicatieadvies en gebiedsbranding. We werken onder meer voor ontwikkelaars, beleggers, financiële instellingen, woningcorporaties, gemeenten, regio's, provincies en nationale overheden in binnen- en buitenland.

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas