



Visitatierapport

Mitros
2018-2021



21 november 2022

Visitatiecommissie

Jan van der Moolen, voorzitter

Miranda Rovers, visitator

Stefan Cloudt, secretaris

Voorwoord

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

Vanaf 1 juli 2015 geldt voor alle corporaties de verplichting zich tenminste één keer per vier jaar te laten visiteren. Voor corporaties die lid zijn van Aedes geldt dit al sinds januari 2007. Die visitatie houdt in dat een onafhankelijke commissie een geobjectiveerd oordeel geeft over het maatschappelijk presteren van de corporatie. Dit oordeel vormt zich door de prestaties en de ambities in de visitatieperiode af te zetten tegen de opgaven in die periode, door de prestaties te laten beoordelen door de belanghebbenden en door de prestaties af te zetten tegen de financiële mogelijkheden van de corporatie. De methodiek bevat tot slot ook een oordeel over de Governance, waarbij gekeken wordt naar de strategievorming en de sturing, de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen en de externe legitimatie en verantwoording.

De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, die op 1 juli 2009 is opgericht, heeft als doel een geobjectiveerd en onafhankelijk stelsel van visitaties voor woningcorporaties te ontwikkelen, te beheren en te borgen. Een visitatie wordt uitgevoerd volgens de vaste visitatiemethodiek van SVWN. Dit is "Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties", versie 6.0.

Cognitum is geaccrediteerd door de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Dit rapport betreft de visitatie van Mitros over de periode 2018-2021.

Inhoud Voorwoord	2
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties	5
1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties	6
Mitros	6
Terugblik op de vorige visitatie	6
Recensie	7
Integrale scorekaart	10
Samenvatting	11
SWOT	12
Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief	14
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	15
Beoordelingskader	15
Beschrijving van de prestatieafspraken	15
Relevante ontwikkelingen	16
Beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	16
Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden	18
Beoordeling feitelijke prestaties	21
Beoordeling van de ambities	23
Bewonderpunten en verwonderpunten	25
Totale beoordeling opgaven en prestaties	25
3 Presteren volgens Belanghebbenden	27
Beoordelingskader	27
Werkwijze	27
Belanghebbenden in het werkgebied	27
Belanghebbenden over Mitros	28
De reputatie van Mitros	29
De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Mitros	30
Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden	34
Bewonderpunten en verwonderpunten	34
4 Presteren naar vermogen	35
Beoordelingskader	35
Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders	35
Een nadere analyse van de variabelen	35
Vermogensinzet	36
Bewonder- en verwonderpunten	37
5 Governance	38
Beoordelingskader	38
Korte beschrijving governance-structuur	38
Relevante ontwikkelingen	38
Strategievorming en sturing op prestaties	38
Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen	41
Externe legitimering en verantwoording	42
Bewonderpunten en verwonderpunten	43
Totale beoordeling Governance	44

6	Bijlagen	45
	Positionpaper	46
	Factsheet maatschappelijke prestaties	49
	Overzicht geraadpleegde personen	59
	Korte cv's visitatoren	60
	Onafhankelijkheidsverklaringen	61
	Meetschaal	62
	Werkwijze visitatiecommissie	63
	Bronnenoverzicht	64
	Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg	65
	Reputatie-Quotient	66
	Definiëring netwerken Pieterjan van Delden	67
	Uitgebreid overzicht prestaties	68

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties

1 Overzicht beoordeling maatschappelijke prestaties

Mitros

Het huidige Mitros is in 1998 ontstaan uit een fusie van K77, Woningbedrijf Utrecht en Woningbedrijf Nieuwegein. Eind 2021 heeft zij ruim 28.000 woningen in de gemeenten Utrecht (Haarzuilens, Vleuten, De Meern en de stad Utrecht) en Nieuwegein en is daarmee in beide steden de grootste corporatie: 1 op de 6 mensen in beide steden woont in een woning van Mitros. Een zeer beperkt deel van het woningbezit (0,07%) ligt buiten de twee genoemde gemeenten, namelijk in Bunnik en Soest. **De Woningbouwvereniging Utrecht (WBVU), een kleine woningcorporatie met 91 woningen heeft in 2022 besloten te fuseren met Mitros en daarnaast gaat Mitros met Viveste fuseren per 1 januari 2023 en gaat dan verder onder de naam Woonin.**

Mitros werkt met hart en verstand aan de volgende missie:

Goed wonen mogelijk maken voor mensen met een laag inkomen. Dat doen wij bij Mitros door het verhuren van goede en betaalbare huizen in Utrecht en Nieuwegein. We werken aan goede dienstverlening en aan betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit van onze woningen.

Vier strategische speerpunten geven verder richting aan het alledaagse werk: de beste dienstverlening, voldoende goede en betaalbare huizen, efficiënt omgaan met geld en tevreden medewerkers. De organisatie telt ongeveer 370 medewerkers in 12 afdelingen: wonen, financiën & control, administratie, Qlinker (digitale corporatie), verkoop en zakelijke verhuur, vastgoed, strategie & advies, huurderonderhoud, directiezaken & P&O & communicatie, ICT & facilitair, digitale dienstverlening en klantcontact.

De dagelijkse leiding van Mitros is in handen van de bestuurder. Het directieoverleg bestaat uit de bestuurder aangevuld met 6 managers die inspraak en tegenspraak bieden aan de bestuurder. De managers zijn van de afdelingen: directiezaken & P&O & communicatie, vastgoed, financiën & control, strategie & advies, wonen Nieuwegein & Oost en wonen Midden & West. De directie is verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen, de strategie, de financiering, het beleid, de resultaten en de continuïteit van Mitros. De bestuurder legt verantwoording af aan de raad van commissarissen, bestaande uit zes leden waarvan twee op voordracht van het Huurders Netwerk Mitros.

Een van de belangrijkste opgaves voor Mitros was, zoals blijkt uit de position paper, om de externe oriëntatie te vergroten: de STAP naar buiten. Daarvoor had de organisatie sterk ingezet op de STIP aan de horizon: ontwikkelen van een toekomstvisie en hernieuwde focus en efficiënte processen. Daar is bijgekomen dat het woningtekort in Utrecht ongekend groot is, wat uitdagingen met zich mee brengt op gebied van vernieuwing en verdichting van woningen en voor de leefbaarheid in buurten en wijken. Mitros staat op het standpunt dat verdere samenwerking in de regio nodig is om maatschappelijke opgaven op te kunnen pakken. Dit is de reden dat Mitros werkt aan een fusie met Viveste die per 1 januari 2023 gestalte krijgt.

Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatie van Mitros betrof de periode 2014 – 2017. Het rapport werd 19 december 2018 opgeleverd. In dat rapport werd Mitros getypeerd als een relatief grote corporatie waarbij de eerste helft van de visitatieperiode in het teken stond 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. De bedrijfslasten werden verlaagd en het investerend vermogen versterkt. In 2015 was er weer (financiële) ruimte voor nieuwe ambities. In 2017 werd een nieuw ondernemingsplan Mitrosplan > 2018 geformuleerd. De

toenmalige visitatiecommissie typeerde Mitros met de begrippen ambitie, gedrevenheid, presteren en innoveren. Mitros wilde, aldus de commissie, de beste volkshuisvesting voor de huurders realiseren, de beste in de corporatiesector zijn en de beste werkgever voor de eigen medewerkers. Daarbij stonden voor Mitros de volkshuisvestelijke opgaven en de huurder centraal. De toenmalige commissie gaf aan dat sprake was van uitgebreide en gedetailleerde prestatieafspraken. Deze boden duidelijkheid aan Mitros om het beleid en de uitvoering ervan hierop te richten. De Utrechtse regio wordt als één van de moeilijkste regio's in ons land gezien omdat de druk op de woningmarkt groot is en de beschikbare locatiedcapaciteit beperkt. Mitros kreeg van de commissie het compliment dat op vrijwel alle onderdelen van de gemaakte afspraken – zowel in Utrecht als in Nieuwegein - ruim voldoende prestaties zijn geleverd met zeer goede prestaties rond de kernvoorraad, het huurbeleid en de renovatie van het woningbezit.

Belanghebbenden scoorden veel beter dan in de visitatieperiode daarvoor. Daaraan lag mede ten grondslag een aantal zoals de toenmalige commissie het omschreef, inspirerende ontwikkelingen. Genoemd worden de zogeheten STIP-projecten die hebben bijgedragen aan scherpere budgettering en goedkoper planmatig onderhoud, snellere renovatieprocessen en verbeterde vastgoedsturing. Maar ook het uitdagen van marktpartijen tot vernieuwing (zoals het vervangen van een badkamer in een dag en bijdragen aan gezond wonen) en de samenwerking met vier andere corporaties, waarbij op ICT-gebied naar efficiëntie en innovatie wordt gestreefd. De ontwikkeling van de digitale corporatie Qlinker die de (potentiële) huurder altijd toegang geeft tot de corporatie en de 'paspoorten' van huurder en woning op elkaar afstemt en tenslotte het opsporen van eigen blinde vlekken door een cultureel antropoloog naar de organisatie te laten kijken.

De commissie had ook verbeterpunten. In openbare documenten en op de website kon de verbinding met de strategische ambities en doelen daarbij scherper en transparanter worden weergegeven. Door meerjarige lijnen te trekken tussen het strategische, tactische en operationele niveau wordt zichtbaar waar Mitros naar toe wil en waar de organisatie staat. Belanghebbenden gaven mee dat zij Mitros ervaren als een hele grote organisatie en dat het aanspreekpunt voor hen niet altijd helder is. De commissie gaf aan ervoor te zorgen dat strategie en beleid op het hoofdkantoor voldoende herkenbaar blijven voor de belanghebbenden die met uitvoering en praktijk te maken hebben.

De huidige commissie heeft vast kunnen stellen dat de verbeterpunten op- en aangepakt zijn en dat Mitros opnieuw goede sprongen heeft gemaakt in een verdere professionalisering op alle fronten. Dat is ook terug te zien in de waardering. Maar er liggen ook nog grote opgaven voor Mitros.

Recensie

Spanning tussen groot en herkenbaar willen zijn

Mitros wil met haar werk de juiste bijdrage leveren aan het oplossen van de grote woonvraagstukken in haar werkgebied. Zij zet daarbij de huurder op één, zoals de bestuurder in zijn Position paper schetst. Daarmee geeft Mitros ook invulling aan het gestelde in de bestuurlijke reactie bij de vorige visitatie. Het aanspreekpunt bij een heel grote organisatie als Mitros was toen voor belanghebbenden niet altijd even helder. Het de huurders op één zetten en de beste volkshuisvesting bieden dienden in de visitatie van 2018 – 2021 nadrukkelijk als behaald doel naar voren te komen. De visitatiecommissie ziet daarbij twee lijnen in de analyses van gesprekken en documenten. De lijnen uit de vorige periode zijn doorgezet en waar mogelijk versterkt. Dat geldt voor de mogelijkheden voor nieuwbouw, renovatie en verduurzaming, de aanpak van leefbaarheid in de wijken en de kwaliteit van de dienstverlening. Mitros wordt daarbij getypeerd als nuchter, zakelijk, ambitieus, open en eerlijk. Mitros onderscheidt zich daarbij volgens vele belanghebbenden als een professionele organisatie met veel denk- en daadkracht. Mitros neemt haar verantwoordelijkheid en toont voorbeeldgedrag.

Tegelijk is sprake van op onderdelen nog niet goed geslaagde communicatie die in de ogen van diverse belanghebbenden als top-down wordt getypeerd. Hoewel er diverse activiteiten vanuit de verschillende wijken worden ondernomen, wordt het hoofdkantoor ook getypeerd als "De rots". Het als gevolg van de

voorgenomen fusie met Viveste opnieuw openen van kantoren in Houten, Wijk bij Duurstede en Nieuwegein, wordt door velen als een mooi effect van de beoogde fusie gezien. Het gesignaleerde uit de vorige visitatieperiode is daarom nog niet afgerond en gaat in de ogen van de huidige commissie gewoon een volgende fase in. De samenleving verandert, de problematiek wordt complexer zoals ook blijkt uit de groei van instroom van kwetsbare huurders in de woningmarktregio Utrecht en dat alles vraagt tijd, aandacht en communicatie. Daarnaast was sprake van een aantal wisselingen in de werkorganisatie wat de herkenbaarheid ook niet vergroot heeft. Het lijkt de commissie raadzaam dat bij de uitwerking van de fusie met Viveste, bestuur en directie van Mitros hier zorgvuldig aandacht aan besteden. Bereikbaarheid vergroten en kortere lijnen binnen de organisatie zijn veel gehoorde aandachtspunten die diverse belanghebbenden noemden in de gesprekken met de commissie. Daarmee kunnen de thema's van externe legitimatie en verantwoording ook een goede impuls krijgen om het beeld in de buitenwereld te verbeteren.

Volkshuisvesting als ambacht

Er wordt binnen de organisatie veel gedacht over hoe de huurder op één te krijgen resp. te houden. Dat is ook zichtbaar hoe eenieder vanuit de bestuurlijke en werkorganisatie praat over de afgelopen jaren. Het gaat om drie fasen. Vanuit het in 2013 de basis op orde krijgen naar de volgende fase in 2015 met de operatie "De Stip" waarbij Mitros terug naar de kerntaak ging, naar 2019 waarbij met de procesgang 'De Stap' de luiken weer opengingen omdat zichtbaar werd wat de effecten van de in 2015 ingevoerde te strakke regelgeving betekent voor leefbaarheid in wijken en buurten. Er bleek een behoefte om weer dicht bij de huurder te organiseren. Er werden nieuwe woonconcepten bedacht en ingevoerd die alom in de buitenwereld lof oogsten. Samenwerking werd gezocht met relevante partijen. Maar voor de organisatie betekende dit ook wat: er ontstond een 'nieuw normaal' wat naast weerstand ook veel enthousiasme opriep bij bestuur en werkorganisatie. Er wordt meer van de medewerkers verwacht en tegelijk is men trots op wat anno 2022 bereikt is. De visitatiecommissie was onder de indruk van hoe leden van het directieteam van Mitros dit met de commissie deelden. Zij gaven mooi en duidelijk aan dat de sociale opgave vraagt om meer ambachtelijk werken door medewerkers bij Mitros. Dat betekent maatwerk en dat vraagt andere invulling van het begrip professionaliteit. Met het uitstralen van deze houding weet Mitros ook mooi inhoud te geven aan de voorbeeldfunctie die zij in de ogen van velen heeft. "Noblesse oblige". Jazeker en daar valt naar buiten toe nog wel wat te verbeteren, maar wat een mooi en gedegen verhaal zit daarachter.

Van ritueel naar gecombineerde kracht

De woningmarktregio Utrecht is een markt met een hoge druk op zowel huur als koopwoningen. Er zijn grote tekorten, lange wachtlijsten en maar beperkte bouwlocaties en daarnaast staat de leefbaarheid in veel wijken zwaar onder druk. Door vele betrokkenen worden de prestatieafspraken gezien als een ritueel. Alle door de commissie gesproken instanties en individuen geven aan dat het anders moet. Er gaat gewerkt worden aan meerjarige afspraken. De gemeente zal minder ambities moeten gaan stapelen en meer de regie op de realisering van projecten moeten pakken. **Mocht de gemeente keuzes blijven uitstellen, dan zal dat effecten hebben op het volume van de bouwproductie en zal mede daardoor sprake kunnen zijn van achterblijvende investeringen in de stad Utrecht.** Op de onderdelen van Presteren naar Opgaven en Ambities worden met uitzondering van bijzondere doelgroepen (hier een negen) en verduurzaming (een 8) ruime voldoende gescoord. Opvallend daarbij is dat de vernieuwing vanuit Mitros zit op thema's die niet in de prestatieafspraken zitten, zoals de digitale corporatie Qlinker en de nieuwe woonconcepten.

Mitros heeft zeker oog voor vernieuwing en is daar ook goed in. Maar de commissie heeft de indruk dat hier betere en snellere resultaten op meerdere onderdelen van het beleid mogelijk zijn door meer samen te werken met verschillende partijen. De ingezette grotere nadruk op de wederkerigheid kan verder uitgebouwd worden, zo denkt de commissie. Duidelijkheid over locaties en vervolgens de vraag beantwoorden in welke samenwerkingscombinaties er gebouwd kan worden, lijkt ook gewenst. De positie van de formele huurders vertegenwoordiging is geen punt van discussie. De verschillende huurdersorganisaties overleggen met elkaar voorafgaand aan het overleg van de betrokken corporaties in het samenwerkingsverband de STUW. De afgelopen jaren lijken de prestatieafspraken vooral een

bureaucratisch samenspel geweest te zijn. De kracht van Mitros wordt door alle partijen gezien. Het is zaak die te combineren met collega corporaties en de gemeenten om de wooncrisis nog beter aan te kunnen pakken. Daar hoort ook een strategische samenwerking bij met partijen uit de zorg en de leefbaarheid. Financieel is Mitros daartoe in staat.

Zelfbewust of toch ook een beetje arrogant?

Mitros is een professionele organisatie met een mooie cyclus van begroten, plannen, realiseren en verantwoorden op alle niveaus van de organisatie. Er is daarnaast sprake van een hoge mate van resultaatgerichtheid en er is ruimte voor innovatie. Voor dat alles verdient de organisatie een groot compliment. In het proces van verantwoordelijkheden op het laagst mogelijke niveau is sprake van resultaatverantwoordelijke teams. Dat geeft de beleving van een toegenomen werkdruk, maar daar is aandacht voor vanuit de organisatie. Ook de vraag over hoe de besluitvorming na de fusie in 2023 verdeeld moet worden over centraal en decentraal, krijgt volop aandacht. Kern daarbij is in de ogen van de commissie hoe de slagkracht behouden en verbeterd kan worden en hoe doorlooptijden van en bij projecten kunnen worden teruggebracht. Mooi daarbij in de ogen van de commissie was hoe vanuit de directie dit geduid werd als “daadkracht vanuit de intentie, niet vanuit de hiërarchie”.

De commissie onderschrijft dit ten volle maar wijst daarbij wel op een thema dat daarbij in haar ogen aandacht behoeft. Mitros is groot, daadkrachtig en professioneel. Het mee kunnen nemen van andere partijen is daarbij een belangrijk vraagstuk. De voorbeeldfunctie is duidelijk zichtbaar. Maar hebben andere partijen wel het gevoel dat er ruimte is voor hun inbreng? Luistert Mitros naar andere meningen en doet ze daar vervolgens wat mee? Geeft Mitros echt wel ruimte aan andere partijen? Of dendert de Mitros-trein zoals altijd toch wel weer door, want ze kunnen het ook zelf? Op de openbare verantwoording en externe legitimatie scoort Mitros een in de ogen van de commissie een magere zeven resp. zes. Daar ligt nog een grote mogelijkheid tot verbetering. De commissie heeft bewondering voor het zelfbewustzijn vanuit de kracht die Mitros anno 2022 heeft. Maar ze moet ook waken dat dit zelfbewustzijn niet overgaat in de allergie daarvan, arrogantie. Vanuit het motto “Daadkracht vanuit de intentie, niet vanuit de hiërarchie” moet hier aandacht voor komen. De buitenwereld naar binnen halen lijkt goed geslaagd, maar die buitenwereld een positie en plek geven in de beleidsontwikkeling en daarmee daadwerkelijk invloed geven, behoeft aandacht in de ogen van alle door de commissie gesproken partijen. **Dit thema raakt ook de fusie met Viveste per 1 januari 2023. Het is van belang dat de structuren en culturen waarmee beide organisaties werken, goed gaan samenvallen en versmelten in een door beide partijen gewenste organisatiestructuur en cultuur.**

Gedreven raad van commissarissen

Het was de raad die een aantal jaren geleden begon met het thema ‘De huurder op één’. Na de verschillende mutaties in het bestuur van een driehoofdige naar een eenhoofdige leiding en versterking van de laag daaronder in het directieteam, is de organisatie duidelijk meer ‘in the lead’ dan een aantal jaren terug. De raad is alert op signalen en heeft daartoe ook de nodige contacten binnen en buiten de organisatie. Voorafgaand aan de reguliere vergaderingen wordt een inhoudelijk thema besproken.

Voor de komende jaren heeft de raad wel degelijk prioriteiten. De regionale bediening van de huurders na de fusie moet op orde komen en bij het thema “De huurder op één” is nog winst te behalen, zo denkt hij. De portefeuillevernieuwing van de woningvoorraad behoeft aandacht evenals de uitwerking van de verduurzamingsopgave. Daarnaast is de raad zicht bewust van het gegeven dat innovaties moeten beklijven en heeft hij aandacht voor de reputatie van Mitros. Mitros kan meer dan nu nog de verbinding zoeken. Dat is een bevestiging van wat de commissie hiervoor opmerkt. De oriënterende rol en aandacht voor het maatschappelijk presteren van Mitros is in de ogen van de commissie van meer dan uitstekend niveau, een voorbeeld voor de corporatiesector. Bovendien is de raad goed toegankelijk voor belanghebbenden, zo kreeg de commissie de indruk.

De raad heeft in de ogen van de visitatiecommissie een bewonderenswaardige balans gevonden tussen goed, divers en veelvuldig contact met stakeholders binnen zijn rol en doet dat op gepaste afstand. De raad van commissarissen doet op zeer inzichtelijke wijze verslag van deze activiteiten in haar jaarverslag. Mooi was de ontwikkeling van de raad van commissarissen die in het begin van de visitatieperiode sterk sturend was, maar gaandeweg de visitatieperiode is de bestuurder echt in de lead gekomen waar het gaat om het agenderen van maatschappelijke vraagstukken. De wijze waarop de raad van commissarissen invulling geeft aan het bewaken van de kracht en tegenkracht in het directieteam, is daarbij in de ogen van de commissie ook een mooi voorbeeld van het bewaken van de “kracht – tegenkracht” verhoudingen in een organisatie.

Aandachtspunten:

1. Beeldvorming naar buiten heeft meer aandacht en andere inhoud door meer open te staan voor anderen en hun opvattingen;
2. Aanpak prestatieafspraken om te komen tot meer daadkracht en betere afstemming;
3. Ontwikkelen van strategische visie op andere terreinen dan wonen vanuit ontwikkelde model van bijzondere woonconcepten;
4. Vorm en inhoud geven aan decentralisatie van de organisatie en daarmee beeld van “De rots” aanpakken;
5. Het op één zetten van de huurder heeft de komende periode grote aandacht om ambities, resultaten, beleving en beeldvorming op elkaar afgestemd te krijgen;
6. Betrek belanghebbenden meer bij de ontwikkeling van beleid en geef hun de mogelijkheid tot beïnvloeding;
7. Verantwoording en communicatie over beleid en prestaties kunnen verbeterd worden;
8. Bereikbaarheid vergroten en kortere lijnen binnen de organisatie zijn aandachtspunten voor de komende jaren;
9. De huurders zien de relatie met Mitros als minder positief en hebben nadrukkelijk het gevoel aan het lijntje te worden gehouden en niet serieus genomen te worden. Mitros zou zich meer in de bewoners kunnen verdiepen.

Integrale scorekaart

Presteren naar opgaven en ambities								
	Thema					Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5			
Prestaties in het licht van de opgaven	7	7	9	7	8	7,6	75%	8
Ambities in relatie tot de opgaven						9	25%	
Presteren volgens belanghebbenden								
	Thema					Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
	1	2	3	4	5			
Maatschappelijke prestaties	6,5	6,9	7,4	6,4	6,7	6,8	50%	6,6
Relatie en communicatie						5,9	25%	
Invloed op beleid						6,7	25%	
Presteren naar vermogen								
								Eindcijfer
Vermogensinzet								9
Governance								
						Gemiddelde	Weging	Eindcijfer
Strategievorming en prestatiebesturing	Strategievorming				8	8	33%	8,3
	Prestatiebesturing				8			

Maatschappelijke oriëntatie RvC			10	33%
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie	7	7	33%
	Openbare verantwoording	7		

De nummers bij de thema's in de tabel verwijzen naar de thema's die zijn onderscheiden in paragraaf 3.2:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Bijzondere doelgroepen
4. Leefbaarheid
5. Duurzaamheid en kwaliteit

In dit visitatierapport is de voorgeschreven meetschaal gehanteerd, conform de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties Versie 6.0. De meetschaal is opgenomen in de bijlagen. De decimalen zijn ontstaan door het gemiddelde van de onderliggende cijfers te berekenen. Het ijkpunt (norm) voor Presteren in het licht van de Opgaven, de Ambities, Presteren naar Vermogen en Governance is een 6.

Samenvatting

De visitatie van Mitros over de periode 2018-2021 heeft plaats gevonden aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0. De interviews met interne en externe belanghebbenden vonden plaats in juni en juli 2022. In deze samenvatting worden per perspectief op hoofdlijnen de beoordelingen geschetst.

Presteren naar Opgaven en Ambities: 8

Mitros scoort een 7,6 op opgaven en een 9 op ambities. Mitros heeft in alle jaren van de visitatieperiode prestatieafspraken gemaakt met de gemeenten Utrecht en Nieuwegein en het Huurders Netwerk Mitros. De inzet van Mitros op gebied van beschikbaarheid, betaalbaarheid en leefbaarheid is ruim voldoende. Vrijwel alle prestatieafspraken werden gerealiseerd. De inzet van Mitros voor bijzondere doelgroepen en duurzaamheid springen er in positieve zin uit: daar werden respectievelijk een 9 en een 8 gegeven. In de visitatieperiode heeft Mitros daarnaast gewerkt aan het op één zetten van de huurder. Er zijn goede stappen gezet, maar blijft er nog een stevige opgave voor de komende periode. Mitros heeft stevig ingezet op allerlei vormen van innovatie op allerlei verschillende terreinen: sociaal (woonconcepten), vastgoed (duurzaamheid, badkamer in één dag), organisatie (Qlinker). Daarin zit een grote kracht van Mitros.

Presteren volgens Belanghebbenden: 6,6

De belanghebbenden zijn redelijk tevreden over de maatschappelijke prestaties van Mitros en beoordelen met een voldoende (6,6). Het hoogst scoren de prestaties op het thema bijzondere doelgroepen (7,4) op de andere vier thema's liggen de scores (net) onder de 7. De verschillen tussen de huurders, gemeenten en overige belanghebbenden zijn klein. De enige twee uitzonderingen hierop zijn de overige belanghebbenden die met een 8,2 duidelijk meer tevreden zijn over de inzet van Mitros voor bijzondere doelgroepen (vaak ook hun eigen cliënten). En met de gemeenten die op het thema duurzaamheid en kwaliteit hogere verwachtingen hebben en met een 5,8 minder tevreden zijn. Dat lage cijfer is opvallend als gekeken wordt naar wat Mitros op dit vlak feitelijk doet. Mitros wordt door de geraadpleegde belanghebbenden getypeerd als zakelijk, groot en innovatief. De tevredenheid van belanghebbenden over de relatie en communicatie is met een 5,9 het laagst beoordeeld. Persoonlijke contacten en relaties zijn doorgaans goed, maar communicatie is over de gehele breedte van belanghebbenden een verbeterpunt voor Mitros. Bereikbaarheid vergroten en kortere lijnen binnen de organisatie zijn veel gehoorde aandachtspunten. De huurders zijn zowel ontevreden over de relatie als de communicatie; ze voelen zich niet serieus genomen. Zij willen als het gaat om invloed op het beleid eerder betrokken worden, waardoor ze ook voor de invloed op het beleid een onvoldoende geven. Ook andere belanghebbenden herkennen dat Mitros niet veel ruimte voor invloed op beleid geeft; het totale oordeel van alle geraadpleegde belanghebbenden hiervoor is een 6,7.

Presteren naar Vermogen: 9

Mitros is een solide en risico bewuste organisatie, die financieel gezond is en werkt met een boven gemiddeld managementmodel en erg goede en solide financiële sturing. Mitros investeert voortdurend in de kwaliteit en duurzaamheid van de woningen door nieuwbouw met vernieuwende woonconcepten, renovatie en onderhoud. Daar waar maatschappelijke en of vastgoed technische redenen dat vragen, wordt daar de voorkeur aan gegeven boven de rendementsberekeningen. Dat is mede te verklaren uit de uitstekende vermogenspositie en de financiële jaarresultaten. Op de lokale grond- en vastgoedmarkt weet Mitros goed en snel te acteren. Maar ook op maatschappelijke vraagstukken zoals de huisvesting van stathouders, neemt Mitros haar verantwoordelijkheid en toont voorbeeldgedrag. Mitros denkt een extra impuls te kunnen leveren aan de realisatie door samenwerking in de regio te versterken, zoals de fusie met Viveste **per januari 2023 en WBVU, welke in 2022 plaatsvond**. Utrecht. Daarmee investeert ze ook in de kwaliteit van de dienstverlening in al haar locaties en worden mogelijk posities verworven voor toekomstige nieuwbouw. De visitatiecommissie geeft drie pluspunten door onder meer het hiervoor beschrevene en de actieve wijze waarop de visie op de volkshuisvestelijke inzet periodiek is herijkt na het opstellen van het Mitrosplan > 2018. Ook de mate van verhogen van het beschikbare vermogen door de doorontwikkeling van de interne organisatie en de jaarlijkse verkoop van woningen is goed. Mitros kiest voor investeren in de no-regret maatregelen voor de duurzaamheid op de kortere en het verlagen van de CO2 op de langere termijn. Mitros wil geen koploper maar een “smart follower” zijn. De doorontwikkeling van het risicomanagement is van zeer goed niveau.

Governance: 8,3

Mitros heeft haar strategievorming goed op orde. De ondernemingsstrategie wordt in de vorm van uitvoeringsprogramma’s geactualiseerd en geconcretiseerd. Er is een consequente link tussen ondernemingsstrategie en facetbeleid. Mitros innoveert en trekt lessen uit de innovaties die zij op allerlei gebied initieert. De prestatie sturing in de vorm van maandelijks Balanced scorecards en kwartaal/tertiaalrapportages en de bijsturing die op basis daarvan plaatsvindt, is op orde. De raad van commissarissen geeft op meer dan uitstekende wijze vorm en inhoud aan haar maatschappelijke oriëntatie en kan als voorbeeld dienen voor alle (raden van commissarissen van) woningcorporaties. De raad van commissarissen is zeer actief in het structureel onderhouden van contact met een breed scala aan belanghebbenden. Naast de huurdersorganisaties gaat het daarbij bijvoorbeeld om individuele huurders (bij werkbezoeken aan complexen), de gemeente, collega corporaties en samenwerkingspartners op gebied van zorg, welzijn en maatschappelijke opvang. De raad van commissarissen voert ook op verschillende momenten gesprekken met management en medewerkers van Mitros, vaak ook buiten afwezigheid van de bestuurder. De verantwoording en vooral de externe legitimatie blijven daarbij achter. De voorlopers rol die Mitros op de andere terreinen invult, is hier niet aanwezig.

SWOT

In onderstaande SWOT-matrix worden de sterktes en zwaktes en de kansen en bedreigingen die de visitatiecommissie heeft vastgesteld schematisch samengevat.

Verbeterpunten	Sterkte punten
<ul style="list-style-type: none"> • Imago • Meer verbinding zoeken • Wederkerigheid in prestatieafspraken • Bereidheid om soms wat weg te geven • Versnellen van planuitvoering • Communicatie en bereikbaarheid: imago of realiteit? • Beklijven van de pilots in de organisatie • Bereikbaarheid 	<ul style="list-style-type: none"> • Daadkracht • Innovatieve kracht • Zelfbewust en eigenzinnig • Financieel zeer gezond • Sterke sturing en verantwoording • Maatschappelijke oriëntatie RvC • Aandacht voor betaalbaarheid en beschikbaarheid • Werken met woonconcepten • Investeringskracht
Kansen	Bedreigingen

<ul style="list-style-type: none">• Verhogen slagkracht door fusie en meer aandacht in de regio• Druk vanuit rijk door discussie over opgaven en middelen• Richting geven aan 'Noblesse oblige'• Samenwerken met maatschappelijke partners op aanpak wijken en buurten• Verder uitwerken van het concept van 'Huurder op één'	<ul style="list-style-type: none">• Valkuil van zelfbewustheid is arrogantie• Achterblijvende investeringen in oude werkgebied• Remmen bouwproductie door uitblijven keuzes door gemeentebesturen• Uitblijven van structuur en cultuur voldoende een plek kunnen geven na de fusie en goed monitoren daarvan
---	---

Deel 2: Beoordelingen met toelichting, per perspectief

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

Beoordelingskader

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het (tripartite) overleg met de gemeente(n) en huurdersorganisaties in het werkgebied. Aanvullend daaraan kunnen, wanneer deze relevant zijn, afspraken met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert, worden meegenomen in de beoordeling.

De beoordeling vindt plaats aan de hand van de visitatiemethodiek 6.0, in de bijlage treft u de bij deze methodiek behorende meetschaal aan.

De opgaven en de geleverde prestatie(s) zijn weergegeven in de prestatiemonitor, die eveneens als bijlage is bijgevoegd. Deze prestatiemonitor bevat gedetailleerde informatie in aanvulling op de in onderstaande paragrafen beschreven beoordeling van de visitatiecommissie.

Beschrijving van de prestatieafspraken

Mitros heeft prestatieafspraken met de gemeenten:

- Utrecht;
- Nieuwegein.

Met deze gemeenten zijn prestatieafspraken gemaakt op de volgende thema's:

1. Beschikbaarheid;
2. Betaalbaarheid;
3. Bijzondere doelgroepen;
4. Leefbaarheid;
5. Duurzaamheid en kwaliteit.

Daarnaast heeft Mitros nog beperkt bezit in de gemeenten Bunnik, Soest (Soesterberg) en Vleuten. Vanwege dat beperkt bezit zijn er met de gemeenten Bunnik en Soest geen prestatieafspraken, er wordt wel een jaarlijks bod uitgebracht.

Voor corporaties zijn rijksprioriteiten benoemd die corporaties in hun bod op de woonvisie en dus in de prestatieafspraken verplicht in overweging moeten nemen. Corporaties kunnen, mits goed onderbouwd en in overleg met gemeente en huurdersorganisatie, besluiten dat er voor één of meer rijksprioriteiten lokaal geen prestaties worden geleverd.

De vier rijksprioriteiten voor de periode t/m 2020 zijn:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting.

Voor de periode 2021 tot 2025 zijn onderstaande prioriteiten door de minister bij brief aan de Tweede Kamer d.d. 30 november 2020 vastgesteld:

- Bijdragen aan de bouwopgave (door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen);
- Zorgen voor betaalbaarheid (door inzet lokaal maatwerk);
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad (door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie);

- Realisatie van wonen met zorg (door passende woonvormen en samenwerking);
- Huisvesten van spoedzoekers (door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting);
- Investeren in leefbaarheid (door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer).

Deze prioriteiten overlappen deels de eerder vastgestelde prioriteiten. De rijksprioriteiten zijn in de gemaakte prestatieafspraken opgenomen.

Ook functioneert Mitros nadrukkelijk binnen de kaders vanuit wetten, regelgeving en sector-afspraken. Te denken valt aan de begrensde huurverhoging, duurzaamheidsdoelstellingen waaronder CO₂ neutraal in 2050 en het Klimaatakkoord, begrensde inzet op leefbaarheid, taakstelling vestiging statushouders en passend toewijzen. Soms meer expliciet, soms meer impliciet, betrekken de partijen deze kaders bij de prestatieafspraken. Bij de beoordeling van de feitelijke prestaties op de thema's is, waar aan de orde, verduidelijkende tekst over het functioneren door Mitros binnen kaders toegevoegd.

Binnen de woningmarktregio U16 werken corporaties en gemeenten samen aan de volkshuisvestelijke opgaven. Zo werd o.a. in 2021 in opdracht van de gemeenten door onderzoeksbureau Rigo een evaluatie uitgevoerd van de regionale huisvestingsverordening. Dit leidde mede tot een aanpassing van de lokale afspraken.

Relevante ontwikkelingen

In de visitatieperiode nam de druk op de Utrechtse woningmarkt, die al heel hoog was, nog verder toe. De noodzaak tot het toevoegen van woningen is daarom groot. Zowel in Utrecht als in Nieuwegein zijn een aantal binnenstedelijke locaties in ontwikkeling. Maar omdat de (koop)huizenprijzen in dezelfde periode ook explosief zijn gestegen (ook die van nieuwbouwwoningen), blijft de vraag naar betaalbare woningen groot. Er is terughoudendheid bij met name de gemeente Utrecht om buiten de huidige bebouwing naar mogelijkheden te zoeken. De Utrechtse corporaties staan dan ook voor een lastige opgave waar het gaat om beschikbaarheid van woningen.

Beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Mitros maakte prestatieafspraken met de gemeenten Utrecht en Nieuwegein. De visitatiecommissie beschouwt onder andere de wederkerigheid van de gemaakte afspraken. Hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken? Ook heeft de visitatiecommissie vastgesteld of alle relevante en essentiële onderwerpen zijn opgenomen in de prestatieafspraken en of deze vervolgens concreet en onderbouwd zijn. In andere woorden: zijn de prestatieafspraken SMART? Daarnaast is gekeken of de prestatieafspraken actueel zijn en of ze tijdig worden geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd. Ook kijkt de visitatiecommissie naar de betrokkenheid van de partijen: waren er nog andere partijen dan de gemeente(n), corporatie(s) en huurdersorganisaties vertegenwoordigd? Ook keek de visitatiecommissie naar de inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen. Bijvoorbeeld welke initiatieven de corporatie heeft genomen bij de totstandkoming van een woonvisie.

Algemeen

Binnen de woningmarktregio U16 zijn betrokken partijen zich bewust van de grote druk op de woningmarkt in deze regio. In regionaal verband wordt dan ook samengewerkt (o.a. regionale huisvestingsverordening). Nadere uitwerking vindt in de prestatieafspraken op gemeentelijk niveau plaats.

De prestatieafspraken worden jaarlijks met jaarschijven geactualiseerd. Er vinden periodiek overleg, monitoring en evaluatie plaats tussen partijen en op basis van actuele ontwikkelingen, waar nodig, worden de afspraken aangepast. In de prestatieafspraken over 2021 verwijzen partijen naar de coronacrisis (sinds maart 2020) en de effecten daarvan op de te maken afspraken waren ten tijde van het opstellen van de afspraken over 2021 nog maar beperkt in beeld.

Gemeente Utrecht

In Utrecht maken de corporaties die verenigd zijn in STUW – Stichting Utrechtse Woningcorporaties – (Mitros, Portaal, Bo-Ex, GroenWest, SSH en Habion) met de huurdersorganisaties en de gemeente Utrecht prestatieafspraken op stedelijk niveau. Deze worden uitgewerkt naar prestatieafspraken per corporatie. Zo werd in 2019 in Utrecht het Stadsakkoord Wonen gesloten tussen de partners en de bewonersorganisaties. Dat Stadsakkoord vormde mede de basis voor de Woonvisie “Utrecht beter in balans”. Samen met de stedelijke prestatieafspraken van de gemeente en de gezamenlijk woningcorporaties (STUW) en de huurdersorganisaties vormen het Stadsakkoord Wonen en de Woonvisie de basis voor de op corporatie-niveau te maken prestatieafspraken.

De stedelijke afspraken richten zich op de thema’s productie/beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid en de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Deze vormen mede de basis voor de jaarlijks tussen de corporatie, huurdersorganisatie (Huurders Netwerk Mitros) en gemeente te maken prestatieafspraken op corporatie-niveau.

De afspraken voor 2021 zijn beperkter (er is een licht proces gevolgd) omdat deze vrij snel volgden op de stedelijke prestatieafspraken 2020-2022 en de daaruit voortvloeiende prestatieafspraken 2020 op corporatieniveau. Het ging daarbij niet om grote inhoudelijke veranderingen maar om een actualisatie en waar mogelijk een concretisering. Daarbij waren partijen zich ervan bewust dat de effecten en impact van de coronacrisis nog ongewis waren.

De afspraken zijn in de jaren 2018 en 2019 in beperkte mate wederkerig en vooral gericht op door Mitros te leveren prestaties. Vanaf 2020 zijn de afspraken wederkerig.

De afspraken zijn deels SMART. Er wordt ook gesproken over de corporaties en deels worden de afspraken per corporatie gespecificeerd. Zo wordt er bijvoorbeeld ten aanzien van Mitros gesproken over inzet van bovenwettelijke leefbaarheidsuitgaven zonder deze verder nader te specificeren.

Gemeente Nieuwegein

In Nieuwegein maken de gemeente, de woningcorporaties Mitros, Jutphaas Wonen en Portaal en de huurdersorganisaties van de drie corporaties afspraken op basis van de gemeentelijke Woonvisie 2015 en de Aanvulling Woonvisie 2015 van april 2019. De Woonvisie en de Aanvulling geven de belangrijkste opgaven voor het wonen in Nieuwegein weer: vitale stad, een passende woning voor iedereen, wonen en zorg en kwaliteit en duurzaamheid. In de prestatieafspraken staan de afspraken met betrekking tot de bijdragen van de corporaties aan het realiseren van de ambities van het woonbeleid. Het proces om te komen tot de prestatieafspraken en de belangrijkste onderwerpen worden door de partijen gezamenlijk vastgesteld.

De basis voor de afspraken over 2018 en 2019 vormden de meerjarige prestatieafspraken 2016-2019. Daarin waren de lokaal relevante onderwerpen, mede op basis van het regionale en landelijke beleid, uitgewerkt. Deze vormden de basis voor de jaarlijks tussen de corporatie, huurdersorganisatie (Huurders Netwerk Mitros) en gemeente te maken prestatieafspraken op corporatie-niveau. In de jaarschijven vindt de verbijzondering plaats voor het komende jaar. In december 2019 hebben partijen de prestatieafspraken 2019-2023 afgesloten. De afspraken voor 2021 zijn beperkt omdat deze vrij snel volgden op de prestatieafspraken 2019-2023 en partijen weinig reden tot onderbouwde actualisatie zagen omdat de effecten van de recente ontwikkelingen (o.a. de coronacrisis) nog niet volledig in beeld waren.

De afspraken zijn wederkerig en bevatten voor alle partijen te leveren bijdragen. Opvallend is dat regelmatig de visie van een van de partijen verwoord wordt (“de gemeente ziet graag”, “de huurdersorganisatie is geen voorstander van”), daar waar er klaarblijkelijk geen overeenstemming was.

De afspraken zijn deels SMART. Er wordt ook gesproken over de corporaties en deels worden de afspraken per corporatie gespecificeerd. Zo wordt er bijvoorbeeld ten aanzien van Mitros gesproken over inzet van bovenwettelijke leefbaarheidsuitgaven zonder deze verder nader te specificeren.

Er zijn geen andere partijen betrokken bij het maken van de prestatieafspraken. Wel is in de prestatieafspraken 2020 het gemeentelijk initiatief opgenomen om ook met zorgpartijen prestatieafspraken te maken over wonen, welzijn en zorg. Deze afspraak is in 2021 opnieuw opgenomen.

Beschouwing visitatiecommissie

Hiervoor zijn voor verschillende elementen de waarnemingen van de visitatiecommissie beschreven. Hier volgen de conclusies en een beschouwing van de visitatiecommissie.

Gedurende de hele visitatieperiode is gewerkt met prestatieafspraken. In beide gemeenten waren ook de huurders vertegenwoordigd bij de prestatieafspraken. De prestatieafspraken sluiten aan op de rijksprioriteiten en de lokale woonvisies. Ze bevatten smart-afspraken maar ook intenties, inspanningsverplichtingen en andere, minder goed meetbare, kwalitatieve afspraken.

In de gesprekken bleek bij alle partijen ontevredenheid over het proces om te komen tot prestatieafspraken. Het proces kost veel tijd, terwijl partijen die tijd liever inzetten voor het daadwerkelijk realiseren van de afspraken.

In de gemeente Utrecht spelen daarbij ook verschillen van inzicht ten aanzien van (de invulling van) de opgave (zowel tussen partijen als soms ook binnen de gemeente zelf) een rol: het ambitieniveau (stapel van eisen en wensen), de spanning tussen de stad en de regio, inbreiden binnenstedelijk versus uitbreiden, wel of niet slopen en behoud van het groen in de stad.

Mede door de verschillen van inzicht en ook door de (veel negatieve) dynamiek binnen en tussen organisaties is er bij alle partijen frustratie voelbaar over de wijze waarop het proces en de contacten verlopen.

Een van de gesprekspartners typeerde het proces van de prestatieafspraken als een “bureaucratisch gezelschapsspel”. Verschillende gesprekspartners gaven aan dat iedereen wel anders wil, maar dat tot nu toe geen van de partijen in staat is geweest deze negatieve spiraal te doorbreken. Gezien de enorme opgave in Utrecht lijkt het zaak dat partijen een streep onder dit verleden zetten en nieuwe energie en elan brengen in het proces.

Op kleinere schaal spelen dat soort zaken ook in de gemeente Nieuwegein, maar daar is de dynamiek in het algemeen wel anders.

De visitatiecommissie constateert dat de inhoud van de prestatieafspraken wel in orde is, maar dat er in het proces om te komen tot prestatieafspraken, nog veel te verbeteren valt. Gezien de enorme opgave in Utrecht lijkt het zaak dat partijen een streep onder het verleden zetten en nieuwe energie en elan brengen in het proces. Dat is te meer van belang nu er in de komende tijd een andere dynamiek in de prestatieafspraken zal ontstaan doordat de Nationale Woon- en Bouw Agenda door vertaald moet worden en er in dat kader ook afspraken met andere partijen moeten worden gemaakt op gebied van wonen en zorg.

Kwaliteit en proces van de prestatieafspraken volgens belanghebbenden

Na de beschouwing van de visitatiecommissie over de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken, wordt in deze paragraaf ingegaan op de eigen beoordeling van de bij prestatieafspraken betrokken partijen: de gemeente(n), huurdersorganisatie(s) en eventueel collega corporaties. De visitatiecommissie heeft in de gesprekken met de betrokken partijen gevraagd naar hoe zij aankijken tegen enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces rondom de totstandkoming van de prestatieafspraken. In aanvulling hierop is in een digitale enquête (die voorafgaand aan de gesprekken met de visitatiecommissie is verzonden) aan partijen gevraagd hun waardering te geven over deze samenwerking. Deze laatste, cijfermatige, beoordeling maakt geen onderdeel uit van de visitatiemethodiek, maar is toegevoegd om extra inzicht te krijgen en verstrekken in de opvattingen van de betrokken partijen. In de opzet van de enquête is onder meer gebruik gemaakt van vragen gebaseerd op het promotieonderzoek van Pieterjan van Delden naar ‘Sterke Netwerken’¹.

Van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken, de uitleg van deze condities is opgenomen in de bijlagen.

Allereerst heeft de visitatiecommissie aan de partners in het overleg gevraagd de kwaliteit en het proces van de prestatieafspraken te typeren. Dit leverde de volgende woordwolk op:



Vervolgens is de betrokken partijen gevraagd hoe zij de kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken vinden.

De gemeenten

De *gemeente Utrecht* kenschetst het proces van de prestatieafspraken als langdradig en inefficiënt. Er wordt geconstateerd dat de gemeente zelf te weinig regie voert. Het proces duurt te lang, daar zijn beide (gemeente en corporaties) partijen debet aan. Er wordt te weinig samen opgetrokken en problemen worden heen en weer “gepingpong”. De gemeente stelt hoge ambities die niet altijd aansluiten op wat de corporaties kunnen en willen. De gemeente is in het algemeen tevreden over de inhoud van de prestatieafspraken.

De *gemeente Nieuwegein* kenschetst het proces als gedegen, maar ook als een bestuurlijk ritueel, soms moeizaam en stroperig. De gemeente is tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken en vindt de prestatieafspraken voldoende wederkerig. De gemeente realiseert zich ook dat zij soms hoge ambities heeft, hoger dan wat wet- en regelgeving voorschrijven, bijvoorbeeld op gebied van duurzaamheid. Mitros en de andere woningcorporaties gaan daar niet in mee omdat de kosten van die hogere ambities naar hun mening onevenredig hoog zijn.

Beide gemeenten geven aan dat er in het proces te weinig effectief feedback aan elkaar wordt gegeven en dat ook de reactie op feedback niet altijd effectief is.

De huurders

Huurder Netwerk Mitros (HNM) stemt voor de gesprekken starten in een vooroverleg de aandachtspunten vanuit de huurders af met de andere huurdersorganisaties en vervolgens met de corporaties. HNM voelt zich in het proces om te komen tot prestatieafspraken gehoord door de corporaties en de gemeente. HNM constateert wel dat de eisen en wensen van de gemeente soms op gespannen voet staan met elkaar en met de enorme opgave die er ligt.

De corporaties

Mitros is tevreden over het proces en de inhoud van de prestatieafspraken met de gemeente Nieuwegein: er wordt goede regie gevoerd en er duidelijk wat de gemeente wil en kan. In de gemeente Utrecht ervaart Mitros een stapeling van wensen van de gemeente. Er is sprake van verkoking bij de gemeente waardoor

de prestatieafspraken binnen de gemeente niet breed gedragen (lijken te) worden. De relatie tussen de ambtenaren en de politiek wisselt sterk van periode tot periode. Dat maakt het maken en nakomen van afspraken soms lastig.

De collega-corporaties geven aan dat veelal gekozen wordt voor een pragmatische aanpak, maar dat de prestatieafspraken te weinig concreet en te weinig wederkerig zijn. Met name ten aanzien van nieuwbouw wordt een discrepantie ervaren: de corporaties willen wel bouwen, maar zijn afhankelijk van de gemeente voor grondposities. De collega-corporaties geven aan dat hun ontevredenheid zich overigens niet richt op de inzet en inspanningen van Mitros. Er wordt geconstateerd dat de gemeente Utrecht meer regie kan en mag voeren. Er wordt ook door de collega-corporaties een verschil ervaren tussen wat de politiek wil en wat de ambtenaren willen. Ook de verkokering in de ambtelijke organisatie zelf is soms lastig. De collega-corporaties zijn meer tevreden over de inzet van de gemeente Nieuwegein ten aanzien van de prestatieafspraken: "een lichtend voorbeeld".

Ook de collega-corporaties geven aan dat er in het proces te weinig effectief feedback aan elkaar wordt gegeven en dat ook de reactie op feedback niet altijd effectief is.

De cijfermatige beoordeling van de drie partijen samen

Alle deelnemers aan het driepartijenoverleg hebben over de prestatieafspraken een cijfermatig oordeel gegeven over diverse kenmerken van de samenwerking. Dit oordeel is zoals al aangegeven geen onderdeel volgens de visitatiemethodiek, maar geeft wel een helder beeld over het oordeel van de betrokken partijen op de diverse fasen en condities. In de onderstaande tabel zijn de scores per partij en per zogenaamde resultaatconditie weergegeven.

- Hierbij staan de initiële condities voor de aanwezigheid van een 'gezamenlijk willen' en de niveaubepalende condities voor een 'gezamenlijk handelen'.
- De effectuerende condities gaan over de loyaliteit en de verbinding tussen de betrokken partijen.
- De faciliterende condities tenslotte gaan over het beschikbaar stellen van voldoende middelen.

Een meer uitgebreide uitleg van deze condities is opgenomen in de bijlagen.

	Gemeenten	Huurdersorganisatie	Corporaties	Gemiddelde
Initiële condities	6,2	6,3	6,7	6,4
Niveaubepalende condities	6,6	4,0	6,0	5,5
Effectuerende condities	7,1	4,0	6,1	5,7
Faciliterende condities	5,0	nb	7,5	6,3
Gemiddelde	6,2	4,8	6,6	6,0

Het gemiddelde oordeel van de drie partijen is een 6,0. Dat is een relatief slechte score. Dit is ook het beeld dat uit de gesprekken naar voren komt: men is in het algemeen ontevreden over het proces van de prestatieafspraken. Alle partijen geven aan dat de rol van de gemeente Utrecht verandering behoeft. Bij de niveaubepalende en effectuerende condities zijn er verschillen in de beoordeling tussen de gemeente en corporaties enerzijds en de huurdersorganisatie anderzijds. Bij de faciliterende condities is er een groot verschil in de beoordeling tussen de gemeenten en de corporaties. De gedetailleerde scores per kenmerk en per partij staan in de bijlage.

Beoordeling feitelijke prestaties

De feitelijke prestaties worden per thema beoordeeld. Daar waar de feitelijke prestaties de prestatieafspraken kwantitatief evenaren, heeft de commissie een 7 gegeven. Daar waar de prestatieafspraken niet gehaald zijn, maar door corporatie veel extra inzet is gepleegd of wel vindingrijk is geweest in het zoeken naar oplossingen, is ook een 7 gegeven. Wanneer er sprake is van bovengemiddeld presteren is het mogelijk om extra pluspunten te geven, dit is dan bij het betreffende thema toegelicht. Om het rapport leesbaar en toegankelijk te houden is bij de bespreking en beoordeling per thema volstaan met een samenvattend overzicht van de gemaakte afspraken. In bijgevoegde prestatie-monitor zijn de afspraken gedetailleerd en per gemeente weergegeven.

Thema 1: Beschikbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7

Partijen in beide gemeenten onderkennen dat er een grote behoefte is aan voldoende betaalbare huurwoningen. De afspraken zijn dan ook gericht op een sociale huurwoningvoorraad die recht doet aan de (toekomstige) behoefte. Deze behoefte is in de prestatieafspraken concreet vertaald naar nieuwbouw en (maximale) verkoop ten behoeve van de financiering van die nieuwbouw.

Mitros heeft tijdens de visitatieperiode 871 nieuwe woningen opgeleverd en er is daarnaast gestart met de bouw van meer nieuwbouwwoningen. De nieuwbouwplannen zijn (soms met lichte) vertraging, gerealiseerd. In 2020 werd door Mitros 22% van de totale nieuwbouw in de regio Utrecht opgeleverd, 37% van de nieuwbouw in de gemeente Utrecht en 62% van de nieuwbouw in de gemeente Nieuwegein.

De afspraken met betrekking tot de verkoop van sociale huurwoningen werden nagekomen. Daarbij werd conform afspraak voorrang verleend aan kopers die een sociale huurwoning vrijmaakten. Zo werden o.a. in 2019 in Utrecht 25 woningen met toepassing van de koopvoorrang verkocht en in 2020 in Nieuwegein 35 woningen met toepassing van deze regeling. In 2021 is met de gemeente Utrecht afgesproken dat Mitros de verkoopportefeuille met 25% terugbrengt (naar circa 150 woningen per jaar). Er zijn dat jaar maar 93 woningen verkocht. Ook in andere jaren zijn veelal minder woningen verkocht dan (maximaal) afgesproken. Voor verkoop aangewezen panden zijn zorgvuldig geselecteerd op het (niet) passen in de vastgoedportefeuille, met name omdat ze onderdeel zijn van een VvE (en Mitros daarin een minderheidsbelang heeft), het niet-DAEB woningen betreft, het woningen zijn met een onevenredig hoge WOZ waarde of tot het zogeheten "versnipperde" bezit behoren. De opbrengsten uit verkoop zijn ingezet voor nieuwbouw.

Met een aanpassing van het huurbeleid werd in 2020 en 2021 gestuurd op de instroom van de secundaire doelgroep en middeninkomens in de sociale woningvoorraad in Overvecht (gemeente Utrecht). In de gemeente Nieuwegein werden in 2021 afspraken gemaakt over de wijkvisie voor Vreeswijk op basis waarvan de rollen en verantwoordelijkheden bij de aanpak hiervan verder uitgewerkt worden.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

Thema 2: Betaalbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De inzet en afspraken zijn gericht op een gematigde huurontwikkeling. Uitgangspunt daarbij is een inflatievolgend huurbeleid. Ook zijn er afspraken gemaakt over het aanbod woningen tot de onderscheiden aftoppingsgrenzen.

In haar huurbeleid heeft Mitros de afspraken over een inflatievolgende huurverhoging voor de sociale huurwoningen geborgd. Bij haar aanbod houdt Mitros ten minste 70% onder de tweede aftoppingsgrens. In Utrecht werden afspraken gemaakt om minima (U-pashouders) huurkorting te verlenen. Na evaluatie van

deze regeling werd deze in 2020 definitief gemaakt. Een vergelijkbare regeling in Nieuwegein werd door de Autoriteit Woningcorporaties in 2018 verboden.

Bij betalingsproblemen levert Mitros altijd maatwerk. Daarbij wordt afgestemd met de buurtteams van de gemeenten. In de corona-lockdown werden geen huisuitzettingen vanwege huurachterstand uitgevoerd. In het kader van de vroeg-signalering werd in Ondiep in 2019-2020 een pilot uitgevoerd. Deze werd uitgebreid naar de regio Utrecht en later - in 2021 - vervangen door het landelijk convenant vroeg-signalering.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

Thema 3: Bijzondere doelgroepen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

Binnen het thema bijzondere doelgroepen is er onder andere aandacht voor huisvesting met woonbegeleiding, de uitstroom uit beschermd wonen, spoedzoekers, statushouders, ouderen en bijzondere woonconcepten.

Mitros werkt samen met partners (de gemeenten en zorgpartijen) aan de huisvesting voor bijzondere doelgroepen. Deze afspraken zijn gericht op onder andere uitstroom maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Mitros richt zich daarbij op de huisvestingstaak en de afspraken zijn vooral gericht op het borgen van de passende begeleiding.

Zo wordt in Nieuwegein samengewerkt met het Leger des Heils, De Tussenvoorziening en Zorgspectrum. In Utrecht zijn met betrokken partijen uitvoeringsafspraken gemaakt (Beter Wonen). Op basis daarvan worden door Mitros ten behoeve van de huisvesting woningen beschikbaar gesteld.

Ook participeert Mitros bij de invulling van de gemeentelijke taakstelling ten aanzien van de huisvesting van statushouders.

Mitros heeft bijzondere aandacht voor het stimuleren van gemengd wonen. In 2018 is een apart team bijzondere woonconcepten in het leven geroepen dat zich uitsluitend bezig ging houden met de huisvesting van bijzondere doelgroepen. In de visitatieperiode zijn in dit kader projecten zoals Place2BU, Vulcanusdreef, Mixit en Livin opgeleverd. Alle belanghebbenden spreken breed hun grote waardering uit voor de inzet van Mitros op dit gebied, zowel dat ze er veel aandacht voor hebben alsook dat ze dat op meerdere plaatsen doen. Ook wordt de samenwerking die Mitros hierin zoekt met andere partijen en de wijze waarop Mitros die samenwerking vervolgens invult, als zeer positief gezien.

De visitatiecommissie geeft drie pluspunten vanwege de wijze waarop Mitros invulling geeft aan de woonconcepten voor bijzondere doelgroepen zoals hierboven beschreven.

Thema 4: Leefbaarheid

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

De afspraken op het terrein van de leefbaarheid richten zich op de wijken in Utrecht en Nieuwegein waar Mitros bezit heeft. Onderwerpen daarbij zijn: schoon, heel en veilig, bewonersparticipatie, vroeg-signalering, woonfraude en bestrijding overlast.

Mitros participeert via de buurtaanpak in de genoemde terreinen. Hierin wordt samen met de gemeenten opgetreden, onder andere bij de aanpak van woonfraude en woonoverlast. Door woonbegeleiding en buurtbemiddeling worden casussen op individuele basis aangepakt. Daarbij spelen de in de wijk acterende buurtbeheerders een belangrijke rol. De betrokkenheid van de buurtbewoners wordt gestimuleerd o.a. met een jaarlijkse plantjes dag en het gezamenlijk optuigen van kerstbomen.

De visitatiecommissie is van mening dat de feitelijke prestaties de gemaakte prestatieafspraken evenaren en beoordeelt dit thema daarom met een 7.

Thema 5: Duurzaamheid en kwaliteit

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Verduurzaming van de corporatievoorraad is een speerpunt binnen de prestatieafspraken. Het gaat hierbij om verduurzaming van de bestaande woningvoorraad (al dan niet in combinatie met verbetering), duurzame nieuwbouw en transformatie en klimaatadaptie.

In de visitatieperiode is door Mitros fors geïnvesteerd in de verduurzaming. In 2018 had 49% van het bezit een label C of hoger; in 2021 was dat 73%. Op basis van het duurzaamheidsbeleid is de Aedes-afspraken om gemiddeld e-label B te halen, door Mitros al ultimo 2019 in zowel Utrecht als Nieuwegein gerealiseerd. Vanaf 2019 wordt conform afspraak met de gemeente bij groot onderhoud tevens een stap naar ten minste label A gemaakt. De toepassing van zonnepanelen is in de visitatieperiode verder uitgerold. Ook werden energiecoaches ingezet (in 2020 vanwege corona in mindere mate; maar dat werd in 2021 gecompenseerd). Mitros is actief betrokken bij de gemeentelijke warmteplannen. Ook wordt deelgenomen aan pilots in het kader van klimaatadaptatie, circulaire bouw en toepassing biogas (in Utrecht o.a. bij de projecten De Omloop en Lomanlaan).

Het duurzaamheidsbeleid is blijvend in ontwikkeling (BENG en NOM worden/zijn onderzocht en sinds 2020 is het afkoppelen van hemelwaterafvoeren onderdeel van het duurzaamheidsbeleid).

Jammer is dat er geen respons is gekomen op het in Nieuwegein (conform prestatieafspraken) door Mitros genomen initiatief om met partners te komen tot een samenwerkingsagenda op duurzaamheidsthema's. Vanwege de enorme, te verwachten investeringsopgave organiseert Mitros vanaf 2018 een Duurzaamheids-Challenge met een accent op de samenwerking met andere corporaties in Brabant en Utrecht bij het realiseren van innovaties, zoals bij de installatietechniek.

De visitatiecommissie geeft twee pluspunten vanwege

- de langjarige inzet op gebied van duurzaamheid waardoor Mitros al in 2019 gemiddeld label B gerealiseerd heeft;
- de inzet, in de vorm van pilots, op gebied van klimaatadaptatie, circulaire bouw en dergelijke;
- de wijze waarop Mitros innovatie stimuleert in de vorm van de Duurzaamheids-Challenge.

Beoordeling van de ambities

Beschrijving van de ambities

De ambities zijn omschreven in "Het Mitrosplan ≥ 2018".

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

Het doel van het ondernemingsplan is het bieden van de beste sociale huisvesting aan de huurders van Mitros. Dit wil Mitros bereiken door een hoge huurderstevredenheid waarbij:

- Een huurder van Mitros de beste prijs-kwaliteitsverhouding krijgt;
- Mitros zorgt voor meer sociale huurwoningen, zodat meer huurders een passende plek om te wonen hebben;
- Mitros een goede woningvoorraad heeft en de dienstverlening uitstekend is;
- Minder geld naar Mitros gaat en zoveel mogelijk naar de huurder;
- De tevredenheid onder de medewerkers van Mitros hoog is.

Om bovenstaand doel te bereiken zijn in het ondernemingsplan keuzes gemaakt op het gebied van de doelgroepen, de dienstverlening, het vastgoed en de organisatie.

Speerpunten voor de looptijd van het ondernemingsplan op de thema's zijn:

Doelgroepen:

Mitros richt zich op de lage inkomens (tot € 36.165, prijspeil 2017). Binnen deze groep is er aandacht voor mensen met een bijzondere woningvraag (huishoudens met een zorgvraag en mensen uit de maatschappelijke opvang). In zeer beperkte mate - uitzonderingsgevallen - richt Mitros zich op de middeninkomens (tot € 45.000 prijspeil 2017).

Dienstverlening:

De huurder staat op één (hulpvaardig, proactief, klantgericht, maatwerk, werken met klantgroepen); aandacht voor kwetsbare huurders (ouderen, mensen uit maatschappelijke opvang, samenwerking met partners); digitalisering in de dienstverlening (maar ook maatwerk door persoonlijk contact); Label A corporatie (in 2020 een label A voor huurderstevredenheid in de Aedes benchmark).

Vastgoed:

Mitros wil dat de huurders tevreden zijn over de woning en wonen in prettige en leefbare buurten. Daarnaast wil Mitros voldoende sociale huurwoningen hebben voor haar doelgroep. De woningen zijn energiezuinig en hebben minimaal een Mitros kwaliteitsniveau. De woningen zijn geschikt voor de diverse groepen bewoners. Mitros draagt zorg voor goed beheer van de directe woonomgeving en heeft daarbij ook oog voor het sociaal beheer. Mitros streeft naar een ongedeelde stad met gedifferentieerde wijken. In het huurbeleid wordt rekening gehouden met de inkomens van de huurders. De beschikbaarheid wordt gestimuleerd door nieuwbouw, doorstroming en experimenten met nieuwe woonconcepten.

Organisatie:

De bedrijfslasten worden zo laag mogelijk gehouden opdat de middelen zoveel mogelijk kunnen worden ingezet voor de huurders (in 2020 label A in de Aedes Benchmark). De medewerkers nemen verantwoordelijkheid en hebben ruimte om met nieuwe ideeën te komen. Ten aanzien van onderhoud, renovatie en nieuwbouw wordt de rol steeds meer regisserend met benutting van de expertise in de markt.

De koers uit het ondernemingsplan wordt in activiteitenprogramma's voor twee jaar uitgewerkt naar meetbare doelstellingen en activiteiten.

Beoordeling van de ambities

De visitatiecommissie beoordeelt de ambities van Mitros met een 9

Mitros heeft in haar ambities de huurder op één gezet en is gestart met de vertaling daarvan naar beleid, processen en cultuur. Uit de gesprekken die de visitatiecommissie heeft gevoerd, blijkt het belang van die ambitie, maar ook dat het realiseren ervan in de praktijk nog best weerbarstig is.

In de visitatieperiode werd nog vooral gewerkt vanuit één centraal kantoor in Utrecht. Inmiddels is echter weer gekozen voor verschillende vestigingen, mede vanwege de aankomende fusie met Viveste waardoor de nieuwe organisatie ook in Houten en Wijk bij Duurstede werkzaam zal zijn. De visitatiecommissie vindt deze stap naar (meer) lokale verankering een verstandige keuze, om zo meer aanspreekbaar zijn voor de huurders, maar ook om meer zichtbaar te zijn voor de lokale samenwerkingspartners en andere belanghebbenden.

De opgave in de regio Utrecht op gebied van volkshuisvesting is groot en Mitros is zich daar zeer van bewust. In haar ambities zet Mitros dan ook sterk in op nieuwbouw, alhoewel dat in een stad als Utrecht niet altijd makkelijk te realiseren is. Mitros heeft aandacht voor betaalbaarheid van haar woningen, onder andere door een gematigd huurbeleid en een stevige inzet op duurzaamheid (met lagere woonlasten voor de huurders als gevolg).

Leefbaarheid is eveneens een aandachtspunt, zeker ook omdat Mitros werkzaam is in een aantal wijken met een van oudsher vrij eenzijdig aanbod. Los daarvan is het een maatschappelijke trend dat de leefbaarheid steeds meer onder druk is komen te staan.

Mitros onderscheidt zich door haar intensieve en succesvolle inzet voor bijzondere doelgroepen met woonconcepten die zijn afgestemd op die groepen. In de visitatieperiode heeft Mitros laten zien dat het niet bij een ambitie blijft, maar dat de organisatie ook in staat is die ambitie daadwerkelijk waar te maken.

Mitros onderscheidt zich ook door haar grote inzet op gebied van innovatie op allerlei terreinen. Naast de bijzondere woonconcepten gaat het daarbij ook om initiatieven als bv Qlinker (digitale corporatie) en de Challenge badkamerrenovatie in één dag. Mitros stijgt hier boven vergelijkbare corporaties uit. Mitros houdt die kennis overigens niet voor zichzelf, maar is ook bereid de leerervaringen te delen met andere corporaties.

De commissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De succesvolle inzet voor bijzondere doelgroepen
- De inzet op gebied van innovatie en het verspreiden van de kennis die Mitros daarin heeft opgedaan
- De keuze om toch weer te gaan werken met verschillende vestigingen.

Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De inzet op gebied van woonconcepten.
- De inzet op gebied van duurzaamheid.
- De inzet op gebied van innovatie.

Verwonderpunten

- Het moeizame proces rond de prestatieafspraken in Utrecht, waar niemand gelukkig mee is maar waar het niet lijkt te lukken om tot een betere dynamiek te komen. In Nieuwegein ging dat beter, maar ook daar waren strubbelingen.
- Het is mooi dat Mitros zich inzet voor innovatie en allerlei verbeterprogramma's doorvoert. Inzetten op innovatie betekent ook dat niet alle initiatieven succesvol zullen zijn. Het gaat (ook) om de leerervaringen die Mitros op doet met die initiatieven. Maar de visitatiecommissie moest ook constateren dat, door de veelheid van initiatieven, sommige programma's bij veel interne gesprekspartners onbekend waren en dat sommige initiatieven helemaal niet opgepakt zijn danwel een stille dood gestorven (lijken te) zijn. Iets meer focus kan in dat kader zinvol zijn.

Totale beoordeling opgaven en prestaties

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

In onderstaande tabel ziet u hoe deze score tot stand is gekomen.

Presteren naar opgaven en ambities	Oordeel visitatiecommissie	
	Beoordeling prestaties	Beoordeling ambities
Thema 1: Beschikbaarheid	7	
Thema 2: Betaalbaarheid	7	
Thema 3: Bijzondere doelgroepen	9	
Thema 4: Leefbaarheid	7	
Thema 5: Duurzaamheid en kwaliteit	8	
Oordeel	7,6	9
Gewogen oordeel	8	

3 Presteren volgens Belanghebbenden

Beoordelingskader

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

- De mate waarin men tevreden is over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. Hierbij wordt de indeling in thema's gevolgd van de prestatieafspraken met de gemeente waarin de corporatie het grootste gedeelte van het bezit heeft.
- De tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie
- De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

Ook geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan hun verwachtingen te voldoen of die te overtreffen. De verschillende punten worden samengevat in een lijst met verbeterpunten per categorie belanghebbenden.

Onderdeel van de visitatiemethodiek 6.0 is ook dat de huurdersorganisatie(s) en gemeente(n) hun opvattingen delen over de kwaliteit van de prestatieafspraken en de kwaliteit van het proces dat leidt tot het maken van de prestatieafspraken. Voor de leesbaarheid van het rapport hebben wij er echter voor gekozen dit onderdeel al te benoemen in hoofdstuk 2, paragraaf 2.4, waar ook de beoordeling van de visitatiecommissie over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces is opgenomen.

Werkwijze

De visitatiemethodiek onderscheidt drie categorieën van belanghebbenden voor de corporatie: de gemeente(n), de huurders en overige partijen (zoals zorg- en welzijnsinstellingen, collega corporaties en ketenpartners). De corporatie heeft de visitatiecommissie een overzicht aangereikt met haar belanghebbenden in het werkgebied. In goed overleg tussen de corporatie en de visitatiecommissie is vervolgens afgesproken met welke partijen een gesprek zal plaatsvinden. Ook is besproken welke partijen alleen door middel van een schriftelijke enquête bevestigd worden. De belanghebbenden die een gesprek voeren met de visitatiecommissie, ontvangen ook een digitale enquête. In de bijlage is een exact overzicht opgenomen waarin is weergegeven met welke personen de visitatiecommissie heeft gesproken en welke personen alleen een digitale enquête hebben ingevuld.

Alle belanghebbenden die de digitale enquête hebben ontvangen, hebben hierbij een factsheet ontvangen met daarin de belangrijkste prestaties van de corporatie in de visitatieperiode. Deze factsheet is toegevoegd aan de bijlagen.

Belanghebbenden in het werkgebied

Mitros is werkzaam in de gemeenten Utrecht en Nieuwegein, een zeer beperkt deel (0,07%) van het woningbezit ligt daarbuiten en wel in de gemeenten Bunnik en Soest. De samenwerking met deze twee gemeenten is beperkt, waardoor de visitatiecommissie zich heeft gericht op de grootste gemeenten: Utrecht en Nieuwegein. Van de gemeente Utrecht is de respons beperkt gebleven tot één persoon ondanks dat er beduidend meer personen zijn benaderd voor een enquête en een gesprek met drie vertegenwoordigers van de gemeente niet kon doorgaan op het laatste moment. Buiten deze twee gemeenten werkt Mitros samen met andere belanghebbenden in het werkgebied. Ook met een selectie van deze belanghebbenden heeft de visitatiecommissie gesproken c.q. hen via een schriftelijke enquête bevestigd. De visitatiecommissie sprak met vertegenwoordigers van de gemeenten Utrecht en Nieuwegein, het HuurdersNetwerk Mitros, collega-corporaties, zorg- en welzijnsinstellingen en een belanghouder die actief is op het gebied van circulariteit.

Als achtergrond bij de beoordelingen van de belanghebbenden, wordt hieronder kort, per categorie, een beeld van de gesprekpartners geschetst en van de kern van de samenwerking met Mitros.

Gemeenten:

- Gemeente Utrecht: 360.000 inwoners bestaande uit Utrecht stad, Haarzuilens, Vleuten en De Meern. Mitros bezit in deze gemeente ruim 24.800 woningen;
- Gemeente Nieuwegein: 64.500 inwoners, ten zuiden van Utrecht. Mitros heeft in deze gemeente 5.800 woningen in haar bezit;

Huurders

- HuurdersNetwerk Mitros: behartigt de belangen van alle huurders van Mitros en gebruikt de mogelijkheden van het online Huurderspanel Mitros om te onderzoeken wat de achterban belangrijk vindt. Het HuurdersNetwerk Mitros is betrokken bij de prestatieafspraken in Utrecht en Nieuwegein, vanaf het bod tot en met de gezamenlijke ondertekening;

Overige belanghebbenden

- Bo-Ex is een collega corporatie met 9.000 woningen in Utrecht, samenwerking met Mitros is onder andere in de prestatieafspraken en STUW (Stichting Utrechtse Woningcorporaties);
- Portaal is een corporatie die in midden Nederland werkzaam is. In de regio Utrecht heeft Portaal 18.000 woningen en werkt met Mitros samen in onder meer STUW en bij de prestatieafspraken;
- Vluchtelingenwerk: begeleidt asielzoekers en vluchtelingen en rekent voor de huisvesting daarvan onder andere op Mitros;
- Buurtwerkkamer: ruimte die in zelfbeheer is bij bewoners in kwetsbare buurten. Er zijn drie buurtwerkkamers in Utrecht. Mitros verhuurt een ruimte aan de buurtwerkkamer in de buurt Zuilen en is deels financier van de stichting Buurtwerkkamers;
- De Tussenvoorziening: biedt opvang en ondersteuning aan dakloze Utrechters en aan begeleiding van mensen met schulden. Mitros is betrokken bij De Tussenvoorziening door (ook tijdelijk) woningen ter beschikking te stellen op basis van een raamovereenkomst;
- Lister begeleidt mensen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen onder andere door begeleid wonen. Mitros verhuurt woningen aan Lister;
- Zorgspectrum ondersteunt mensen met één of meerdere progressieve chronische aandoeningen. Mitros ondersteunt door verhuur van locaties.

Belanghebbenden over Mitros

Typering van Mitros

Aan de belanghebbenden is gevraagd Mitros in een aantal woorden te typeren. In onderstaand plaatje is de uitkomst hiervan weergegeven. Mitros wordt door haar belanghebbenden vooral getypeerd als zakelijk, groot en innovatief:



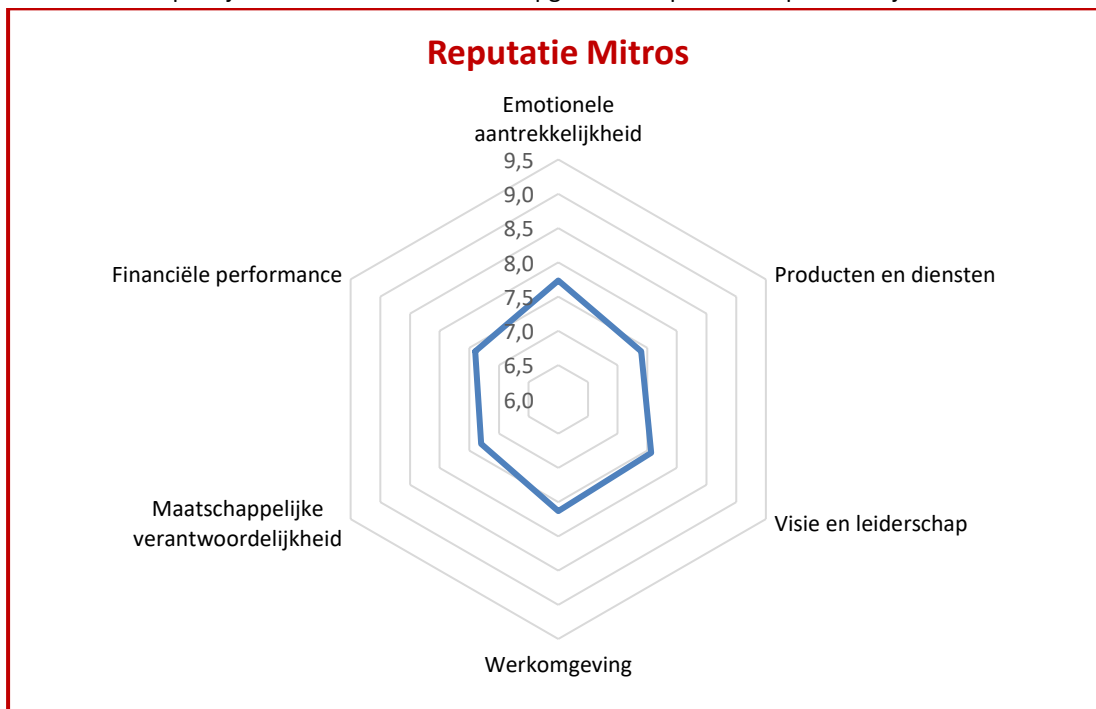
De reputatie van Mitros

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

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

Mitros scoort gemiddeld een 7,5 voor haar reputatie, dat is redelijk vergelijkbaar met andere corporaties. Op de zes dimensies van de reputatie quotiënt zijn de scores redelijk homogeen. Er zijn twee clusters te onderkennen. In het cluster van hogere scores vallen de emotionele aantrekkelijkheid (7,7), visie en leiderschap (7,6) en werkomgeving (7,6). Het cluster van de lagere scores bevat de producten en diensten (7,4), de financiële performance (7,4) en de maatschappelijke verantwoordelijkheid (7,3). De onderlinge verschillen tussen de scores zijn relatief beperkt. Een niveau dieper op de 19 elementen valt een aantal zaken op. Ten eerste is er binnen de emotionele aantrekkelijkheid een groot verschil. Mitros geniet veel vertrouwen (8,2), maar ten opzichte daarvan minder waardering en respect (7,3). Bij de werkomgeving valt op dat het beeld heerst dat Mitros goed gekwalificeerd personeel heeft (8,1). Het laagst hierbij scoort de goede organisatie (7,2). Het laatste en grootste verschil is te vinden in de financiële performance: het beeld is dat Mitros de financiën op orde heeft (9,0) maar dat de corporatie niet beter presteert dan collega's (5,0). Dit correspondeert met de beelden die de visitatiecommissie beschrijft in dit rapport, er wordt toch duidelijk op sommige fronten meer van Mitros verwacht als grote corporatie.

In onderstaand plaatje is te zien hoe de score is opgebouwd op de zes reputatiedrijvers:



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

De beoordeling van de tevredenheid van belanghebbenden over Mitros

Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties: 6,8

Over het algemeen zijn de belanghebbenden redelijk tevreden over de maatschappelijke prestaties van Mitros en beoordelen zij deze met een voldoende. Het meest tevreden zijn zij over de prestaties van Mitros op het thema bijzondere doelgroepen (7,4). De overige thema's scoren allemaal (net) onder de 7. De verschillen tussen de drie groepen belanghebbenden zijn doorgaans klein. De enige twee uitzonderingen zijn de overige belanghebbenden die met een 8,2 duidelijk meer tevreden zijn ten aanzien van de bijzondere doelgroepen (vaak ook hun eigen cliënten). Daarnaast de gemeenten die op het thema duurzaamheid en kwaliteit hogere verwachtingen hebben en met een 5,8 minder tevreden zijn dan de rest van de belanghebbenden. Hieronder worden de scores per thema nader besproken.

Thema 1: Beschikbaarheid (6,5)

Beschikbaarheid van voldoende sociale huurwoningen is in steden als Utrecht en Nieuwegein een belangrijke zaak. De belanghebbenden vinden over het algemeen dat Mitros maar een beperkte groei heeft weten te realiseren van het aantal sociale huurwoningen, ondanks de ambities die de corporatie op dit vlak heeft. Er worden relatief veel woningen verkocht, aldus de belanghebbenden. Ook beseffen zij dat Mitros om nieuwe sociale huurwoningen te kunnen realiseren, afhankelijk is van diverse partijen, waaronder de gemeenten. Zo zien belanghebbenden ook dat Mitros probeert procedures te versnellen, maar met beperkt resultaat.

Thema 2: Betaalbaarheid (6,9)

Voor belanghebbenden is betaalbaarheid een zeer actueel thema met de sterk stijgende energieprijzen. Met name als het gaat om de huurprijzen voor bijzondere doelgroepen (zie ook hieronder) zijn de betreffende belanghebbenden positief over de prestaties van Mitros. Ze treffen in de corporatie een meedenkende partner.

De huurdersvertegenwoordigers zijn minder tevreden. Mitros zou de regels volgen voor de huurprijzen en de verhogingen, maar een relatief hoge huurprijs en relatief hoge jaarlijkse huurprijsverhoging aanrekenen.

Thema 3: Bijzondere doelgroepen (7,4)

De meeste belanghebbenden zien een duidelijke positieve ontwikkeling bij Mitros als het gaat om het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Ze wordt soms een koploper hierin genoemd, die deze activiteiten ook apart in de organisatie heeft ondergebracht en hiervoor medewerkers heeft aangesteld om het belang ervan te benadrukken. De kennis die Mitros op dit vlak heeft opgedaan, deelt ze met belanghebbenden, dat wordt zeer gewaardeerd. De houding in de organisatie lijkt volgens belanghebbenden in positieve zin te zijn veranderd in: "het kan, tenzij". De positieve reacties van de belanghebbenden zijn ook terug te zien in de beoordeling, die is op dit thema het hoogst.

Thema 4: Leefbaarheid (6,4)

Op het thema leefbaarheid vinden de meeste belanghebbenden Mitros weinig onderscheidend. Leefbaarheid zou meer urgentie moeten krijgen, te meer omdat die in delen van de stad onder grote druk staat. Hoewel er ook wordt gezien dat de corporatie werkt aan verbeteren van leefbaarheid door buurt- en wijkbeheer en spreiding van doelgroepen. Van alle thema's wordt dit als laagste beoordeeld door de belanghebbenden.

Thema 5: Duurzaamheid en kwaliteit (6,7)

De meeste belanghebbenden zagen Mitros een ontwikkeling doormaken op het gebied van duurzaamheid en kwaliteit. Waar eerst vooral werd ingezet op isoleren, volgt de corporatie nu een bredere aanpak met gasloos maken van woningen. Een aantal belanghebbenden mist hier de innovatiekracht (die Mitros op andere thema's wel heeft, zie bijzondere doelgroepen) om bijvoorbeeld ook in te zetten op woongedrag en

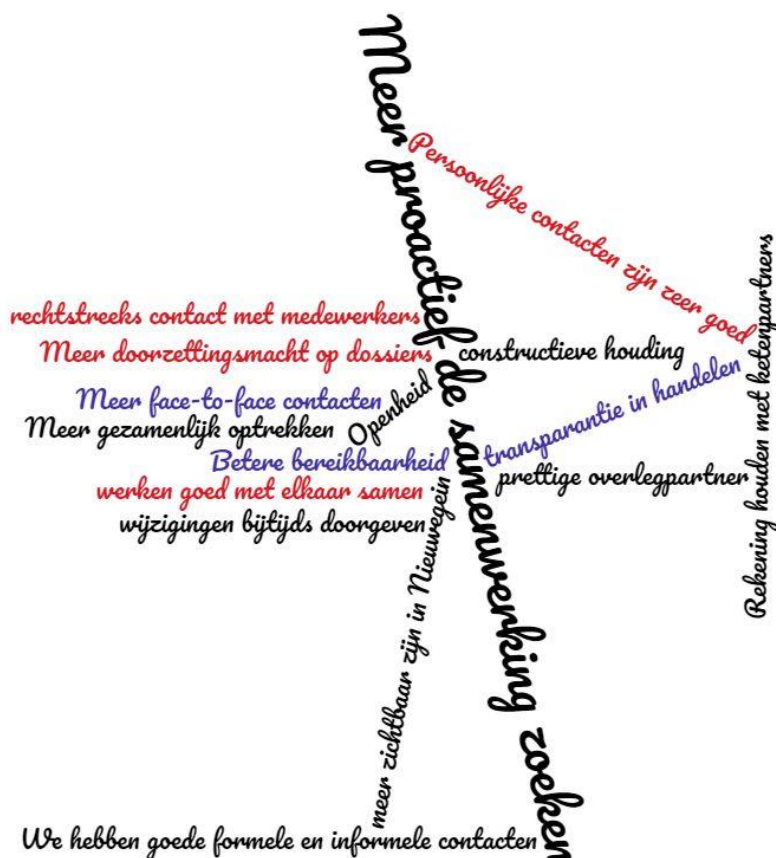
bewustwording over energieverbruik. Hoewel de energieprestaties van de woningen nog gemiddeld zijn, zijn de belanghebbenden wel tevreden over de woningverbeteringen die Mitros heeft doorgevoerd.

Tevredenheid over de relatie en communicatie: 5,9

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden ook gevraagd naar hun tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie. De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel met gemiddeld een 5,9, bijna voldoende. Opvallend is de onvoldoende van de huurders (5,0). De gemeenten en overige belanghebbenden scoren onderling vergelijkbaar maar ook niet zeer hoog met respectievelijk een 6,3 en 6,4. De overige belanghebbenden spreken in het algemeen over goede relaties en communicatie. De persoonlijke contacten zijn goed en Mitros is constructief in de samenwerking. Wel komt daar regelmatig de opmerking bij dat dat vooral geldt op uitvoeringsniveau: “daar weten we elkaar goed te vinden”. Maar ook blijkt de durf om bewoners te helpen vooral medewerker-afhankelijk, dat brengt ruis en verwachtingen met zich mee. Op de andere niveaus wordt de relatie ook als goed gezien, maar is er de wens op meer echt gezamenlijk op te trekken (zie ook opmerkingen bij invloed) en een grotere pro-activiteit bij Mitros als grote corporatie. De huurders zien de relatie als minder positief: zij hebben nadrukkelijk het gevoel aan het lijntje te worden gehouden en niet serieus genomen te worden. Mitros zou zich meer in de bewoners kunnen verdiepen.

Voor de huurders is vooral de communicatie een uitgesproken verbeterpunt en de reden voor een onvoldoende op dit onderdeel. Hier moet worden gedacht aan de openingstijden van het kantoor, meer mogelijkheden voor face-to-face contact in wijken en buurten, verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, eerder informeren en meer transparantie. Ook de overige belanghebbenden en gemeenten wijzen op het verbeteren van de communicatie. Te denken valt aan de bereikbaarheid van Mitros en ook de lokale binding met de wijken en buurten. Maar ook het mogelijk maken van kortere lijnen in de organisatie.

De visitatiecommissie heeft aan de belanghebbenden gevraagd op welke manier de relatie met Mitros verbeterd zou kunnen worden. Uit de antwoorden is vervolgens de onderstaande woordwolk ontstaan:



Vervolgens heeft de visitatiecommissie gevraagd op welke wijze de communicatie met Mitros verbeterd zou kunnen worden. De antwoorden zijn weergegeven in onderstaande woordwolke.



Tevredenheid over de invloed op beleid: 6,7

De belanghebbenden is ook gevraagd hoe tevreden zij zijn over de invloed die zij hebben op het beleid van Mitros. We zien hier dat de huurders gemiddeld een 5,0 (onvoldoende) geven en de overige belanghebbenden een 7,8; een duidelijk verschil. De huurders willen niet pas betrokken worden als de besluitvorming rond is, maar mee kunnen denken aan de voorkant. Lang niet alle adviezen van HNM wordt wat meegedaan. De gemeenten geven een 7,2 voor de invloed op het beleid. Het algemene terugkerende beeld is dat Mitros toch nadrukkelijk haar eigen koers kiest en niet veel ruimte voor invloed geeft. “Samenwerking is mogelijk, maar dan wel door aan te haken bij de door Mitros gekozen koers”. Dat gaat goed zolang belangen gelijklopen. Ook geven met name overige belanghebbenden aan de samenwerking niet voldoende gelijkwaardig te vinden, wat ook duidelijk te maken heeft met de schaal van de corporatie.

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd aan te geven op welke zaken zij gedurende de visitatieperiode invloed hebben gehad op het beleid van Mitros. De antwoorden zijn in onderstaande woordwolke weergegeven.



Vervolgens heeft de visitatiecommissie ook gevraagd waar de belanghebbenden invloed op zouden willen hebben. De antwoorden op deze vraag zijn weergegeven in onderstaande woordwolk.



Aangedragen verbeterpunten door belanghebbenden

Zowel in de gesprekken als in de schriftelijke enquêtes hebben belanghebbenden (individueel) waar mogelijk verbeterpunten aangegeven voor Mitros. Een deel van deze verbeterpunten zijn op het gebied van invloed op beleid en de relatie en wijze van communicatie met Mitros al weergegeven in de bovenstaande woordwolken. Naast deze verbeterpunten worden hieronder nog aanvullende verbeterpunten benoemd. Deze punten zijn samengebundeld en worden per categorie belanghebbende hieronder weergegeven:

Gemeenten

- Meer openheid
- Verbeteren sociale gezicht
- Creatieve oplossingen zoeken
- Verplaatsen in de vraagstukken van de gemeenten

Huurders

- Communicatie verbeteren, minder top-down en beter benaderbaar worden
- Meer betrokken worden aan de voorkant
- Meer mogelijkheden voor face-to-face contact (openingstijden)
- Transparantie
- Personele wisselingen communiceren (nieuwe contactpersonen)

Overige belanghebbenden

- Meer openstaan voor gezamenlijk proces en samenwerking, ook als dat vertragend werkt
- Initiatief nemen om beleid af te stemmen
- Mitros is te stroperig, er moet intern te veel worden afgestemd waardoor snelheid te laag is
- Duidelijke visie op wonen met zorg in bestaande voorraad

Totaaloverzicht cijfermatige oordelen belanghebbenden

Mitros scoort gemiddeld een 6,6 op het onderdeel presteren volgens belanghebbenden. Deze score bestaat voor 50% uit de score op de maatschappelijke prestaties (6,8), voor 25% uit de score op de tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie (5,9) en voor 25% uit de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie (6,7).

In onderstaande tabel zijn alle cijfermatige oordelen van de belanghebbenden weergegeven. Deze cijfers zijn zoals al aangegeven, ontleend aan zowel de gesprekken als aan de digitale enquête.

Thema's		Huurders	Gemeenten	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
De tevredenheid over de maatschappelijke prestaties	Thema 1: Beschikbaarheid	6,0	7,0	6,4	6,5
	Thema 2: Betaalbaarheid	6,0	7,0	7,7	6,9
	Thema 3: Bijzondere doelgroepen	7,0	7,0	8,2	7,4
	Thema 4: Leefbaarheid	6,0	6,3	7,0	6,4
	Thema 5: Duurzaamheid en kwaliteit	7,0	5,8	7,3	6,7
	Gemiddelde	6,4	6,6	7,3	6,8
De tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie		5,0	6,3	6,4	5,9
De tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie		5,0	7,2	7,8	6,7

N.B. De drie categorieën belanghebbenden scoren allen even zwaar in de eindscore per onderdeel.

Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De zichtbaarheid bij belanghebbenden van de focus die Mitros heeft gelegd op het thema wonen en zorg en de waardering die er is voor de innovatiekracht en organisatie en bemensing hierbij;

Verwonderpunten

- Hoe Mitros ondanks haar inspanningen om de huurder op één te zetten, toch onvoldoendes ontvangt voor de relatie, communicatie en invloed en zij voor huurders toch een grote afstandelijke en moeilijk te bereiken organisatie blijft;
- Dat samenwerking met belanghebbenden goed verloopt zolang het binnen één afdeling van Mitros blijft, maar wanneer er meerdere afdelingen of lagen betrokken zijn (management en bestuur) de samenwerking duidelijk meer stroperig verloopt.

4 Presteren naar vermogen

Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt of Mitros 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.

Relevante ontwikkelingen en oordeel externe toezichthouders

De visitatieperiode werd gekenmerkt door een aanslag op de liquiditeiten door de Verhuurderheffing en het aangepaste belastingregime. Zo is gedurende de visitatieperiode door Mitros ruim € 34 miljoen aan de Verhuurderheffing afgedragen. Mitros kenmerkt zich na in 2013 onder verscherpt toezicht te hebben gestaan, door het beheerst en bedachtzaam tewerk te gaan. Er is sprake van daadkrachtig optreden om progressie te maken in het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen, zoals het jaarlijks zorgvuldig afwegen van beleid en de doorontwikkeling van de interne beheersing en het risicomanagement. Met consistentie in het besturen van en toezicht houden op de organisatie. Ook is sprake van een toenemende slagkracht in de regio door onder meer de fusies met WBV Utrecht in 2022 en Viveste per 1 januari 2023.

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) zag in de jaren 2018 t/m 2021 geen aanleiding Mitros integraal te onderzoeken. In de Toezichtbrief 2019 signaleerde de Aw risico's op de beheersing en kwaliteit van data. De risico's werden in 2020 op alle onderdelen als laag gekwalificeerd.

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) concludeerde in haar beoordeling op risico's gedurende de visitatieperiode dat Mitros een laag tot gemiddeld risicoprofiel heeft en financieel solide is met een bovengemiddeld managementmodel en financiële sturing. Met als ambitie een assertieve corporatie te zijn, zowel regionaal als landelijk leidend en met aandacht voor innovatie. Het WSW vraagt wel aandacht voor het bovengemiddelde verschil tussen prognose en realisatie op de onderhoudskosten.

De accountant beoordeelde de interne beheersing en administratieve processen overall van een goed niveau. De jaarlijkse Aedes benchmark levert inzicht in de bedrijfs- en onderhoudslasten en de duurzaamheid. Mitros is door Aedes ingedeeld in grootteklasse XL (Large): > 25.000 verhuur-eenheden. Bij de bedrijfslasten werd een verslechtering gerealiseerd van een score A naar B, maar binnen het gemiddelde van de referentiegroep. In 2018/2019 was deze een A, lager/beter dan het gemiddelde. Voor zowel onderhoud/ verbetering als de duurzaamheid kwamen in het verslagjaar 2020 een score B naar voren. De energie-index EI = 1,51 in 2019.

Een nadere analyse van de variabelen

Uit de balans bij het jaarverslag 2020 volgen enkele kerncijfers voor het bezit: een marktwaarde van € 5.004 miljoen en een beleidswaarde van € 2.552 miljoen, 51% van de marktwaarde. De maatschappelijke bestemming is het verschil tussen beide van € 2.452 miljoen. De inzet voor de betaalbaarheid bedraagt € 1.950 miljoen. Nader inzicht in de financiële positie wordt verkregen door het verloop van enkele financiële ratio's met elkaar te vergelijken.

Prestatievelden	2018	2019	2020	2021
Solvabiliteit (norm WSW > 20/15) in %	69	64	61	64
Interest Coverage Rate (norm WSW > 1,4)	2,63	2,4	2,3	2,19
Loan to value (norm WSW < 75/85) in %	28,5	32	33	29
Dekkingsratio (norm WSW < 70%)	15,7	16	25	20

Bron: de accountants jaarverslagen 2020/ 2021. Ratio's op beleidswaarde. De solvabiliteit is de verhouding tussen het eigen en het vreemd vermogen, de ICR geeft aan of de kasstromen voldoende zijn om de leningen te betalen, de LtV het totale leenbedrag gedeeld door de achterliggende waarde en de dekkingsratio laat zien of de corporatie voldoende middelen heeft om de verplichtingen te betalen.

Uit de tabel en de beoordeling door Aw en WSW komt een sterke financiële positie naar voren met een lichte verdere versterking sinds 2020, mede dankzij de ruimere normen Aw/WSW. Het risicomanagement is werkende weg doorontwikkeld aan de hand van het “three lines of defence model” en er worden stappen gezet richting een integraal “Risk & Control Framework”. Ook wordt gewerkt aan het door ontwikkelen van de informatiebeveiliging. In 2021 zijn de risicoanalyses geactualiseerd en gestandaardiseerd. De risico-bereidheid en de verantwoordelijkheid naar “de lijn” komen in 2022 aan de beurt. Onderstaand is de Indicatieve Bestedingsruimte Woningcorporaties, de IBW 2018 tot en met 2021 weergegeven.

Mitros voornemens in IBW/dPi			
Periode	Nieuwbouw In vhe	Verbetering In € mln.	Gemiddelde huurverhoging in %
2018-2022	1760	434	1,89
2019-2023	2436	273	1,94
2020-2024	2251	333	1,18
2021-2025	2035	328	1,64

N.B. de huurverhoging is de reguliere, exclusief de harmonisatie, opgave Mitros.

IBW Mitros in miljoenen €, gemeenten Utrecht en Nieuwegein			
Periode	Nieuwbouw	Verbetering	Huurmatiging
2018-2022	351	312	12,1
2019-2023	1360	1170	20,6
2020-2024	1320	1070	21,1
2021-2025	802	641	19,7

Uit de IBW-tabel komt een grote bestedingsruimte naar voren met een piek in de IBW 2019 en 2020. Dat lijkt een indicatie van een voorzichtige inzet van het vermogen waardoor het lijkt dat in die periode gestuurd werd op het verhogen van het investeringsmogelijkheden en minder op de inzet van het vermogen. De werkelijkheid is echter dat de schommelingen van de IBW veel minder een gevolg zijn van actieve sturing en veel meer komen door wijzigingen in de onderliggende (financiële) systematiek en de (on)mogelijkheden om het vermogen in te zetten op de grond- en vastgoedmarkt. Mitros stuurt feitelijk op de groei van het woningbezit en dus op acquisitie. Gegeven het feit dat Mitros meer dan voldoende investeringsruimte heeft, ligt de beperking van de gewenste investeringen dan ook niet aan financiële factoren maar simpelweg aan het gebrek aan goede mogelijkheden. Veelal komt dit omdat goede locaties ontbreken of omdat de doorlooptijd van verworven locaties langer is dan gedacht.

Vermogensinzet

De visitatiecommissie heeft beoordeeld of en op basis waarvan Mitros de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie motiveert en verantwoordt.

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 9.

Mitros verantwoordt en motiveert in voldoende mate de inzet van haar beschikbare vermogen voor de maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Hiermee voldoet Mitros aan het ijkpunt voor een 6. Nadat de voorgaande jaren de basis op orde was gebracht wil Mitros financieel gezond blijven en voldoen aan de eisen van Aw en WSW. In geval van onverwachte ontwikkelingen is er een ‘vluchtweg’: scherpere, interne normen voor de financiële ratio’s waardoor het faseren van investeringen mogelijk is. De druk op de Utrechtse woningmarkt blijft echter onverminderd hoog. Mitros investeert dan ook voortdurend in de kwaliteit en duurzaamheid van de woningen door nieuwbouw met vernieuwende woonconcepten, renovatie en onderhoud. Bij de nieuwe woonconcepten worden sociale en fysieke zaken gecombineerd, wat ook door diverse belanghebbenden erkend wordt als

sterk van Mitros. Daar waar maatschappelijke en of vastgoed technische redenen dat vragen, wordt daar de voorkeur aan gegeven boven de rendementsberekeningen. Dat is mede te verklaren uit de uitstekende vermogenspositie en de financiële jaarresultaten. Op de lokale grond- en vastgoedmarkt weet Mitros goed en snel te acteren. Maar ook op maatschappelijke vraagstukken zoals de huisvesting van statushouders, neemt Mitros haar verantwoordelijkheid en toont voorbeeldgedrag. Mitros denkt een extra impuls te kunnen leveren aan de realisatie door samenwerking in de regio te versterken, zoals de fusie met Viveste. Daarmee investeert ze in de kwaliteit van de dienstverlening in al haar locaties en worden mogelijk posities verworven voor toekomstige nieuwbouw. Het geheel en de onderbouwing van waar en hoe Mitros haar vermogen inzet, heeft grote waardering van de visitatiecommissie, die daarbij ook onder de indruk was van de wijze waarop de verschillende geledingen in bestuurlijke en werkorganisatie de inzet weten te verwoorden.

De visitatiecommissie geeft drie pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De actieve wijze waarop de visie op de volkshuisvestelijke inzet periodiek is herijkt na het opstellen van het Mitrosplan > 2018 en vertaald naar de inzet van het vermogen;
- De mate van verhogen van het beschikbare vermogen door de doorontwikkeling van de interne organisatie en de jaarlijkse verkoop van woningen;
- De keuze voor investeren in de no-regret maatregelen voor de duurzaamheid op de kortere en het verlagen van de CO₂ op de langere termijn;
- De doorontwikkeling van het risicomanagement;
- Vanuit financiële positie en jaarresultaten de maatschappelijke inzet waarderen boven rendementseisen;
- Het door ontwikkelen van de samenwerking in de regio met collega corporaties, zoals beide fusies, met als doel om het maatschappelijk vermogen zo goed mogelijk in te zetten voor de volkshuisvesting in de regio Utrecht.

Bewonder- en verwonderpunten

Bewonderpunten

- Het beeld van een solide en risico bewuste organisatie, die financieel gezond is en werkt met een boven gemiddeld managementmodel en een erg goede en solide financiële sturing kent.

5 Governance

Beoordelingskader

Bij Governance vormt de visitatiecommissie zich een oordeel over:

- Strategievorming en sturing op prestaties
- Maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen
- Externe legitimatie en verantwoording.

In de bijlagen is het referentiekader voor plus- en minpunten uit de Methodiek maatschappelijke visitatie woningcorporaties 6.0 opgenomen.

Korte beschrijving governance-structuur

In de vorige visitatieperiode kende Mitros een tweehoofdig bestuursmodel. In 2019 vertrok één van de bestuurders. De raad van commissarissen heeft, in overleg met de bestuurder, principieel gekozen voor een tweehoofdig bestuursmodel. Maar heeft tevens besloten dat, gedurende het dienstverband van de huidige bestuurder, een éénhoofdig bestuursmodel wordt gehanteerd. Daarbij is nadrukkelijk ingezet op een sterke directieraad (met 6 managers) als tegenkracht naar de bestuurder.

De Aw heeft de indruk dat weloverwogen gekozen is voor het huidige éénhoofdig bestuursmodel. Maar dat ook goed is nagedacht over het ondervangen van de aandachtspunten/nadelen van dit model. Er is actief invulling gegeven aan maatregelen om deze te ondervangen, zoals onder andere dat tenminste de helft van de managers in de directieraad een besluit van de bestuurder moet ondersteunen voor dit kan worden doorgevoerd. De raad van commissarissen houdt hier actief toezicht op.

Er wordt toezicht gehouden door een raad van commissarissen met zes leden waarvan twee op voordracht van de huurdersorganisatie en één op voordracht van de ondernemingsraad zijn benoemd. De raad werkt met commissies te weten de commissie Wonen, de commissie Financiën en de Remuneratiecommissie.

In de visitatieperiode zijn vier nieuwe commissarissen benoemd.

De huurders zijn formeel vertegenwoordigd in het Huurders Netwerk Mitros (HNM). Mitros is lid van Aedes en de VTW is en voelt Mitros zich verbonden aan de Governance Code.

Relevante ontwikkelingen

Gedurende de visitatieperiode heeft de Aw een reguliere governance-inspectie uitgevoerd in mei 2021.

De Aw concludeerde, dat Mitros voldoet aan de criteria voor “good governance”, met enkele positieve uitschieters. De Aw duidt het functioneren van het bestuur en de relatie/wisselwerking bestuur en raad van commissarissen als positief. Mitros informeert de Aw proactief over zaken die spelen en de attentie van de Aw behoeven. Ook bij zaken waarbij de Aw om extra informatie vraagt, wordt snel en adequaat gereageerd.

In de visitatieperiode zijn Mitros en Viveste op verzoek van Viveste gesprekken gestart over een mogelijke fusie. Die fusie moet in 2023 zijn beslag gaan krijgen. De fusie heeft gevolgen voor de governance-structuur: er blijft één bestuurder, de directieraad wordt uitgebreid met twee managers (voor de vestigingen Houten en Wijk bij Duurstede). De raad van commissarissen zal na de fusie bestaan uit 4 leden vanuit Mitros, 2 vanuit Viveste en (na afloop van de 2^e termijn van de huidige voorzitter van de RvC van Mitros medio 2023) een nieuwe voorzitter die geen banden heeft (gehad) met een van de twee rechtsvoorgangers.

Strategievorming en sturing op prestaties

Strategievorming

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Mitros heeft een actuele lange termijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties. Mitros heeft de lange termijnvisie doorvertaald naar te monitoren doelen en activiteiten

In het Ondernemingsplan zijn de missie, strategie en doelen op hoofdlijnen geformuleerd. Het plan kent geen vooraf bepaalde looptijd: het plan geldt zolang het relevantie heeft. Om de twee jaar is/wordt een Uitvoeringsprogramma opgesteld, te beginnen in 2020, waarin de doelen vertaald worden naar meetbare doelen en concrete activiteiten. Het ondernemingsplan is financieel gebaseerd op de begroting 2018, jaarlijks wordt geëvalueerd en bijgesteld op basis van de actualiteit. In de Begroting 2021 staat “De stap” centraal (zie ook Presteren naar opgaven en ambities). De begroting levert een uitgebreide concretisering van de ambities op voor zowel de korte als de langere termijn, met aandacht voor de tot dusverre niet-gerealiseerde doelen. Begin 2021 zijn meerdere strategische beleidsscenario’s onderzocht waaruit een voorkeursscenario voor de MJIB en kader IB 2022 naar voren is gekomen.

In de Portefeuillestrategie 2018/2028 is de strategie 2014/2018 geactualiseerd. In de strategie 2018/2028 is de wensportefeuille gebaseerd op de uitgangspunten van het ondernemingsplan. De wensportefeuille is op een aantal elementen concreet gespecificeerd en financieel op haalbaarheid getoetst aan de hand van zes scenario’s.

Mitros zet in haar strategievorming sterk in op innovatie. Dat geldt voor het brede spectrum van de werkzaamheden van de corporatie, zoals op gebied van tijdelijke woonvormen, digitalisering (Qlinker), renovatie/onderhoud (Challenge badkamerrenovatie in 1 dag). Met pilots worden deze initiatieven verder uitgewerkt en, bij succes, verder verankerd in de organisatie. Zo is tijdelijk een aparte manager met een eigen team aangesteld om de bijzondere woonvormen actief vorm te geven. Dat is zeer succesvol geweest en nu “bijzondere woonvormen voor Mitros niet meer bijzonder zijn”, verankerd in de staande organisatie. Mitros deelt haar kennis en ervaring op deze terreinen ook met andere woningcorporaties. Door de veelheid aan initiatieven waar Mitros aan begint, raken sommige initiatieven wel “uit beeld”.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De zeer gedegen en consequente wijze waar het herijken en periodiek actualiseren van de ondernemings- en portefeuilleplannen wordt opgepakt aan de hand van woningmarktonderzoek met scenario’s, de (financiële) uitwerking in de meerjarenbegrotingen en de doorvertaling naar operationele activiteiten;
- De consequente wijze waarop is gestuurd op de doorvertaling van strategie naar plannen en opgaven en de onderlinge aansluiting tussen die plannen.
- Strategische keuze om in te zetten op innovatie, die gedegen vorm te geven, lessen te trekken en de successen te verankeren binnen de organisatie.
- Strategische keuze om in de regio gesprekken aan te gaan over een optimale inzet van het vermogen ten behoeve van de woningmarkt in de regio Utrecht die nu leiden tot de regionale corporatie Mitros/Viveste.

Prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 8.

Mitros volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij als zij afwijkingen heeft geconstateerd. In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing) en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

Mitros hanteert de normen van Aw en WSW als uitgangspunt voor de financiële sturing en verantwoording. Mitros heeft financiële kaders geformuleerd met scherpere, interne normen voor de ICR (>1,6 i.p.v. 1,4) en de LtV (<80% i.p.v. 85%) voor het opvangen van onvoorziene tegenslagen in de Daeb tak.

Mitros beschikt over een rapportagesysteem en gebruikt dat ook voor meten van volkshuisvestelijke, bedrijfsvoering en financiële doelen. In de maandrapportages (Balanced score card) wordt gemonitord op de belangrijkste KPI's op gebied van dienstverlening, vastgoed en organisatie. Er wordt soms wel, soms niet een toelichting gegeven op afwijkingen.

In de kwartaalrapportages wordt de voortgang beschreven op de Stip-projecten (2018-2019) en Stap-projecten (2020-2021). Er wordt verder gemonitord op belangrijke KPI's op gebied van dienstverlening, vastgoed en organisatie. Daar waar van toepassing worden afwijkende resultaten geanalyseerd en meestal aangegeven welke maatregelen worden genomen om bij te sturen. De financiële afwijkingen worden toegelicht en waar nodig worden de prognoses bijgesteld. Er is een aparte paragraaf over risicomangement. In de kop van ieder hoofdstuk worden in groen (positief) en rood (negatief) de belangrijkste ontwikkelingen/aandachtspunten aangegeven. Er is in de systematiek van rapportage een duidelijke ontwikkeling zichtbaar naar het kort en helder weergeven van de belangrijkste resultaten en ontwikkelingen om zo de inzichtelijkheid te vergroten.

Het systeem wordt gebruikt binnen de organisatie, directieraad en raad van commissarissen. Voorbeelden van de 1^e en 2^e orde sturing zijn:

- als de prestaties achterbleven bij de verwachtingen, is geanalyseerd waardoor dit wordt veroorzaakt en zijn maatregelen genomen om de prestaties te verbeteren. Het gaat dan onder andere om het verbeteren van de klantreis reparatieonderhoud, het professionaliseren van het acceptatieproces, het inzetten van projectconsulenten (woonconsulenten die gespecialiseerd zijn in huurdersparticipatie) bij vastgoedprojecten en het gaan werken met een andere aannemer voor een renovatieproject omdat de samenwerking moeizaam verliep en de bewoners ook ontevreden waren over de kwaliteit van de werkzaamheden en het intensiveren van de acquisitie inspanningen (kansrijke posities voor meer nieuwbouw);
- het doorschuiven of heroverwegen van investeringsprojecten omdat realisatie in het lopende jaar niet meer als realistisch wordt gezien (bv. omdat het benodigde draagvlak onder bewoners niet wordt gehaald of omdat aanvullende voorbereidingstijd nodig is vanwege de aangepaste wetgeving op gebied van flora en fauna);
- het aanpassen van de prognoses daar waar geen andere opties zijn.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft twee pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De rapportages zijn integraal en helder gestructureerd, inclusief een overzichtelijk dashboard.
- De actieve wijze waarop bijsturing plaats vindt. De rapportages worden besproken in de directieraad en met de raad van commissarissen. Afwijkingen worden geanalyseerd en waar nodig onderbouwd.
- Alhoewel de prestatiebesturing al goed in elkaar zit, blijft Mitros werken aan continue verbetering om nog beter te sturen en de prestaties inzichtelijk(er) te maken.

Totaal oordeel Strategievorming en sturing op prestaties

De visitatiecommissie beoordeelt het onderdeel Strategievorming en sturing op prestaties met een 8

Strategievorming en sturing op prestaties	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming	8
Sturing op prestaties	8
Totaaloordeel Strategievorming en sturing op prestaties	8

Maatschappelijk oriëntatie raad van commissarissen

Beoordelingskader

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen vormgeeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk. Met andere woorden hoe geeft de raad inhoud aan zijn maatschappelijke oriëntatie? Heeft de raad een visie op zijn maatschappelijke oriëntatie en hoe betreft hij het maatschappelijk perspectief bij zijn toezicht op de strategievorming, positionering, besluitvorming, monitoring en verantwoording van de maatschappelijke prestaties door de corporatie in het lokale netwerk?

De aspecten van Governance die door de Aw worden getoetst, worden hierbij buiten beschouwing gelaten. Het oordeel van de Aw betreft de visitatiecommissie wel in haar oordeelvorming.

Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 10.

De raad van commissarissen is zich aantoonbaar bewust van zijn maatschappelijke oriëntatie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en geeft deze professioneel vorm.

Onder de vorige voorzitter van de raad is de maatschappelijke oriëntatie van de raad van commissarissen vormgegeven. De raad van commissarissen vindt het belangrijk om zichtbaar te zijn voor het veld, mede ook omdat de raad daardoor tot een betere oordeelsvorming kan komen. De raad van commissarissen heeft meerdere keren per jaar thematische bijeenkomsten voorafgaand aan de reguliere vergadering en in aanwezigheid van een van de managers. Er is een jaarlijkse heisessie (soms meerdere) met de directieraad. Daarnaast gaat de raad regelmatig in groepsbijeenkomsten in gesprek met medewerkers.

Vertegenwoordigers van de raad van commissarissen schuiven meerdere malen per jaar aan bij overleggen van de OR en het HuurdersNetwerk Mitros (HNM), zowel in als buiten aanwezigheid van de bestuurder en zijn aanwezig bij de jaarvergadering en themasessies van het HNM. Daarnaast is er jaarlijks een vergadering van de raad van commissarissen met de OR (lunch) en het HNM, met deels vaste agendapunten maar ook ruimte voor vragen en “benen op tafel” gesprekken.

De raad zoekt zeer actief verbinding met de maatschappij. Zo heeft de raad initiatief genomen om rond thema's ook (raden van commissarissen van) andere corporaties uit te nodigen, met name corporaties uit de regio en wil een verbindende factor in de regio zijn. In 2018 is in dat kader gesproken over duurzaamheid. In 2021 is initiatief genomen om rond het thema wonen en zorg te spreken met bestuurders van partijen uit de maatschappelijke opvang. Ook de betrokken Utrechtse wethouders sloten hierbij aan.

De leden van de raad van commissarissen spreken regelmatig formeel met de wethouders van de gemeenten Utrecht (al dan niet in themabijeenkomsten) en Nieuwegein.

Ieder jaar worden ook een werkbezoeken op locatie georganiseerd, waarbij de leden van de raad van commissarissen in gesprek gaan met professionals en/of bewoners. Zo zijn in 2018 Place2BU, De Nieuwe Eyk, de Rode Driehoek en wooncomplex bloM bezocht en in 2021 een aantal projecten in de wijk Zuilen. In 2020 en 2021 vond een deel van de overleggen noodgedwongen door Corona digitaal plaats.

De raad heeft in de ogen van de visitatiecommissie een bewonderenswaardige balans gevonden tussen goed, divers en veelvuldig contact met stakeholders binnen zijn rol en doet dat op gepaste afstand. De raad van commissarissen doet op zeer inzichtelijke wijze verslag van deze activiteiten in haar jaarverslag. Ook helder is dat de raad de verschillende rollen van toezichthouder, klankbord en werkgever nadrukkelijk en goed scheidt en daarbij bewust ruimte maakt voor de klankbordrol.

Na het vertrek van één van de bestuurders in 2019 heeft de raad in vier extra vergaderingen gesproken over de korte en lange termijn besturing van Mitros. Samen met een externe adviseur is onderzocht hoe de topstructuur eruit zou moeten zien. Dat heeft geleid tot het besturingsmodel zoals aan het begin van dit hoofdstuk beschreven. De raad van commissarissen monitort actief of er voldoende inspraak en tegenspraak is van de managers, onder andere via individuele gesprekken met de managers.

Waar de raad van commissarissen, mede door de gedreven toenmalige voorzitter, in het begin van de visitatieperiode sterk sturend was, is gaandeweg de visitatieperiode de bestuurder echt in de lead gekomen waar het gaat om het agenderen van maatschappelijke vraagstukken.

De raad is actief betrokken bij de periodieke herijkingen van de strategie. Onder andere in themasessies wordt uitgebreid stilgestaan bij ontwikkelingen en de uitdagingen waar de corporatie voor staat. Een breed scala aan thema's is in de visitatieperiode voorbij gekomen: de huurder op 1, verkoop en koopvoorrang, bijzondere woonconcepten, samenwerken in netwerken/met regionale corporaties, de dynamiek van de stad, risicomangement, scenario's voor een specifieke locatie voor gebiedsontwikkeling en strategisch personeelsbeleid.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties voldoen aan het ijkpunt en geeft vier pluspunten op grond van de volgende overwegingen:

- De wijze waarop de raad van commissarissen structureel invulling geeft aan de maatschappelijk oriëntatie en haar netwerkrol: de diversiteit in partijen waarmee gesproken wordt (zowel binnen als buiten de organisatie), de frequentie waarmee met de organisatie en samenwerkingspartners worden gesproken, de diversiteit aan vormen van die gesprekken (1-op-1, groepsgesprekken, themabijeenkomsten, werkbezoeken). En dat alles zonder op de stoel van de bestuurder te gaan zitten. Naar de mening van de visitatiecommissie kan de invulling die de raad van commissarissen van Mitros aan het maatschappelijke oriëntatie als voorbeeld dienen voor alle woningcorporaties.
- De wijze waarop de raad verslag doet van haar contacten met de stakeholders in de jaarverslagen.
- De wijze waarop de raad van commissarissen invulling geeft aan het bewaken van de kracht en tegenkracht in het directieteam.

Externe legitimering en verantwoording

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

Externe legitimatie

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Mitros zorgt dat zij zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt.

Mitros werkt samen met de andere Utrechtse woningcorporaties in de STUW en met de regionale woningcorporaties in de RWU. Als grootste corporatie neemt Mitros een voortrekkersrol, maar met name in STUW wordt gelijkwaardigheid ervaren.

Voor de inzet op gebied van bijzondere doelgroepen wordt actief invloed en input van buiten gehaald.

Het totstandkomingsproces van het ondernemingsplan dateert van vóór deze visitatieperiode, de externe gesprekspartners van de visitatiecommissie waren toen nog niet in hun huidige functie werkzaam of hebben er geen actieve herinnering meer aan. Er is in de visitatieperiode bij de jaarlijkse herijkingen niet expliciet in dat kader input bij belanghebbenden opgehaald.

Participatie rond complexen, buurten of thema's wordt als gefragmenteerd ervaren en er wordt niet altijd actief teruggekoppeld wat er met de input wordt gedaan. De wijze waarop participatie (succesvol) wordt vormgegeven, is er afhankelijk van de specifieke medewerker(s) van Mitros die hierbij betrokken zijn.

Bij veel thema's kiest Mitros nadrukkelijk haar eigen koers en is er maar een beperkte blik naar buiten. Anderen kunnen aanhaken bij de initiatieven van Mitros, maar Mitros laat zich niet (echt) beïnvloeden door anderen. In gesprekken met diverse samenwerkingspartners van Mitros kwam dit aan de orde. De wijze waarop belanghebbenden betrokken kunnen worden, kan in de ogen van de commissie actiever. Ook de verantwoording van het belanghebbendenmanagement kan wat betreft visie, communicatie en verantwoording op een hoger niveau getild worden.

De visitatiecommissie is van mening dat de prestaties **ruim voldoende zijn maar ook dat op dit onderdeel verbeteringen mogelijk zijn.**

Openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt dit onderdeel met een 7.

Het ondernemingsplan Mitrosplan ≥ 2018 is te vinden op de website, in een korte beschrijving en het complete ondernemingsplan.

De gerealiseerde prestaties staan vermeld in het jaarverslag, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht.

Er is apart aandacht voor de voortgang van de prestatieafspraken met de gemeenten. Er wordt transparant weergegeven welke prestaties de bestuurder met de organisatie moet leveren en of de gewenste resultaten ook gerealiseerd zijn.

Voor de verschillende thema's is opgenomen welke activiteiten en initiatieven zijn ontplooid en (daar waar van toepassing) wat dat opgeleverd heeft.

Naast het formele jaarverslag en de jaarrekening publiceert Mitros een infographic, waarin op overzichtelijke wijze de belangrijkste prestaties worden gepresenteerd. Op de website wordt een beeld gegeven van bouwprojecten die zijn gestart of opgeleverd. Op de website wordt, via nieuwsberichten, verslag gedaan van relevante activiteiten.

De visitatiecommissie beoordeelt het prestatieveld externe legitimatie en openbare verantwoording met een 6,5

Prestatieveld externe legitimering en verantwoording	Oordeel visitatiecommissie
Externe legitimering	7
Openbare verantwoording	7
Oordeel	7

Bewonderpunten en verwonderpunten

Bewonderpunten

- De gedegen strategievorming en sturing op prestaties.
- De voorbeeldige wijze waarop de raad van commissarissen vorm en inhoud geeft aan haar maatschappelijke oriëntatie.

Verwonderpunten

- De wijze waarop Mitros haar externe legitimatie en openbare verantwoording (beperkt) vormgeeft (zeker ook in relatie tot de wijze waarop de raad van commissarissen haar maatschappelijke oriëntatie invult).

Totale beoordeling Governance

De commissie beoordeelt het perspectief Governance in totaliteit met een **8,3**:

Governance	Oordeel visitatiecommissie
Strategievorming en sturing op prestaties	8
Maatschappelijke oriëntatie raad van commissarissen	10
Externe legitimatie en verantwoording	7
Oordeel Governance	8,3

6 Bijlagen

- Position paper
- Factsheet maatschappelijke prestaties
- Overzicht geïnterviewde personen
- Korte cv's van de visitatoren
- Onafhankelijkheidsverklaringen Cognitum en visitatoren
- Meetschaal
- Werkwijze visitatiecommissie
- Bronnenoverzicht
- Waardering netwerk
- Reputatie-Quotiënt
- Definiëring netwerken Pieterjan van Delden
- Prestatiemonitor

Positionpaper

Position Paper Mitros 2021

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.

We willen dat ons werk de juiste bijdrage levert aan het oplossen van de grote woonvraagstukken in ons werkgebied. We zetten in op groei zodat we meer mensen goed kunnen huisvesten. We zetten onze huurders op één, in alles wat we doen. We maken contact en leggen ons oor te luister in de omgeving.

Onze ambitie ligt vast in ons ondernemingsplan 'Mitrosplan>2018'. In het kort zijn dit onze speerpunten:

Onze doelgroep

- Onze focus ligt op het verhuren van huizen in de sociale huur aan mensen met een laag inkomen.
- Wij hebben speciale aandacht voor huurders met een bijzondere woonbehoefte, zoals bijvoorbeeld ouderen of mensen uit de maatschappelijke opvang.
- Voor de middeninkomens realiseren wij in beperkte mate middenhuur woningen, bij voorkeur samen met marktpartijen.

Onze dienstverlening

- In onze dienstverlening staat de huurder staat op één. We streven naar een uitstekende huurderstevredenheid.
- Wij hebben aandacht voor het toenemend aandeel kwetsbare huurders.
- Wij zetten in op persoonlijk contact voor wie dat nodig heeft én op digitalisering zodat huurders gemakkelijk hun zaken kunnen regelen.

Onze huizen

- We groeien mee met Utrecht en Nieuwegein.
- We hebben veel aandacht voor bijzondere woonconcepten waarin er ruimte is voor bijzondere doelgroepen.
- We investeren voortdurend in de kwaliteit en duurzaamheid van onze woningen. Dit doen we door nieuwbouw, onderhoud en renovatie.

Onze buurten

- We werken aan prettige en leefbare buurten waarin plek is voor verschillende doelgroepen.
- In onze buurtaanpak werken wij actief samen met andere organisaties in de wijk als gemeenten, zorg- en welzijnsinstellingen, politie, schuldhulpverlening en buurtteams. Wij hebben hierin een signalerende, faciliterende en verbindende rol.

Onze organisatie

- We hebben een platte organisatie met korte lijnen. Onze medewerkers zijn ondernemend, nemen verantwoordelijkheid en durven met gezond verstand zelf besluiten te nemen.
- We houden onze bedrijfslasten scherp in de gaten zodat we zoveel mogelijk middelen kunnen inzetten voor onze huurders.

Wat gaat Mitros zich de komende periode op richten?

In 2020 hebben we onze externe oriëntatie, middels het programma 'De STAP naar buiten' verder versterkt.

De STAP hebben we gelanceerd op een moment dat we vanwege Corona met z'n allen vooral thuis moesten blijven. Dit heeft ons er niet van weerhouden om door te gaan met het realiseren van onze ambities. In de coronaperiode hebben we verschillende

nieuwbouwcomplexen opgeleverd met vernieuwende woonconcepten. We hebben onze dienstverlening op peil gehouden en we hebben onze renovaties weten voort te zetten.

In de coronaperiode is de wooncrisis steeds indringender aan de oppervlakte gekomen. De kranten staan er dagelijks vol mee. Het tekort aan betaalbare huisvesting is enorm. Zeker in de Utrechtse regio zijn de tekorten zeer groot met lange wachtlijsten voor sociale huurwoningen tot gevolg. Meer woningen bouwen is nodig, maar daar waar mensen graag willen wonen, is de ruimte schaars. Daarom zetten we fors in op verdichting, door verouderde woningen te vervangen door meer nieuwe woningen.

Daarnaast zien we dat in wijken met veel sociale huurwoningen, de leefbaarheid steeds verder onder druk komt te staan. Van corporaties vraagt dit een goede samenwerking met partners in het maatschappelijk domein.

De opgaven geven aanleiding om 'wonen' weer als breed maatschappelijk thema te agenderen. De opgaven in de regio zijn groot: op gebied van nieuwbouw, duurzaamheid in de bestaande woningvoorraad en tot slot een enorme opgave voor leefbaarheid. Om de nodige resultaten te boeken, zijn krachtige organisaties noodzakelijk die professionaliteit combineren met een manier van organiseren die oog heeft voor de wensen van bewoners. Dit vraagt om corporaties die slagvaardig werken aan woningproductie en verduurzaming en daarnaast 'dichtbij' staan en met oog voor de huurder hun werk doen. Hier zet Mitros zich vol voor in. Mitros denkt een extra impuls te kunnen geven aan de realisatie van genoemde doelen door samenwerking in de regio te versterken. Dit vormt de aanleiding waarom Mitros werkt aan een fusie met Viveste. Samen werken we aan een krachtige organisatie die met oog voor detail en met hart voor de huurder de grote woonopgave in onze regio het hoofd kan bieden.

Ambitieuze vooruit

Mitros is zeer gemotiveerd om de samenwerking met Viveste tot een succes te maken en haar ambitieuze koers te vervolgen. Samen met onze partners in politiek, bestuur en maatschappelijke middenveld kunnen we de komende jaren het verschil maken. We hebben elkaar hard nodig om de complexe vraagstukken op het brede terrein van het wonen aan te pakken. Hierin willen we graag het voortouw nemen als krachtige partner, waar onze huurders en stakeholders op kunnen rekenen.

Factsheet maatschappelijke prestaties



mitros

**factsheet maatschappelijke
prestaties**

2018 t/m 2021

Overzicht van onze prestaties



In deze factsheet treft u per thema in het kort wat Mitros de afgelopen vier jaar heeft gerealiseerd

Het gaat hierbij om de volgende thema's:

- **Beschikbaarheid**
- **Betaalbaarheid**
- **Bijzondere doelgroepen**
- **Leefbaarheid**
- **Duurzaamheid & kwaliteit**

Beschikbaarheid

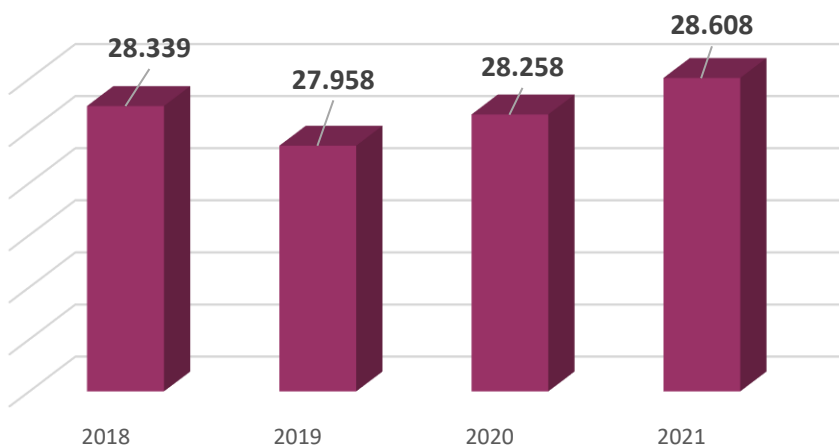


Betaalbaarheid

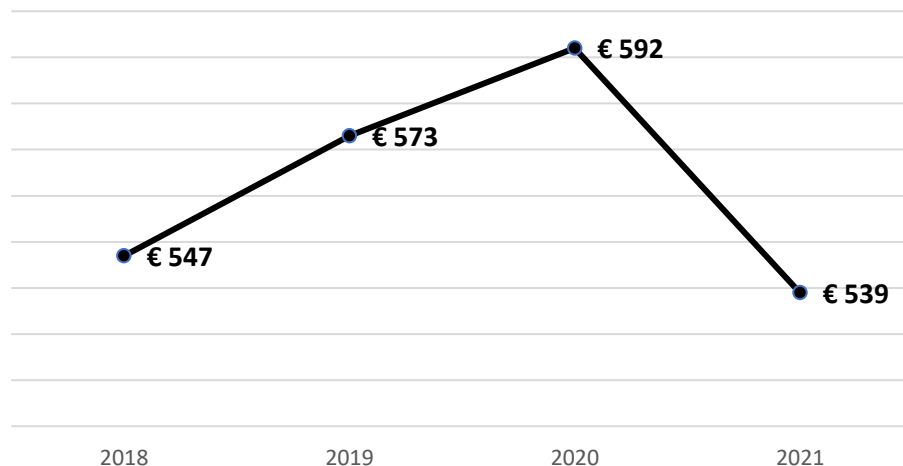
	2018	2019	2020	2021
Nieuwbouw	192	64	369	270
Aankoop	29	0	230	0
Totale toename bezit	221	64	599	270

	2018	2019	2020	2021
Verkoop	239	219	211	139
Sloop	1	111	27	57
Totale afname bezit	240	330	238	196

Aantal woongelegenheden



Gemiddelde huurprijs



	2018	2019	2020	2021
Aantal ontruimingen n.a.v. huurachterstand	21	19	7	10

Huurverhoging	2018	2019	2020	2021
Rijksbeleid	2,40%	2,60%	2,60%	0,00%
Gemiddelde huurverhoging Mitros	1,35%	1,50%	2,50%	0,00%



Bijzondere doelgroepen

Leefbaarheid

- Ouderen vinden het vaak ingewikkeld vinden om een geschikte woning te zoeken. Daarom heeft Mitros een **senior-vriendelijke zoekpagina** gemaakt voor ouderen. Hier staan alle wooncomplexen van Mitros op die geschikt zijn voor 65-plussers. Mitros biedt woningen met voorrang aan, aan 65-plussers. Ook bevordert Mitros de doorstroming van ouderen naar een geschikte woning. Zo komen de vrijkomende woningen beschikbaar voor jonge huurders.
<https://mitros.nl/seniorenwoningen>
- We verhuren niet alleen standaard eengezinswoningen en appartementen. We verhuren ook woonruimte aan diverse **gezamenlijke woonvormen**, van duurzame initiatieven tot seniorencomplexen.
- In **gemengd wooncomplexen** wonen huurders samen met **statushouders** of mensen uit de maatschappelijke opvang. Zij krijgen hierbij hulp en begeleiding. Gemengd wonen betekent samen leven en omkijken naar elkaar. Bewoners houden contact met elkaar en organiseren samen activiteiten.
- **Wonen met zorg** is een woonvorm waarbij men begeleiding ontvangt vanuit een hulpverlenende instelling. Jaarlijks biedt Mitros in samenwerking met de hulpverlenende instelling een aantal woningen met urgentie aan, aan deze doelgroep.

- Wij willen dat huurders zich thuis voelen. Niet alleen in hun eigen huis, maar ook in de wijk waar zij wonen. Daarom doen wij ons best om te zorgen dat **iedereen zich prettig en veilig voelt**. Dit noemen we de leefbaarheid van de wijk.
- Mitros heeft diverse **buurtbeheerders** in dienst: Zij zijn de oren en ogen van Mitros in de wijken en buurten. De buurtbeheerders zijn de aanspreekpunten voor de huurders. Zij werken samen met bewoners(commisseries), gemeente, maatschappelijke diensten en politie.
- Een **buurtambassadeur** is een buurtbewoner die vrijwillig de buurtbeheerder ondersteunt. De buurtambassadeur loopt regelmatig een rondje door het woongebouw en door de buurt.
- Mitros stelt **Het Betere Buur(t) Budget** beschikbaar. Dit budget wordt beschikbaar gesteld voor initiatieven van bewoners die gericht zijn op de leefbaarheid in de woongebouwen en de directe woonomgeving

Duurzaamheid en kwaliteit



We verduurzamen woningen om de betaalbaarheid en kwaliteit van onze woningen te verbeteren. We werken hard aan het isoleren van woningen, zodat de huurder minder warmte hoeft te gebruiken in uw woning. Ook investeren wij in het plaatsen van zonnepanelen om energie op te wekken.

Gedurende de visitatieperiode heeft Mitros mooie stappen gezet in het verduurzamen van het bezit. In onderstaande tabel is de verbetering in energielabel goed zichtbaar. Sinds 2019 heeft ons bezit gemiddeld label B.



Energielabels	2018	2021
Label A	14%	34%
Label B	13%	14%
Label C	22%	25%
Label D	16%	13%
Label E	12%	6%
Label F	7%	3%
Label G	7%	5%
Onbekend	9%	0%

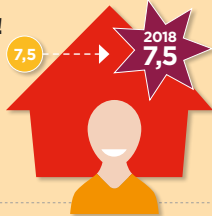
	2018	2019	2020	2021
Renovaties / groot onderhoud	796	632	662	566

DE BESTE DIENSTVERLENING

... door ons te richten op onze huurders en op samenwerking met externe partners, zodat we in ons dagelijks werk de beste oplossingen kunnen bieden.

Tevreden huurders? Nog stappen te zetten!

huurderstevredenheid	2017	2018
telefonisch & digitaal contact	7,4	> 7,2
onderhoud	7,3	> 7,4
woning betrekken	7,6	> 7,5
huur opzeggen	7,8	> 7,9



Gemakkelijk huurzaken regelen

Nu nog meer online te online regelen

- ▶ aanvragen automatische incasso en betalingsregelingen
- ▶ reparatieverzoek indienen/wijzigen
- ▶ medehuurlersaanvragen

Bouwen aan qlinker:

> qlinker.nl
Alle woonzaken regelen in de app. Met qlinker werken we aan een nieuwe digitale woningcorporatie.

qlinker
dat klikt goed

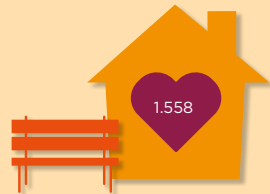
Recht op wonen



Intensieve samenwerking rondom kwetsbare huurders met maatschappelijke partners in projecten De Nieuwe Eyk, Vulcanusdreef en Place2BU

- > sociuswonen.nl/projecten/de-nieuwe-eyk
- > place2bu.nl

totaal **1.558** toewijzing **sociale huurwoningen** (inclusief onzelfstandige 125 huurwoningen)



302 **statushouders** gehuisvest
Utrecht 259 (2017: 275)
Nieuwegein 43 (2017: 11)

VOLDOENDE GOEDE EN BETAALBARE HUIZEN

... door de beste prijs/kwaliteit te bieden, meer woningen te kunnen bouwen en renoveren en met innovatieve oplossingen te komen.

Goede en betaalbare huizen



796 woningen verbeterd bij grootonderhoud en renovaties (in 2017 was dit 385)

192 nieuwe woningen gebouwd (366 in 2017)



Nieuwbouw

besluit genomen voor ruim **300 nieuwbouwwoningen** bouw start in 2019/2020



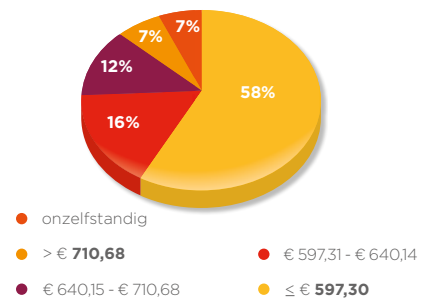
Innovatie in renovatie

Badkamer-in-1-dag



Betaalbare woningen

Ons woningbezit: **totaal 28.339**



74% gemiddelde netto **huurprijs € 547** is 74% van maximaal redelijke huurprijs

100% GZND wonen:

Innovatie in binnenklimaat twee winnaars geselecteerd waarmee we gaan testen



Innovatie in gevelisolatie:

> isolatieuitdaging.nl nieuwe challenge uitgezet in de markt met de Isolatie Uitdaging: ieder huis een nieuwe jas.

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.

EFFICIËNT OMGAAN MET GELD

... door kostenbewust te blijven en onze gezonde financiële positie te houden, zodat we kunnen doen wat we willen doen.

Balans

verkoop 299 woningen **€ 61 miljoen**, doel:
 ■ extra geld om te investeren in opknappen woningen
 ■ woningbezit verjongen



bedrijfsresultaat **€ 521 miljoen** (2017: ook 521 miljoen miljoen)



bedrijfslasten **€ 112 miljoen** (2017: 110 miljoen) (stijging door toename personeelskosten (weer 2 in plaats van 1 bestuurder en aanname assetmanagers) en kosten organisatiebrede projecten)

110 mlj.



112 mlj.

TEVREDEN MEDEWERKERS

... door gerichte ontwikkeling van medewerkers, versterken we onze cultuur naar een flexibele en ondernemende netwerkorganisatie waar je graag wilt werken.



Denk in oplossingen

We werken aan een ondernemende en flexibele netwerkorganisatie. Met betere samenwerking halen we betere resultaten.



De helft van de medewerkers van Mitros werkt in een resultaat verantwoordelijk team.

MITROS VINDT DAT IEDEREEN RECHT HEEFT OP GOED WONEN.

WIJ ZIJN ER VOOR OM DIT MOGELIJK TE MAKEN VOOR MENSEN MET EEN LAAG INKOMEN.



632 woningen verbeterd bij grootonderhoud en renovaties (796 in 2018)

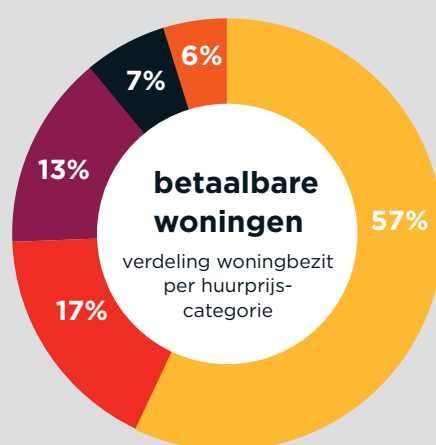


64 woningen nieuw gebouwd en nog **350** in aanbouw in Leidsche Rijn en Tuindorp (oplevering 2020) (192 in 2018)

totaal 27.958 woningen in bezit

≤ € 607,46 eengezinswoningen	4.089
appartement met zonder lift	11.897
€ 607,47 - € 650,03 eengezinswoningen	1.896
appartement met zonder lift	2.773
€ 651,04 - € 720,42 eengezinswoningen	1.770
appartement met zonder lift	1.924
> € 720,42 eengezinswoningen	1.110
appartement met zonder lift	922
onzelfstandig	1.577

€ 573 gemiddelde netto huurprijs
(73% van maximaal redelijke huur)



Tevreden Huurder

huurderstevredenheid **7,6**
(7,5 in 2018)



A+

ACA FLATS

verduurzaming
362 woningen naar energielabel A+

duurzaamheid
gemiddelde hele woningbezit: **label B** al behaald in 2019 (prestatieafsprake was 2024)

TE VERKOCHT KOOP

53 miljoen door verkoop 219 woningen (daardoor extra geld voor opknappen en bouwen woningen)
verkoopopbrengst 2019 = kosten renovatie van 350 flatwoningen (61 miljoen in 2018)

de isolatie uitdaging
'ieder huis een nieuwe jas' door isolatie gevel klaar voor toekomstige warmteoplossingen (met Bo-Ex en Portaal)
3 winnende oplossingen in 3 proefwoningen
[link >](#)

189,6 miljoen huuropbrengst

118 miljoen bedrijfslasten (113 miljoen in 2018)

27% minder ontruimingen (22 ontruimingen in 2019, 30 ontruimingen in 2018)

174 stathouders aan een huis geholpen

1,27%

minder huurders met betalingsachterstand of betalingsregeling: **2.812** in 2019 (2018: 3.596)

WERK IN UITVOERING

intensieve samenwerking met maatschappelijke partners om **kwetsbare huurders** te helpen en leefbaarheid in wijken te verbeteren (bijvoorbeeld project Vulcanusdreef)
[YouTube >](#)

Kwaliteit van wonen



NIEUWBOUW & ONDERHOUD

- 369 nieuwe woningen gebouwd
- 431 nieuwe woningen in aanbouw
- 380 nieuwe sociale huurwoningen toegevoegd
(24.349 in 2019 > 24.729 in 2020)
- 662 woningen verbeterd door grootonderhoud en renovatie

PRETTIG & ENERGIEZUINIG WONEN

- 3,5 miljoen investeerden we aan leefbare wijken
- onze woningen hebben gemiddeld **energielabel B**
- **zonnepanelen op 12,5%** van onze woningen (in 2019 10%)



Iedereen heeft recht op goed wonen

Wij maken dit mogelijk voor mensen met een laag inkomen door het verhuren van goede en betaalbare huizen in Utrecht en Nieuwegein.

Tevreden
huurders

7,6

Wonen & welzijn

EEN HUIS VOOR IEDEREEN

- 141 statushouders vonden een thuis
- gemengd wonen met oog voor elkaar:
 - MIXIT 101 woningen (31 voor voormalig dak- of thuislozen)
 - LIVIN 121 woningen (37 voor voormalig dak- of thuislozen)



ZORG & AANDACHT

- 3.161 huurders met betalingsachterstand of betalingsregeling (12% > dan in 2019, 2.812)
- 11 ontruimingen (50% < dan in 2019, 22)



Huishoudboekje Mitros

(x € 1.000)

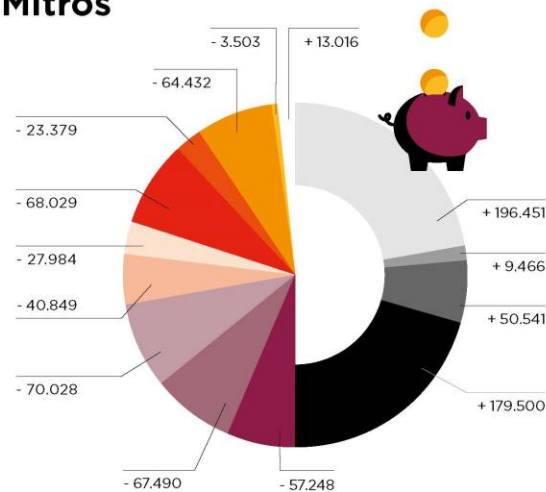
IN € 435.958

- huurontvangsten
- servicekosten en overige
- verkoop onroerend goed
- leningen

UIT € 422.942

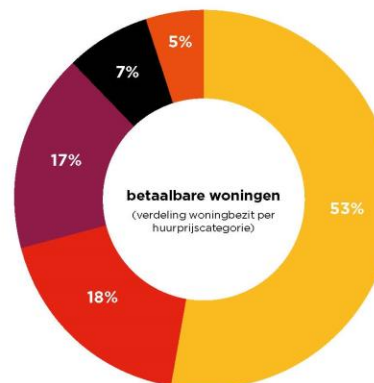
- onderhoud woningen
- renovatie woningen
- nieuwbouw en sloop
- aankoop woningen
- verhuurdersheffing
- aflossing (lening)
- rente (lening)
- bedrijfsuitgaven (incl. salaris)
- leefbaarheid

RESULTAAT € 13.016



Beschikbaarheid & betaalbaarheid

- 28.528 betaalbare woningen in bezit
- € 592 gemiddelde huurprijs (72% van maximaal redelijke huur)
- 1.392 woningen kregen nieuwe huurders



VERDELING IN HUURCATEGORIEËN

• < € 619,01	eengezinswoningen	3.789
	appartementen	11.193
• € 619,02 - € 663,40	eengezinswoningen	1.681
	appartementen	3.316
• € 663,41 - € 737,14	eengezinswoningen	2.248
	appartementen	2.502
• > € 737,14	eengezinswoningen	1.112
	appartementen	983
• onzelfstandig		1.434

418 medewerkers (387 loondienst & 31 inleenschakten)



Bekijk jaarverslag > www.mitros.nl/jaarverslag

Kwaliteit van wonen



NIEUWBOUW & ONDERHOUD

- 270 nieuwe woningen gebouwd
- 176 nieuwe woningen in aanbouw
- 566 woningen verbeterd door grootonderhoud en renovatie

DUURZAAMHEID

- gemiddelde hele woningbezit: **label B**
- zonnepanelen op 15% van onze woningen



Iedereen heeft recht op goed wonen

Wij maken dit mogelijk voor mensen met een laag inkomen door het verhuren van goede en betaalbare huizen in Utrecht en Nieuwegein.

Tevreden huurders

7,6

Wonen & welzijn

EEN HUIS VOOR IEDEREEN

- 260 statushouders aan een huis geholpen

ZORG & AANDACHT

- 3.260 huurders met een betalingsachterstand of betalingsregeling
- 21 ontruimingen



Huishoudboekje Mitros

(x € 1.000)

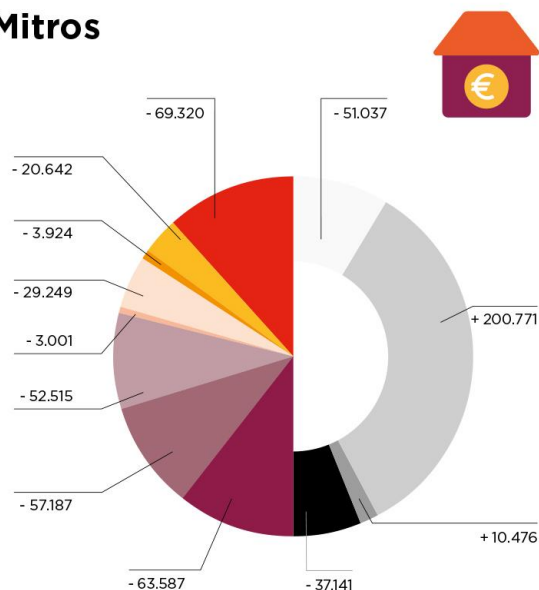
IN € 248.388

- huurontvangsten
- servicekosten en overige
- verkoop onroerend goed

UIT € 299.425

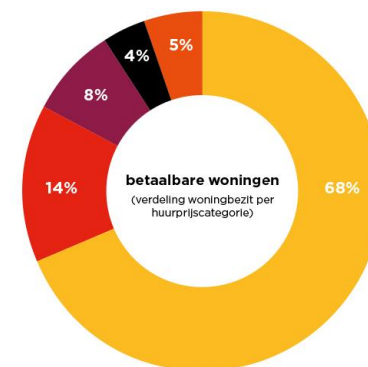
- onderhoud woningen
- renovatie woningen
- nieuwbouw en sloop
- aankoop woningen
- verhuurdersheffing
- leefbaarheid
- interest
- bedrijfsuitgaven

RESULTAAT - € 51.037



Beschikbaarheid & betaalbaarheid

- 28.608 betaalbare woningen in bezit
- € 539,16 gemiddelde huurprijs
- 1.823 woningen kregen nieuwe huurders
- 139 woningen verkocht



VERDELING IN HUURCATEGORIEËN

Huurprijs	Woningtype	Aantal
< € 633,25	eengezinswoningen	5.038
	appartementen	14.330
€ 633,26 - € 678,66	eengezinswoningen	1.887
	appartementen	2.041
€ 678,67 - € 752,34	eengezinswoningen	1.033
	appartementen	1.249
> € 752,34	eengezinswoningen	835
	appartementen	188
onzelfstandig		1.328

Overzicht geraadpleegde personen

De vermelde personen hebben deelgenomen aan een gesprek met de visitatiecommissie. Een * geeft aan dat van of namens de betreffende persoon ook een enquête is ontvangen.

Raad van Commissarissen Mitros

- Mevrouw I. Bakker-de Boer, voorzitter
- De heer J. Veuger
- De heer E. van den berg
- De heer T. Heerkens

Directeur-bestuurder Mitros

- De heer H.P. Kip, directeur-bestuurder

Medewerkers Mitros

- Mevrouw M. Veldhuizen, voorzitter OR

Managementteam Mitros

- Mevrouw K. van Boeijen, manager Wonen Utrecht Oost en Nieuwegein
- De heer R. Lutikholt, manager Financiën & Control
- Mevrouw A. Harsta, manager Directiezaken en P&O
- De heer Bastiaan Staffhorst, manager Strategie en Advies
- De heer Maarten Cornelissen, manager Vastgoed
- Mevrouw Anemoon van Dijk, manager Wonen

Gemeenten

- De heer F. Backhuijs, gemeente Nieuwegein*
- Mevrouw C. Hofstede, gemeente Nieuwegein*
- Mevrouw N. Joustra, gemeente Nieuwegein*
- De heer W. de Meulemeester, gemeente Utrecht*

Huurders

- De heer P. Klein, bewonerscommissie Belcanto*
- De Heer H. Hiltmann, Huurders Netwerk Mitros

Welzijnsinstellingen

- Mevrouw J. Cordoba, Vluchtelingenwerk*
- De heer G. Dijkstra, Buurtwerkkamer

Zorginstellingen

- Mevrouw J. den Hartog-Spruijt, Lister*
- Mevrouw W. Hermans, Zorgspectrum*
- De heer J. Gubbens, Zorgspectrum
- De heer J. van Dam, De Tussenvoorziening

Collega-corporaties

- Mevrouw M. Eleveld, Bo-Ex*
- De heer R. Spits, Portaal*
- De heer M. Pel, WoningNet*

Overig

- Mevrouw R. de Boer, Synchron*

Korte cv's visitatoren

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

Miranda Rovers (visitator) werkt vanaf 2000 in de volkshuisvesting, afwisselend als organisatieadviseur en (programma)manager. Miranda heeft een groot aantal organisatieveranderingen begeleid, variërend van fusies en reorganisaties tot de implementatie van nieuwe dienstverleningsconcepten, de ontwikkeling van ketensamenwerking en samenwerkingen met partijen op gebied van wonen, zorg en welzijn. Zij is vanaf 2015 actief als commissaris, op dit moment bij LEKSTEDewonen, Het Gooi en Omstreken en bij de Woningbouwvereniging voor Ambtenaren in Arnhem.

Stefan Cloudt (secretaris) combineert wetenschap en praktijk waar het gaat om de interne organisatie van maatschappelijke ondernemingen. Hij doceert Organisatiewetenschappen bij Tilburg University en is verbonden aan onder meer de Amsterdam School of Real Estate. Daarnaast adviseert hij woningcorporaties over strategie, organisatie en samenwerkingsverbanden. Stefan voert voor Cognitum maatschappelijke visitaties uit en is door de Vlaamse minister van Wonen benoemd om ook daar prestatie-beoordelingen uit te voeren. In 2015 promoveerde hij op een proefschrift over organisatieontwikkeling bij woningcorporaties. Hij heeft toezichthoudende ervaring als lid van twee RvC's van middelgrote corporaties en is benoemd in de Programmaraad van de VTW-academie.

Onafhankelijkheidsverklaringen

Onafhankelijkheidsverklaring Cognitum B.V.

Cognitum B.V. verklaart hierbij dat de visitatie van **Mitros** in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. **Cognitum B.V.** heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Geldermalsen, 1 november 2021 de heer J. Haagsma | directeur Cognitum

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden verklaren hierbij dat de visitatie van **Mitros** in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Ondergetekenden heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke band gehad met de corporatie.

In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie hebben.

Bussum, 2 november 2021 de heer J. van der Moolen | voorzitter visitatiecommissie

Utrecht, 2 november 2021, mevrouw M. Rovers | visitator visitatiecommissie

Roggel, 1 november 2021, de heer S. Cloudt | secretaris visitatiecommissie

Meetschaal

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

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

Deze uniforme meetschaal wordt door de visitatiecommissie gehanteerd bij de beoordeling. Dezelfde meetschaal wordt voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken.

In het beoordelingskader is per meetpunt in woorden aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: dat is het zogenaamde ijkpunt en dat levert een 6 op. De visitatiecommissie beoordeelt dus in eerste instantie of de corporatie aan het ijkpunt voor een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere score of een lagere score krijgt, zijn in het referentiekader handvatten/criteria voor plus- resp. minpunten aangegeven.

Pluspunten

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

Minpunten

Als de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader.

De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als hulpmiddel en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.

Werkwijze visitatiecommissie

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

De corporatie start met het aanleveren van de benodigde informatie per perspectief (opgaven, ambities, vermogen en governance). Cognitum verwerkt deze in prestatie-monitoren voor Presteren naar Opgaven en Ambities en voor Presteren naar Vermogen. De concepten worden ter controle en aanvulling voorgelegd aan de corporatie. Eventueel vindt hier tussentijds overleg over plaats. De corporatie reflecteert zelf ook op de afgelopen 4 jaar door middel van een position paper.

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

Door deze werkwijze worden niet alle belanghebbenden op de een of andere manier betrokken. Door de intensieve bevraging van een beperkt aantal relevante belanghebbenden wordt meer diepgang gebracht in het gesprek over het presteren van de corporatie en de relatie tussen de corporatie en de desbetreffende belanghebbende. Dat levert voor zowel de belanghebbende als voor de corporatie de meeste toegevoegde waarde op. Eventueel wordt dit beeld verbreed door het uitgeven van schriftelijke enquêtes.

De visitatiecommissie spreekt bij elke visitatie in ieder geval met de directeur/bestuurder, de raad van commissarissen (of toezicht), het managementteam en de ondernemingsraad (indien aanwezig) van de corporatie. Vanuit de belanghebbenden wordt in ieder geval gesproken met vertegenwoordigers van de huurdersbelangenvereniging(en), gemeente(n) en zorg- en welzijnsinstellingen die in hun werkgebied actief zijn.

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

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

Na de interviews stelt de visitatiecommissie haar rapport op. Het conceptrapport wordt met de corporatie besproken (in ieder geval met de directeur/bestuurder en de voorzitter van de raad van commissarissen (of toezicht)). Deze bespreking kan leiden tot aanpassingen in het rapport als de aangedragen argumenten daartoe aanleiding geven. Tegelijkertijd vindt er bij Cognitum een interne kwaliteitstoets plaats. Dit kan eventueel ook nog tot aanpassingen/verduidelijkingen leiden. Het aldus verkregen eindrapport wordt ter publicatie aangeboden aan de Stichting Visitaties Woningcorporaties Nederland.

Bronnenoverzicht

De visitatiecommissie heeft gebruik gemaakt van de hierna opgesomde documenten.

Governance

- Vorige visitatierapport + bestuurlijke reactie
- Reglementen RvC
- Visie op bestuur en toezicht, Toezichtkader
- Profielschets RvC
- Resultaten Governance inspectie AW
- Agenda's en notulen van RvC vergaderingen incl. zelfevaluaties en themabijeenkomsten 2018 t/m 2021
- Agenda's en notulen van overleggen van de RvC met externe belanghebbenden 2018 t/m 2021

Opgaven en Ambities

- Jaarverslagen 2018 t/m 2021
- Ondernemingsplan, beleidsplan en meerjarenplan
- Begrotingen en jaarplannen 2018 t/m 2021
- Documenten strategisch voorraadbeleid
- Diverse beleidsplannen, o.a. over verkoop, inkoop, duurzaamheid en huurbeleid
- Overzicht indeling bezit in energie labels en EI 2018 t/m 2021
- Documenten behorende bij prestatieafspraken met gemeente en huurders 2018 t/m 2021
- Diverse verslagen van overleggen tussen gemeente en corporatie, o.a. over uitvoeren prestatieafspraken
- Woningmarktonderzoeken
- Woonvisie
- Diverse (regionale) convenanten
- Documenten m.b.t. woonruimteverdeelsysteem
- Diverse documenten woningmarkt projecten

Belanghebbenden

- Verslagen e.d. overleg gemeenten 2018 t/m 2021
- Samenwerkingsovereenkomst met huurdersvertegenwoordiging
- Agenda's en notulen van overleg tussen corporatie en huurdersvertegenwoordiging 2018 t/m 2021
- Aantal adviezen van de huurdersvertegenwoordiging + bod
- Agenda's en notulen van overleg tussen bestuurder en OR 2018 t/m 2021
- Bewonersinformatiebladen
- Gegevens Aedes benchmark centrum

Vermogen

- Jaarrekening 2018 t/m 2021
- dVi 2018 t/m 2021
- Oordeelsbrieven AW 2018 t/m 2021
- Diverse documenten over risicomanagement
- Meerjarenbegroting 2018 t/m 2021
- Begroting 2018 t/m 2021
- Brief AW: oordeel staatssteun passendheid
- Maand, kwartaal, trimester, halfjaar rapportages, dashboards etc. 2018 t/m 2021
- WSW jaarlijkse beoordeling en borgbaarheid

Beoordeling samenwerking tripartiteoverleg

	Gemeente		Huurlersorganisatie		Corporaties	
	Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld	Uitkomsten	Gemiddeld
Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen te					8,0	
Bij alle partijen in het netwerk is een groot urgentiebesef om de vraagstukken die spelen op te					8,0	
De overheid (gemeente) neemt het initiatief en voert de regie.	7,0		8,0		7,0	
Andere betrokken partijen (naast de gemeente) nemen voldoende initiatieven.	6,7		6,0		7,0	
Er worden extra middelen (subsidie) beschikbaar gesteld om vraagstukken op te lossen	7,0		8,0		5,5	
Er is duidelijk sprake van een gezamenlijke voorbereiding en draagvlak bij alle partners	6,0		5,0		6,0	
De samenwerkingsdoelen zijn gezamenlijk bepaald.	3,0		8,0		6,0	
Indien nodig wordt de methodiek gezamenlijk uitgew	6,0	6,2		6,3	8,0	6,7
Indien nodig wordt de methodiek effectief uitgewerkt.						
Indien nodig worden de werkprocessen gezamenlijk uitgewerkt.					6,0	
Indien nodig worden de werkprocessen effectief uitgewerkt.					6,0	
Indien nodig worden voorzieningen ter ondersteuning van de praktische samenwerking	7,0		3,0		6,0	
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over voldoende	7,0		6,0		7,0	
De medewerkers die bij de samenwerking worden ingezet beschikken over	6,3				7,0	
Er is constant aandacht voor het verder ontwikkelen van de samenwerking tussen de partners.	5,7		5,0		7,0	
In de uitvoering is sprake van een resultaatgericht samenspel tussen de betrokken medewerkers.					5,0	
Er is een effectieve structuur van verantwoordelijkheden	6,3		5,0		5,5	
Er is een effectieve structuur van overleg	6,3		3,0		5,5	
Er is bestuurlijke bereidheid om knopen door te hakken.	6,7	6,6		4,0	7,0	6,0
Er is bestuurskracht om knopen door te hakken.	6,7				7,0	
In het samenwerkingsverband wordt effectief feedback gegeven.	7,3				5,5	
In het samenwerkingsverband wordt op de feedback wordt geacteerd.	7,3		3,0		5,5	
In de samenwerking zijn alle relevante partners betrokken.	6,5		3,0		5,5	
De deelnemers aan het overleg weten -indien nodig- elkaar ook buiten het overleg te vinden.		7,1		4,0	8,0	6,1
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de structuren van de organisaties	6,7		6,0		5,5	
Het samenwerkingsverband is vervlochten in de bedrijfsprocessen van de organisaties	8,0		3,0		5,5	
De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende personele capaciteit beschikbaar.	5,0				7,0	
De partijen in het samenwerkingsverband stellen voldoende middelen nb beschikbaar		5,0		nb	8,0	7,5

Reputatie-Quotient

Emotionele aantrekkelijkheid			7,7
Sympathie	7,7		
Waardering en respect	7,3		
Vertrouwen	8,2		
Producten en diensten			7,4
Staat garant voor haar producten en diensten	7,6		
Kwaliteit	7,3		
Innovatief	7,4		
Prijs/ waardeverhouding	7,3		
Visie en leiderschap			7,6
Sterk leiderschap	7,8		
Inspirerende visie	7,4		
Herkent en benut marktkansen	7,5		
Werkomgeving			7,6
Goed georganiseerd	7,2		
Aantrekkelijke werkgever	7,6		
Goed gekwalificeerd personeel	8,1		
Maatschappelijke verantwoordelijkheid			7,3
Milieubewust	6,8		
Hoge standaard voor omgang met personeel	7,8		
Financiële performance			7,4
Financiën op orde	9,0		
Presteert beter dan collega corporaties	5,0		
Goede vooruitzichten voor de toekomst	8,2		

Definiëring netwerken Pieterjan van Delden

Pieterjan van Delden onderscheidt vier zogenaamde resultaatcondities voor het functioneren van sterke netwerken:

- *De initiële condities:*
Samenwerkingsenergie komt voort uit een intentionele impuls, een 'gezamenlijk willen' van de partners. Het bestaat uit reflexief gedrag, een beleidsdialoog over samenwerking, maar betekent nog geen realisatie daarvan. Betreft condities als gezamenlijke doelen van de partners en financiële en logistieke voorwaarden.
- *De niveaubepalende condities*
De energie komt voort uit een activistische impuls, een 'gezamenlijk handelen' door de partners. Dit probleemoplossend optreden werkt direct door in het resultaatniveau van de samenwerking. Gaat om condities als praktisch samenspel van professionals en de daarop gerichte sturing van de keten.
- *De effectuerende condities*
Dit drukt een verbindende impuls uit, de 'ontmoetingsenergie' die voortkomt uit banden en loyaliteit tussen mensen. Samenwerkingsbelangen krijgen dan voorrang boven deelbelangen, dat geeft samenwerking een diepere doorwerking op langere termijn. Betreft condities als hechte relaties en vertrouwen en onderling aangegane afhankelijkheden.
- *De faciliterende condities*
Om resultaten te bereiken moeten voldoende middelen (personeel en materieel) beschikbaar worden gesteld door de deelnemende partijen.

Uitgebreid overzicht prestaties

Hierna wordt de prestatie-monitor weergegeven zoals deze door de visitatiecommissie in samenwerking met Mitros is opgesteld voor het onderdeel presteren naar opgaven en ambities.

De cijfers in de tabellen zijn de cijfers zoals deze door de visitatiecommissie zijn gegeven (en in het rapport per prestatieveld zijn opgenomen en beargumenteerd).

Prestatiemonitor opgaven & ambities

Deze prestatie monitor is samengesteld in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2018-2021.



Mitros

L 2058

Woningmarktregio:
U16

Inleiding

In de prestatiemonitor van Mitros wordt een overzicht gegeven van de afspraken tussen de corporatie en andere partijen, de eigen ambities en de prestaties van Mitros.

De prestatiemonitor vormt in het kader van de maatschappelijke visitatie van Mitros de basis voor de visitatiecommissie voor de beoordeling van het onderdeel '*presteren naar opgaven en ambities*', in de visitatiemethodiek 6.0.

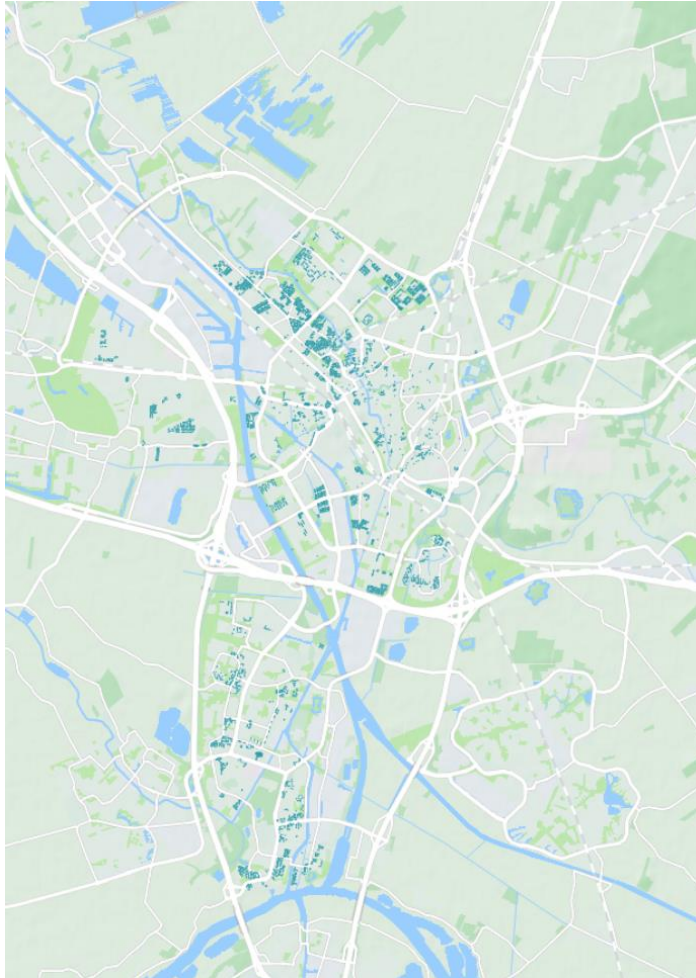
De ingevulde prestatiemonitor wordt als bijlage bij het visitatierapport gevoegd. Daarmee zijn de maatschappelijke prestaties van Mitros ook voor anderen te zien en te interpreteren. Hierdoor biedt de visitatiecommissie volledige transparantie in haar oordeelsvorming.

De prestatiemonitor volgt de indeling van '*presteren naar opgaven en ambities*' in de visitatiemethodiek 6.0:

- 1 Beschrijving van de prestatieafspraken
- 2 Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces
- 3 Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken
- 4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

Het werkgebied van Mitros

Het bezit van Mitros ligt in de gemeenten Utrecht en Nieuwegein.



Bron: RWU

	Woningen ultimo 2021
Utrecht	24.813
Nieuwegein	5803
Vleuten	18
Bunnik/ Soest (Soesterberg)	4
Totaal	30.638

Bron: gegevens corporatie

1 Prestatieafspraken

1.1 Landelijke afspraken

Rijksprioriteiten

De vier Rijksprioriteiten voor de periode 2016 t/m 2019 waren:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid voor de doelgroep
- Realisatie van een energiezuinige woningvoorraad
- Huisvesting van urgente doelgroepen
- Wonen met zorg en ouderenhuisvesting

Voor de periode 2021 tot 2025 zijn onderstaande prioriteiten door de minister vastgesteld:

- Bijdragen aan de bouwpoging (door versnellen nieuwbouw sociale huurwoningen);
- Zorgen voor betaalbaarheid (door inzet lokaal maatwerk);
- Investeren in een duurzame sociale huurwoningvoorraad (door aandacht voor kwaliteitsaspecten en inzet op isolatie en de energietransitie);
- Realisatie van wonen met zorg (door passende woonvormen en samenwerking);
- Huisvesten van spoedzoekers (door tijdelijke oplossingen en minder conventionele wijzen van huisvesting);
- Investeren in leefbaarheid (door differentiatie van wijken, ontmoeting tussen bewoners en sociaal beheer).

Sectorafspraken (landelijk)

Energieakkoord

Energiebesparing en duurzaamheid staan hoog op de agenda van de woningcorporaties. Minister Spies, Aedes, de Woonbond en Vastgoed Belang legden hun gezamenlijke ambities en doelstellingen vast in het geactualiseerde Koepelconvenant Energiebesparing Gebouwde Omgeving dat ze op 28 juni 2012 ondertekenden. Aedes tekende ook twee deelconvenanten: het Convenant Energiebesparing Corporatiesector en het Lenteakkoord Energiezuinige Nieuwbouw. Als de convenanten zijn uitgevoerd, hebben de 2,4 miljoen corporatiewoningen in 2021 gemiddeld energielabel B. Dat komt neer op een energiebesparing tussen 2008 en 2021 van 33%.

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

1.2 Regionale afspraken

Mitros heeft wel prestatieafspraken op regionaal niveau.

Mitros is deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op regionaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
St. Woonruimteverdeling regio Utrecht (SWRU)				
Regio Platform Woningcorporaties				
Klachtencommissie Woningcorporaties regio Utrecht				
Samenwerkingsovereenkomst koopvoorrang met Portaal				
Hennepconvenant midden Nederland				
Reg. samenwerking duurzame inzetbaarheid werknemers				
Reg. ZAV-regeling inbraakwerende middelen				
Convenant U15 (verbetering bereikbaarheid Midden-Ned)				

1.3 Lokale afspraken

Het bezit van Mitros ligt in de gemeenten Utrecht en Nieuwegein; daarnaast heeft Mitros nog beperkt bezit in de gemeenten Bunnik, Soest (Soesterberg) en Vleuten. Vanwege dat beperkt bezit zijn er met de gemeenten Bunnik en Soest geen prestatieafspraken.

In Utrecht maken de corporaties die verenigd zijn in STUW – Stichting Utrechtse Woningcorporaties – (Mitros, Portaal, Bo-Ex, Groenwest, SSH en Habion) met de huurdersorganisaties en de gemeente Utrecht, vijfjaarlijks prestatieafspraken op stedelijk niveau. Deze vormen mede de basis voor de jaarlijks tussen de corporatie, huurdersorganisatie (Huurdersnetwerk Mitros) en gemeente te maken prestatieafspraken op corporatie-niveau.

In Nieuwegein worden op stedelijk niveau in een jaarlijkse cyclus afspraken (vierjaarstermijn) gemaakt tussen de corporaties Mitros, Jutphaas Wonen, Portaal, de huurdersorganisaties en de gemeente.

Prestatieafspraken met:	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Utrecht				
Nieuwegein				

Mitros is ook deelnemer aan convenanten en samenwerkingsverbanden op lokaal niveau:

	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
St. Utrechtse Woningcorporaties (STUW)				
Ovk vroegsignalering gem Soest				
OVK vroegsignalering gem Nieuwegein (Lekstroom)				
Convenant Veilige Publieke Taak (Utrecht)				
Convenant aanpak extreme woonoverlast (Utrecht)				
Convenant werkwijze buurtbemiddeling (Utrecht) (onderdeel van convenanten woonoverlast)				
Samenwerking voorkoming huisuitzetting (Utrecht/Nieuwegein)				
Afspraken financiering woonproblematiek (Utrecht) (onderdeel convenant woonproblematiek)				
Bestrijding woonfraude (Utrecht)				
Convenant raadpleegfunctie Basisregistratie personen (Utrecht)				
Convenant verzorgd wonen (Nieuwegein)				
Algemeen sociaal plan sloop/renovatie (Nieuwegein)				
Asbest convenant op projectbasis (Utrecht)				

2. Beschrijving van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

2.1 De compleetheid, concreetheid en onderbouwing van de prestatieafspraken: zijn alle lokaal relevante onderwerpen opgenomen, met inachtneming van het regionale en landelijke beleid of ontbreken er essentiële onderwerpen? Zijn de afspraken "SMART"?

2018

Nieuwegein: basis voor de afspraken over 2018 en 2019 vormen de PA 2016-2019. Daarin zijn de lokaal relevante onderwerpen, mede op basis van het regionale en landelijke beleid, uitgewerkt en vormen de basis voor de basis voor de jaarlijks tussen de corporatie, huurdersorganisatie (Huurdersnetwerk Mitros) en gemeente te maken prestatieafspraken op corporatie-niveau. In de jaarschijven vindt de verbijzondering plaats voor het komende jaar. In december 2019 hebben partijen de prestatieafspraken 2019-2023 afgesloten. De afspraken voor 2021 zijn beperkt omdat deze vrij snel volgden op de PA 2019-2023 en partijen weinig reden tot onderbouwde actualisatie zagen omdat de effecten van de recente ontwikkelingen (o.a. de corona-crisis) nog niet volledig in beeld waren.

In Utrecht maken de corporaties die verenigd zijn in STUW – Stichting Utrechtse Woningcorporaties – (Mitros, Portaal, Bo-Ex, Groenwest, SSH en Habion) met de huurdersorganisaties en de gemeente Utrecht, prestatieafspraken op stedelijk niveau. De stedelijke afspraken richten zich op de thema's productie/beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid en de huisvesting van bijzondere doelgroepen. Deze vormen mede de basis voor de jaarlijks tussen de corporatie, huurdersorganisatie (Huurdersnetwerk Mitros) en gemeente te maken prestatieafspraken op corporatie-niveau. De afspraken voor 2021 zijn beperkter (een licht proces gevolgd) omdat deze vrij snel volgden op de stedelijke PA 2020-2022 en de daaruit voortvloeiende PA 2020 op corporatie niveau; het ging daarbij niet om grote inhoudelijke veranderingen maar om een actualisatie en waar mogelijk een concretisering. Daarbij waren partijen zich er van bewust dat de effecten en impact van de de corona-crisis nog ongewis waren.

De afspraken zijn deels SMART; er wordt ook gesproken over de corporaties en deels worden de afspraken per corporatie gespecificeerd. Zo wordt er bijv tav Mitros bijv gesproken over inzet bovenwettelijke leefbaarheidsuitgaven zonder deze verder nader te specificeren.

2.2 De wederkerigheid in de prestatieafspraken: hebben alle betrokken partijen afspraken gemaakt over hun bijdrage aan het realiseren van de afspraken?

Nieuwegein: de afspraken zijn wederkerig en bevatten voor alle partijen te leveren bijdragen.

Utrecht: de afspraken zijn in de jaren 2018 en 2019 beperkte mate wederkerig en vooral gericht op door Mitros te leveren prestaties. Vanaf 2020 zijn de afspraken wederkerig.

2.3 De inzet van de corporatie om tot passende afspraken te komen: Welke initiatieven heeft de corporatie genomen bij bijvoorbeeld de vorming van de woonvisie of om partijen tot elkaar te brengen?

In Nieuwegein maken de gemeente en de woningcorporaties met de huurdersorganisaties afspraken op basis van de gemeentelijke Woonvisie 2015, met aanvulling Woonvisie 2015 van april 2019. De Woonvisie en de Aanvulling geven de belangrijkste opgaven voor het wonen in Nieuwegein weer: vitale stad, een passende woning voor iedereen, wonen en zorg en kwaliteit en duurzaamheid. In de PA staan de afspraken mbt de bijdragen van de corporaties aan het realiseren van de ambities van het woonbeleid. Het proces om te komen tot de PA en de belangrijkste onderwerpen worden door de partijen gezamenlijk vastgesteld.

De corporaties in de regio Utrecht werken samen met de gemeente aan de volkshuisvestelijke opdracht. Zo werd in 2019 in Utrecht het Stadsakkoord Wonen gesloten tussen de partners en de bewonersorganisaties. Dat Stadsakkoord vormt mede de basis voor de Woonvisie "Utrecht beter in balans". Samen met de stedelijke prestatieafspraken van de gemeente en de gezamenlijk woningcorporaties (STUW) en de huurdersorganisaties vorm het Stadsakkoord Wonen en de Woonvisie de basis voor de op corporatie-niveau te maken prestatieafspraken.

2.4 De betrokkenheid van partijen: zijn andere partijen dan huurders en gemeenten ook betrokken bij het maken van afspraken, zoals zorgpartijen, welzijnswerk?

Er zijn geen andere partijen betrokken bij het maken van de prestatieafspraken. Wel is in PA 2020 in Nieuwegein het gemeentelijk initiatief opgenomen om ook met zorgpartijen PA te maken over wonen, welzijn en zorg. Deze afspraak is in 2021 opnieuw opgenomen.

2.5 De actualiteit van de prestatieafspraken: zijn de prestatieafspraken actueel en worden ze tijdig geëvalueerd en zo nodig tussentijds geactualiseerd? Sluiten ze (nog) aan bij de uitdagingen of realisatiemogelijkheden?

De PA worden jaarlijks middels jaarschijven geactualiseerd. Er vindt periodiek overleg, monitoring en evaluatie plaats tussen partijen en op basis van actuele ontwikkelingen, waar nodig, worden de afspraken aangepast. In de prestatieafspraken over 2021 verwijzen partijen naar de coronacrisis (sinds maart 2020) en de effecten daarvan op de te maken afspraken zijn ten tijde van het opstellen van de afspraken over 2021 nog maar beperkt in beeld.

2.6 De andere relevante zaken die inzicht geven in bijvoorbeeld het lokale proces van totstandkoming of de creativiteit van partijen om maatschappelijke doelen te realiseren.

Nieuwegein: mooi initiatief is dat in PA 2018 is opgenomen dat gemeente een training effectieve huurdersparticipatie organiseert.

3. Beschrijving van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

3.1 Indeling van de maatschappelijke prestaties

De afspraken m.b.t. de gemeenten Utrecht en Nieuwegein zijn in de verschillende jaren ook verschillend ingedeeld:

Utrecht:

Indeling / thema's			
2018	2019	2020	2021
*Betaalbaarheid; *Beschikbaarheid; *Duurzaamheid; *Leefbaarheid.	*Betaalbaarheid; *Beschikbaarheid; *Duurzaamheid; *Wonen en Zorg; *Leefbaarheid; *Uitwisseling gegevens.	*Organisatie en samenwerking; *Wijken voor iedereen; *Inzet voor bijzondere doelgroepen; *Leefbaarheid; *Beschikbaarheid en betaalbaarheid; *Huurdersparticipatie; *Duurzaamheid en kwaliteit; *Financiële afspraken en investeringsruimte	*Wijken voor iedereen; *Inzet voor kwetsbare doelgroepen; *Leefbaarheid; *Beschikbaarheid; *Betaalbaarheid; *Huurdersparticipatie; *Duurzaamheid; *Kwaliteit; *Financiële afspraken en investeringsruimte

Nieuwegein:

Indeling / thema's			
2018	2019	2020	2021
*Betaalbaar wonen; *Wonen en zorg; *Duurzaamheid; *Samenwerken aan sociale samenhang en inclusiviteit in wijken; *Interieur aanpak; *Leefbaarheid.	*Betaalbaar wonen; *Wonen en zorg; *Duurzaamheid; *Leefbaarheid; *Uitwisseling gegevens.	*Beschikbaarheid en betaalbaarheid; *Huurprijsbeleid en woonlasten; *Wijken voor iedereen; *Middeninkomens; *Wonen en zorg; *Kwaliteit en duurzaamheid; *Leefbaarheid; *Uitwisseling gegevens.	*Beschikbaarheid en betaalbaarheid; *Huurprijsbeleid en woonlasten; *Middeninkomens; *Wonen en zorg; *Kwaliteit en duurzaamheid.

Ten behoeve van eenduidigheid in de beschrijving van de realisatie (zie 3.2) worden de afspraken over de jaren 2018 t/m 2021 als volgt weergegeven:

- Beschikbaarheid;
- Betaalbaarheid;
- Bijzondere doelgroepen;
- Leefbaarheid;
- Duurzaamheid en kwaliteit

3.2 Realisatie van de afspraken

Per afspraak wordt verwezen naar een tabel in hoofdstuk 5 of wordt in de desbetreffende cel aangegeven hoe met de prestatieafspraken is omgegaan.

Afspraken m.b.t. beschikbaarheid		
2018	Prestatie	
Utrecht:		
Nieuwbouw soc. Huurwon. (harde plannen) 185 won.	behaald: 192 (jv 18)	✓
Verkoop max 200 won	Afspraak behaald (jv 18)	✓
Nieuwegein:		
Nieuwbouw 29 won.	niet behaald, jv 18	✗
Verkoop max 30 won	lets meer verkocht (jv 18)	✗
Handhaven omvang sociale huurvoorraad	Totale omvang en soc voorraad blijven in tact (jv 18)	✓
2019	Prestatie	
Utrecht:		
Nieuwbouw soc. Huurwon. (harde plannen) 73 won.	46 opgeleverd; rest start 2020 (jv 19)	✗/✓
Sloop 8 woningen	8 won Dickenslaan gesloopt (jv 19)	✓
Garantie dat soc voorraad Mitros in Utrecht eind 2019 20.350 won omvat (event. Via aanpassing verkoopprogramma)	Gehaald (jv 19)	✓
Bij verkoop voorrang verlenen aan kopers die een soc huurwon achterlaten	Koopvoorrang wordt toegepast; in 2019 25 won met koopvoorrang verk. (jv 19)	✓
Nieuwegein:		
Nieuwbouw 30 woningen	Voorbereiding gestart; start bouw 2020 (jv 19)	✗/✓
2020	Prestatie	
Utrecht:		
Verkoop max 185 won.	126 won verkocht (jv 20)	✓
Bij verkoop voorrang verlenen aan kopers die een soc huurwon achterlaten	Koopvoorrang wordt toegepast; in 2019 35 won met koopvoorrang verk. (jv 20)	✓
Nieuwbouw soc. Huurwon. (harde plannen/def.fase) 390 won.	363 opgeleverd/439 gestart (jv 20)	✓
Sloop 28 won	Sloop 8 won gestart (jv 20)	✗
Aanpassing huurbeleid in Overvecht: meer voor sec doelgroep en minder voor prim doelgroep, en vergroten aanbod middenhuur	Onderdeel huurbeleid (o.a. in notitie Sturen op instroom 10 hoogs Overvecht DO mei 2022)	✓
Nieuwegein:		
Geen oplevering nieuwbouw in 2020	-	-
Participatie overleg met andere investeerders om opgave voor middeninkomens te bespreken	Met gemeente wordt positie middeninkomens regelmatig besproken	✓
Verkoop won altijd eerst aan zittende huurders corporaties aanbieden (Koopvoorrang)	Koopvoorrang toegepast (35 won met koopvoorrang verkocht (jv 21)	✓
2021	Prestatie	
Utrecht:		
Nieuwbouw soc. Huurwon. (harde plannen/def.fase) 138 won.	114 opgeleverd/176 gestart (jv 21)	✓
Verkoop max 185 won.	93 soc huurwon verkocht (jv 21)	✓
Geen verkoop in Binnenstad, Oost, Noordoost en West	Tijdelijke verkoopstop (jv 21)	✓
Aanpassing huurbeleid in Overvecht: meer voor sec doelgroep en minder voor prim doelgroep, en vergroten aanbod middenhuur; incl verhuur 25% van de 10-hoogflats na	Onderdeel huurbeleid (o.a. in notitie Sturen op instroom 10 hoogs Overvecht DO mei 2022)	✓

renovatie en mutatie aan midden-huur (niet-DAEB); idem op Kanaleneiland (daarbij ook verkoopmogelijkheid gezien)		
Verkoop won altijd eerst aan zittende huurders corporaties aanbieden (Koopvoorrang)	Koopvoorrang toegepast (56 won met koopvoorrang verkocht (jv 21)	✓
Nieuwegein:		
Nieuwbouw 196 won.	156 opgeleverd/geen nieuwbouw gestart (jv 21)	✗
Start onderzoek toekomst complex aan het Nypelsplantsoen	onbekend	
Voor project Vreeswijk en Nypelsplantsoen met gemeente afspraken maken over rollen en verantwoordelijkheden	De visie voor Vreeswijk is gereed (jv 21)	✓
Participatie onderzoek wenselijkheid en haalbaarheid jongerenhuisvesting <kwaliteitskortingsgrens	In 2020 heeft Mitros nogmaals en meerdere keren het belang van jongerenhuisvesting benadrukt in gesprekken in Nieuwegein. Voor zover we kunnen nagaan is daar geen verder onderzoek uit voortgekomen.	-

Afspraken m.b.t. betaalbaarheid		
2018	Prestatie	
Utrecht:		
Huurverhoging soc huurwon is gemiddelde inflatievolgend	Tabel 6/huursom 1,35% (jv 18)	✓
Minimaal 70% aanbod soc huurwon < tweede aftoppingsgrens;	Conform toegepast (jv 18)	✓
Minimaal 50% aanbod soc huurwon < eerste aftoppingsgrens		
Nieuwegein:		
Participatie onderzoek mogelijkheden tijdelijke huurverlaging	Het was de bedoeling dat de regeling voor U-pashouders (tijdelijke huurkorting) uit de stad Utrecht ook in Nieuwegein ingevoerd zou worden. Helaas gaf de Autoriteit Woningcorporaties geen goedkeuring aan tijdelijke huurkortingsregelingen, omdat dit in strijd was met de toen geldende wetgeving. Een onderzoek naar toepassing in de gemeente Nieuwegein heeft daarom nooit plaatsgevonden.	-
Mogelijkheden woningruil onder de aandacht brengen (via huisjehuisje-app)	Huisje- huisje app is gestart in 2017 en eind 2019 geëindigd, een gezamenlijk besluit van alle partijen. Het actueel houden van de app vroeg te veel tijd en geld en we werden ingehaald door social media (o.a. Facebook, waar mensen hun huis zelf plaatsten en naar een woningruil vroegen).	✓
2019	Prestatie	
Utrecht:		
Huurverhoging soc huurwon is gemiddelde inflatievolgend	Is onderdeel huurbeleid (jv 19)	✓
Evaluatie pilot huurkorting voor U-pashouders	Pilot wordt 2020 geëvalueerd (jv 19)	✗/✓
Nieuwegein:		
Huurbeleid inflatievolgend	Is onderdeel huurbeleid (jv 19)	✓
Participatie en evaluatie pilot Voorzieningenwijzer (preventie betaalbaarheidsproblemen)	Onderdeel Pilot Ondiep 2019 –2020; de pilot is uitgebreid naar heel Utrecht; de pilot is afgesloten en is vervangen door de het landelijk convenant vroegsignalering	✓

	met bijbehorende regionale convenanten in 2021.	
Participatie evaluatie inzet laatste kansbeleid	Wordt toegepast – 2019: 14 trajecten (jv 19)	✓
2020	Prestatie	
Utrecht:		
Minimaal 70% aanbod soc huurwon < tweede aftoppingsgrens	Conform toegepast (jv 20)	✓
Aanpassing huurbeleid in Overvecht: meer voor sec doelgroep en minder voor prim doelgroep, en vergroten aanbod middenhuur	Onderdeel huurbeleid (o.a. in notitie Sturen op instroom 10 hoogs Overvecht DO mei 2022)	
Toepassing coulancregeling bij betaalproblemen (maatwerk)	Mitros levert <i>altijd</i> maatwerk, ook in samenspraak met de buurtteams van de gemeente (Utrecht en Nieuwegein). Er zijn verschillende workflows ingericht in het credit managementsysteem. O.a. verschil voor nieuwe huurders, huurders die voor 2e keer betaalachterstand hebben. Geen huisuitzetting voor gezinnen met kinderen. Tijdens corona-lockdown geen uitzettingen op basis van huurachterstand. (jv 20)	✓
Bezien of huurkorting voor U-pas kan worden omgezet in definitieve regeling	Regeling is definitief gemaakt (jv 20)	✓
Nieuwegein:		
Minimaal 70% aanbod soc huurwon < tweede aftoppingsgrens; Minimaal 50% aanbod soc huurwon < eerste aftoppingsgrens	Conform toegepast (jv 20)	✓
Huurverhoging soc huurwon is gemiddelde inflatievolgend	Conform toegepast (jv 20)	✓
Toepassen tijdelijke huurkorting (binnen wettelijke kaders)	Het was de bedoeling dat de regeling voor U-pashouders (tijdelijke huurkorting) uit de stad Utrecht ook in Nieuwegein ingevoerd zou worden. Maar dit was niet mogelijk, omdat de Autoriteit Wonen geen goedkeuring heeft gegeven aan tijdelijke huurkortingsregelingen, omdat dit in strijd was met de toen geldende wetgeving. Een onderzoek naar toepassing in de gemeente Nieuwegein heeft daarom nooit plaatsgevonden.	-
Inzet verhuisadviseur samenwerking met gem. woonzorgcoördinator)	Wordt ingezet	✓
2021	Prestatie	
Utrecht:		
Minimaal 70% aanbod soc huurwon < tweede aftoppingsgrens	Conform toegepast (jv 21)	✓
Maken afspraken over inzet 15% vrije toewijzingsruimte	Niet van toepassing: wetgeving is pas in 2022 ingevoerd, zie verslag 2022-04-13 concept Verslag Stuurgroep Huren	nvt
Huurverhoging soc huurwon gemiddeld inflatievolgend	Is onderdeel huurbeleid (jv 21)	✓
Toepassen maatwerk bij betalingsproblemen	Mitros levert <i>altijd</i> maatwerk, ook in samenspraak met de buurtteams van de gemeente (Utrecht en Nieuwegein). Er zijn verschillende workflows ingericht in het credit managementsysteem. O.a. verschil voor nieuwe huurders, huurders die voor 2e keer betaalachterstand hebben. Geen huisuitzetting voor gezinnen met kinderen. Tijdens corona-lockdown geen	✓

	uitzettingen op basis van huurachterstand.	
Nieuwegein:		
Huurverhoging soc huurwon is gemiddelde inflatievolgend	Is onderdeel huurbeleid (jv 21)	✓
Maken afspraken over inzet 15% vrije toewijzingsruimte tbv toewijzen aan urgente midden-inkomens en bevordering differentiatie in buurten.	Niet van toepassing: wetgeving is pas in 2022 ingevoerd.	nvt

Afspraken m.b.t. bijzondere doelgroepen		
2018	Prestatie	
Utrecht:		
Geen specifieke afspraken.	-	-
Nieuwegein:		
Participatie onderzoek haalbaarheid concept tbv verhuur (on)zelfstandige woonruimte met begeleiding wonen-werk-opleiden voor jongeren	Dit concept is niet uitgevoerd door Mitros (maar door Jutphaas Wonen (Inn Between).	-
Participatie proeftuin in/uitstroom MO en beschermd wonen; specifiek Mitros: Onderzoek concept Housing First	Housing First is in uitvoering. Mitros huisvest instromers via deze constructie. De afspraken vallen onder de uitvoeringsafspraken binnen Beter Wonen.	✓
Bieden ondersteuning particuliere initiatieven tbv kwetsbare inwoners	Via de inzet van buurtbeheerders die dergelijke initiatieven ondersteunen (jv 18)	✓
Participatie monitoringsmodel wonen en zorg	De gerealiseerde toewijzingen MO/BW in Nieuwegein worden weergegeven in de maandelijkse (regionale) monitor.	✓
2019	Prestatie	
Utrecht:		
Participatie pilot Vulcanusdreef (samenwerking partners bij huisvesting en zorg kwetsbare huurders)	Gezamenlijk plan opgesteld met partners (o.a. "Nieuwe Buren") (jv 19)	✓
Maken afspraken met partners over uitstroom	104 won beschikbaar gesteld (jv 19)	✓
Nieuwegein:		
Maken afspraken over toewijzing aan bijzondere doelgroepen (spoor 2 van Woonwjs en uitstroom MO en beschermd wonen)	Afspraken gemaakt met o.a. Leger des Heils en De Tussenvoorziening, div won beschikbaar gesteld (jv 19)	✓
Participatie taakstelling huisvesting statushouders	69 gehuisvest -taakstelling: 44 (jv 19)	✓
2020	Prestatie	
Utrecht:		
Beschikbaar stellen won tbv woonbegeleiding en uitstroom (via Beter Wonen)	182 won beschikbaar gesteld (afpraak: 189 won) jv 20	✓
Op locatie Lauwerecht ca 15% bestemmen voor bijz.doelgr.	Bij alle nieuwbouw reserveren we 30% voor bijzondere doelgroepen	✓
Start team bijzondere woonconcepten	Team opgestart en twee projecten in Leidse Rijn opgeleverd (jv 20)	✓
Participatie realisatie tijdelijke Place2BU	Na evaluatie besloten tot andere opzet (resetplan) (jv 21)	✓
Participatie taakstelling huisvesting statushouders	106 gehuisvest -taakstelling: 106 (jv 20)	✓
Nieuwegein:		
Bijzondere doelgroepen zoveel mogelijk gemengd huisvesten	Wordt toegepast in gemengd-wonen-complexen (jv 20)	✓
Concept Verzorgd wonen tbv ouderen (langer zelfstandig thuis) voortzetten	Samen gem woco's en Zorgspectrum (jv 20)	✓

Afronding Ilb-maken van 20 woongebouwen	Dit wordt in 2022 verder opgepakt.	X
Indicering tbv toewijzing nulredenwoningen uitwerken	Initiatief hiervoor ligt bij gemeente Nieuwegein	-
Uitgangspunt geen verkoop van won met wmo-voorzieningen	Werkafpraak met gemeente is dat in voorkomende gevallen overleg plaatsvindt tussen Mitros en gemeente over wel/geen verkoop	✓
Beschikbaar stellen won tbv uitstroom (o.a. 6 won tbv Housing First aan de Tussenvoorziening)	14 won beschikbaar gesteld (afspraken: 14 won) jv 20	✓
Participatie taakstelling huisvesting statushouders	35 gehuisvest -taakstelling: 53: geen aanbod van COA (jv 20)	✓
2021	Prestatie	
Utrecht:		
Beschikbaar stellen won tbv woonbegeleiding en uitstroom (via Beter Wonen)	14 won beschikbaar gesteld (afspraken: 14 won) jv 20	✓
Uitwerken concrete projecten voor bijzondere doelgroepen in Leidsche Rijn, de Binnenstad, Zuilen en Noordoost	Op https://www.mitros.nl/gemengd-wonen/ staan div voorbeelden (o.a. Mixit en Livin)	✓
Continuering inzet team bijzondere woonconcepten	Jaarprogramma uitgevoerd; nieuwe projecten toegevoegd (jv 21)	✓
Participatie realisatie tijdelijke Place2BU	In 2021 opgestart (De Nieuwe Eyk, Place2Bu en De Schipper) (jv 21)	✓
Participatie taakstelling huisvesting statushouders	206 gehuisvest -taakstelling: 213 (jv 20)	✓
Nieuwegein:		
Op basis van de door de gemeente op te stellen woonzorgvisie zullen in 2021 prestatieafspraken worden opgesteld tussen woon- en zorgpartijen over wonen, welzijn en zorg.	onbekend	

Afspraken m.b.t. leefbaarheid		
2018	Prestatie	
Utrecht:		
In buurten waar Mitros bezit heeft inzet bovenwettelijke leefbaarheidsuitgaven.	Op basis van ondernemingsplan inzet op schoon, heel en veilig; en aanwezigheid in wijken;	✓
Nieuwegein:		
Participatie visie op diversiteit in wijken	onbekend	
In buurten waar Mitros bezit heeft inzet bovenwettelijke leefbaarheidsuitgaven.	Op basis van ondernemingsplan inzet op schoon, heel en veilig; en aanwezigheid in wijken;	✓
2019	Prestatie	
Utrecht:		
Inzet leefbaarheidsinterventies: <ul style="list-style-type: none"> - Schoon, heel veilig (bijdrage € 36 per won); - Aanwezigheid in de wijken(bijdrage € 75 per won); - Met partners alert zijn op vroegsignalering problemen en de aanpak daarvan (bijdrage € 13 per won); - Bevorderen huurders betrokkenheid (bijdrage € 52 per won). 	Toegepast Via o.a. buurtbeheerders Via buurtaanpak Via buurtaanpak	✓
In buurten waar Mitros bezit heeft inzet bovenwettelijke leefbaarheidsuitgaven. (circa € 176)	Werkelijk € 165 per woning	✓
Participatie bestrijding/aanpak:		✓

<ul style="list-style-type: none"> - Armoede (schuldhulpverlening); - Woonfraude en woonoverlast; - Verstoring openbare orde en bedreiging veiligheid; - Woonbegeleiding en laatste kansbeleid; - Buurtbemiddeling; - Vroegsignalering schulden, verward gedrag en stille problematiek. 	<p>Via buurtaanpak; Via buurtaanpak; Via buurtaanpak Wordt toegepast; Wordt toegepast; Via buurtaanpak</p>	
Nieuwegein:		
<p>Inzet leefbaarheidsinterventies:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schoon, heel veilig; - Aanwezigheid in de wijken; - Met partners alert zijn op vroegsignalering problemen en de aanpak daarvan; - Bevorderen huurders betrokkenheid 	<p>Toegepast Via o.a. buurtbeheerders Via buurtaanpak Via buurtaanpak</p>	✓
In buurten waar Mitros bezit heeft inzet bovenwettelijke leefbaarheidsuitgaven (ca. € 166 per woning)	Werkelijk € 162 per woning	✓
<p>Participatie bestrijding/aanpak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Armoede (schuldhulpverlening); - Woonfraude en woonoverlast; - Verstoring openbare orde en bedreiging veiligheid; - Zorgmijders en verwarde personen; - Woonbegeleiding en laatste kansbeleid; - Vroegsignalering schulden 	<p>Via buurtaanpak; Via buurtaanpak; Via buurtaanpak Wordt toegepast; Wordt toegepast; Via buurtaanpak</p>	✓
2020	Prestatie	
Utrecht:		
<p>Inzet leefbaarheidsinterventies:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schoon, heel veilig (bijdrage € 32 per won); - Aanwezigheid in de wijken(bijdrage € 74 per won);; - Met partners alert zijn op vroegsignalering problemen en de aanpak daarvan (bijdrage € 13 per won); - Bevorderen huurders betrokkenheid (bijdrage € 49 per won). <p>In totaal € 169 per woning</p>	<p>Toegepast Via o.a. buurtbeheerders Via buurtaanpak Via buurtaanpak (bijv: plantjesdag en optuigen kerstbomen) In werkelijkheid € 178 per woning</p>	✓
Participatie opstellen convenant woonfraude	Is opgesteld (overzicht convenanten)	✓
Participatie uitvoering convenant woonproblematiek	Is opgesteld (overzicht convenanten)	✓
Nieuwegein:		
Op basis sociale kracht monitor samenstelling wijken in beeld brengen		
Ingeval van disbalans in samenstelling buurt bezien welke instrumenten ingezet kunnen worden ter doorbreking daarvan		
<p>Inzet leefbaarheidsinterventies:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schoon, heel veilig (€ 22 p.w.); - Aanwezigheid in de wijken (€ 53 p.w.); - Met partners alert zijn op vroegsignalering problemen en de aanpak daarvan (€ 8 p.w.); - Bevorderen huurders betrokkenheid € 58 p.w.) <p>In totaal € 141 per woning</p>	<p>Toegepast Via o.a. buurtbeheerders Via buurtaanpak Via buurtaanpak (bijv: plantjesdag en optuigen kerstbomen) In werkelijkheid € 130 per woning</p>	✓
<p>Participatie bestrijding/aanpak:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Armoede (schuldhulpverlening); - Woonfraude en woonoverlast (buurtbemiddeling); - Verstoring openbare orde en bedreiging veiligheid; - Zorgmijders en verwarde personen; 	<p>Via buurtaanpak; Via buurtaanpak; Via buurtaanpak Wordt toegepast;</p>	✓

- Woonbegeleiding en laatste kansbeleid; - Vroegsignalering schulden	Wordt toegepast; Via buurtaanpak	
2021	Prestatie	
Utrecht:		
Inzet leefbaarheidsinterventies: - Schoon, heel veilig; - Aanwezigheid in de wijken(bijdrage); - Met partners alert zijn op vroegsignalering problemen en de aanpak daarvan; - Bevorderen huurders betrokkenheid. Gemiddeld circa € 180 per woning	Toegepast Via o.a. buurtbeheerders Via buurtaanpak Via buurtaanpak (bijv plantjesdag en optuigen kerstboom) Gemiddeld: € 191 per woning	✓
Toepassen convenant woonfraude	In samenwerking met gemeente (jv 21)	✓
Participatie uitvoering convenant woonproblematiek	O.a. toepassen laatste kansbeleid (jv 21)	✓
Nieuwegein:		
In buurten waar Mitros bezit heeft inzet bovenwettelijke leefbaarheidsuitgaven.	Toegepast. Realisatie € 137. Norm was € 136	
Inzet leefbaarheidsinterventies: - Schoon, heel veilig; - Aanwezigheid in de wijken; - vroegsignalering problemen; - Bevorderen huurders betrokkenheid.	Toegepast Via o.a. buurtbeheerders Via buurtaanpak Via buurtaanpak (bijv plantjesdag en optuigen kerstboom)	✓

Afspraken m.b.t. duurzaamheid en kwaliteit		
2018	Prestatie	
Utrecht:		
Nieuwbouw (muv Zijdebalen) is NOM of BENG	O.a. 34 app Veemarktterrein NOM; (jv 18)	✓
Bij groot onderhoud stap naar minstens label A	In geactualiseerde duurzaamheidsbeleid van 2020 is dit uitgangspunt bij projecten opgenomen. Bij project- en investeringsbesluiten wordt hierop getoetst. In het beleid van 2015 (nog geldig in 2018) was het nog naar label B.	✗
In wijk Overvecht-Nrd won afkoppelen van gas	Wordt toegepast bij renovatieprojecten (o.a. op de ACA-dreven) (jv 18)	✓
Onderzoek naar verdere uitrol gasloos	Is onderdeel duurzaamheidsbeleid (jv 18)	✓
Start pilot nieuwbouw gasloos in Leidsche Rijn (projecten Leeuwesteyn en Terwijde)	Vanaf juli 2018 is gasvrij bij nieuwbouw een wettelijke verplichting.	✓
Nieuwegein:		
Bepalen route CO2-neutraal in 2050	Is in ontwikkeling en besproken (jv 18)	✓
Inzet en evaluatie energiecoaches	De afgelopen jaren heeft Mitros de afspraken voor energiecoaches behaald. Alleen in 2020 niet vanwege Corona, dit is in 2021 gecompenseerd.	✓
Vorbereiding aanbieden zonnepanelen aan huurders	Als onderdeel duurzaamheidsbeleid (jv 18)	✓
Bij 200 tot 300 won aanpak interieurs (badk + keuken)	Pilot wordt uitgewerkt(jv 18)	✗/✓
2019	Prestatie	

Utrecht:		
Brede uitrol plaatsen zonnepanelen bij bestaande bouw	Bij projecten en vraaggericht (jv 19)	✓
Nieuwbouw (muv Zijdebalen) is BENG	18 won opgeleverd Vanaf 2020 is BENG als uitgangspunt opgenomen het geactualiseerde duurzaamheidsbeleid. Vanaf 2021 is BENG ook wettelijk verplicht. De woningen van Mitros op Leeuwensteyn zijn energieneutraal opgeleverd.	✓
Nieuwbouw is gasloos	18 won opgeleverd Vanaf juli 2018 is gasvrij bij nieuwbouw een wettelijke verplichting.	✓
Bij groot onderhoud uitgangspunt stap naar minstens label A	Wordt conform opgeleverd (jv 19)	✓
Participatie gemeentelijke transitievisie warmte	Mitros heeft deelgenomen (en nog steeds) aan consultatiegroepen van de gemeente Utrecht. De transitievisie warmte van de gemeente is zomer 2021 vastgesteld.	✓
Participatie werkgroep Aardgasvrij Overvecht Noord	O.a. oplevering drie 10-etages-hoog flats na renovatie aardgas vrij (jv 19)	✓
Nieuwegein:		
Uitgangspunt nieuwbouw BENG	Vanaf 2020 is BENG als uitgangspunt opgenomen het geactualiseerde duurzaamheidsbeleid. Vanaf 2021 is BENG ook wettelijk verplicht. In 2019 hebben we geen nieuwbouw opgeleverd in Nieuwegein	✓
Onderzoek naar mogelijkheden Nul op de Meter nieuwbouw	NOM is bij het project op de Margrietstraat onderzocht.	✓
Inzet energiecoaches	De afgelopen jaren heeft Mitros de afspraken voor energiecoaches behaald. Alleen in 2020 niet vanwege Corona, dit is in 2021 gecompenseerd.	✓
Aan huurders Te Baanstr aanbod zonnepanelen	Er is groot onderhoud uitgevoerd bij deze woningen en er zijn zonnepanelen geplaatst.	✓
Onderzoek verdere uitrol aanbod zonnepanelen	Bij projecten en vraaggericht (jv 19)	✓
Start renovatieproject naar Nul op de Meter	Dit is onderzocht op de Margrietstraat, maar later is sloop/nieuwbouw als voorkeursscenario gekozen (Project Vreeswijk).	nvt
2020	Prestatie	
Utrecht:		
Aan huurders zonnepanelen aanbieden (1.000 huishoudens)	Bij projecten en vraaggericht (jv 20)	✓
Participatie werkgroep Aardgasvrij Overvecht Noord	Doorlopend project	✓
Nieuwbouw is BENG 1 t/m 3 en aardgasvrij	Bij nieuwbouw wordt BENG en gasloos toegepast (jv 20)	✓
Bij renovatie minimaal label A behalen	Wordt toegepast (jv 20)	✓
Deelnemen experimenten klimaatadaptie	Vanwege corona opgeschoven in tijd (jv 20)	X/✓
Versterken samenwerking op thema circulair bouwen	Zie hieronder (jv 20)	✓
Inzet op initiatieven: - Circulaire bouw;	In dit kader gewerkt aan twee pilots (De Omloop) en project Lomanlaan) jv 20	✓

<ul style="list-style-type: none"> - Natuurinclusief; - Soortenmanagement; - Aanbod energieboxen; - Thermische zonnepanelen; en - Toepassing biogas; - Pilot woning Isolatie-uitdaging. 		
Maken afspraken over aantallen nultredenwoningen nieuwbouw en verhogen fysieke woningkwaliteit bestaande voorraad	In 2022 is het actieplan Thuis voor Ouderen ondertekend door de STUW (convenanten)	✓
Nieuwegein:		
Bij nieuwbouw toepassing klimaatadaptieve maatregelen bezien	Vanwege corona opgeschoven in tijd (jv 20)	X/✓
Bij renovatie afkoppelen hewa-afvoer en toepassen groene daken en gevels bezien	Afkoppelen van HEWA is opgenomen in ons geactualiseerde duurzaamheidsbeleid van 2020. Mitros geeft wel nog steeds de voorkeur aan zonnepanelen boven groene daken op het dak.	✓
Participatie gem actie rondom klimaatadaptie voor huurders	Vanwege corona opgeschoven in tijd (jv 20)	X/✓
Participatie gem transitievisie en wijkwarmteplannen	In deze zijn procesafspraken gemaakt (jv 20)	✓
Onderzoek toepassing BENG3-norm van minimaal 60% bij nieuwbouw	Bij nieuwbouw wordt BENG en gasloos toegepast (jv 20)	✓
Bij renovatie minimaal label A behalen	Wordt toegepast (jv 20)	✓
Faciliteren experiment de isolatie uitdaging (met Portaal)	Traject loopt via challenge met Portaal en Bo-Ex 3 proto-types toegepast (jv 20)	✓
Organiseren bijeenkomst over CO2 reductie en energieneutraliteit	Initiatief genomen, geen respons van partijen	X/✓
Handhaving aanbod zonnepanelen aan huurders	Bij projecten en vraaggericht (jv 20)	✓
Inzet energiecoaches	De afgelopen jaren zijn de afspraken voor energiecoaches behaald. Alleen in 2020 niet vanwege Corona, dit hebben in 2021 gecompenseerd.	✓
2021	Prestatie	
Utrecht:		
Woningvoorraad is gemiddeld label B	Behaald (jv 21)	✓
Nieuwbouw is BENG 1 t/m 3 en aardgasvrij	Toegepast (jv 21)	✓
Bij renovatie minimaal label A behalen	Toegepast (jv 21)	✓
Aan huurders zonnepanelen aanbieden	Aangeboden (15% is belegd met zonnepanelen; was 12,5% - jv 21)	✓
Participatie werkgroep Aardgasvrij Overvecht Noord en bij eigen bezit aanbieden inductiekoken	Mat partijen samengewerkt en oplossing el. Koken is in ontwikkeling (jv 21)	✓
Aanbieden energieboxen (125+20%)	Doelstelling is behaald. Zie bijlage met "evaluatie samenwerking Mitros".	✓
Bij 1 of 2 projecten circulaire maatregelen toepassen	Uitgevoerd (sloop/nieuwbouw De Omloop en project Lomanlaan jv 21)	✓
Participatie gem pilot in het kader van de groene ambitie	adviseurs duurzaamheid Mitros zijn aanwezig geweest bij overleggen met de gemeente Utrecht hierover.	✓
Nieuwbouw app. zijn nultredenwoningen	Is onderdeel actieplan Thuis voor Ouderen	✓
Nieuwbouw is rolstoelbezoekbaar	Is onderdeel actieplan Thuis voor Ouderen	✓
Nieuwegein:		
Met partners opstellen samenwerkingsagenda op duurzaamheidsthema's	Initiatief genomen, geen respons van partijen	✓/X

4. Beschrijving van de ambities in relatie tot de maatschappelijke opgaven

4.1 Ambities

De ambities van Mitros zijn in de volgende documenten weergegeven:

Ambitiedocument	Betreft de jaren:			
	2018	2019	2020	2021
Het Mitrosplan ≥2018				

De hoofdlijnen van uit het ondernemingsplan zijn:

Missie:

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

Het doel van het ondernemingsplan is het bieden van de beste sociale huisvesting aan de huurders van Mitros. Dit wil Mitros bereiken door een hoge huurderstevredenheid waarbij:

- Een huurder van Mitros de beste prijs-kwaliteitsverhouding krijgt;
- Mitros zorgt voor meer sociale huurwoningen, zodat meer huurders een passende plek om te wonen hebben;
- Mitros een goede woningvoorraad heeft en de dienstverlening uitstekend is;
- Minder geld naar Mitros gaat en zoveel mogelijk naar de huurder;
- De tevredenheid onder de medewerkers van Mitros hoog is.

Om bovenstaand doel te bereiken zijn in het ondernemingsplan keuzes gemaakt op het gebied van de doelgroepen; de dienstverlening, het vastgoed; en de organisatie.

Speerpunten voor de looptijd van het ondernemingsplan op de thema's zijn:

Doelgroepen:

Mitros richt zich op de lage inkomens (tot € 36.165, prijspeil 2017). Binnen deze groep is er aandacht voor mensen met een bijzondere woningvraag (huishoudens met een zorgvraag en mensen uit de maatschappelijke opvang).

In zeer beperkte mate – uitzonderingsgevallen - richt Mitros zich op de middeninkomens (tot € 45.000 prijspeil 2017).

Dienstverlening:

De huurders staat op één (hulpvaardig, proactief, klantgericht, maatwerk, werken met klantgroepen); aandacht voor kwetsbare huurders (ouderen, mensen uit maatschappelijke opvang, samenwerking met partners); digitalisering in de dienstverlening (maar ook maatwerk door persoonlijk contact); Label A corporatie (in 2020 een label A voor huurderstevredenheid in de Aedes benchmark).

Vastgoed:

Mitros wil dat de huurders tevreden zijn over de woning en wonen in prettige en leefbare buurten. Daarnaast wil Mitros voldoende sociale huurwoningen hebben voor haar doelgroep. De woningen zijn energiezuinig en hebben minimaal een Mitros kwaliteitsniveau. De woningen zijn geschikt voor de diverse groepen bewoners (aanpasbaar). Met partners worden innovatieve ontwikkelingen – waarvan de huurder kan profiteren – ondersteund. Mitros draagt zorg voor goed beheer van de directe woonomgeving en heeft daarbij ook oog voor het sociaal beheer. Mitros streeft naar een ongedeelde stad met gedifferentieerde wijken. In het huurbeleid wordt rekening gehouden met de inkomens van de huurders. De beschikbaarheid wordt gestimuleerd door nieuwbouw, doorstroming en experimenten met nieuwe woonconcepten.

Organisatie:

De bedrijfslasten worden zo laag mogelijk gehouden opdat de middelen zoveel mogelijk kunnen worden ingezet voor de huurders (in 2020 label A in de Aedes Benchmark). De medewerkers nemen verantwoordelijkheid en hebben ruimte om met nieuwe ideeën te komen. Ten aanzien van onderhoud, renovatie en nieuwbouw wordt de rol steeds meer regisserend met benutting van de expertise in de markt.

De koers uit het ondernemingsplan wordt in activiteitenprogramma's voor twee jaar uitgewerkt naar meetbare doelstellingen en activiteiten.

4.2 Pluspunten ambities

A. Pluspunten die de methodiek 6.0 benoemd

Hieronder worden diverse punten weergegeven die de visitatiemethodiek als pluspunten beschouwd:

- compleetheid en onderbouwing van de ambities in relatie tot o.a. de lokale volkshuisvesting, DAEB/niet-DAEB scheiding, portefeuillestrategie, convenanten.
- de hoogte van de ambities in relatie tot de gesignaleerde lokale problematiek en de eigen mogelijkheden. De corporatie zoekt, ook bij beperkte eigen mogelijkheden, bijvoorbeeld toch zeer creatief naar verantwoorde oplossingen voor lokale opgaven.
- het actualiseren
Ambities en doelstellingen zijn regelmatig geactualiseerd.

1. Prestaties van Mitros

TABEL 1: Het bezit (DAEB + niet-DAEB)

# = aantal woningen	2018	2019	2020	2021
# Huurwoningen	26.508	26.381	26.824	27.270
# Onzelfstandige wooneenheden	1.778	1.535	1.392	1.287
# Intramuraal (zorgvastgoed)	43	42	42	42
# Totaal woonegelegenheden	28.339	27.958	28.258	28.598
% Eengezinswoningen	32%	32%	31%	31%
% Meergezinswoningbouw zonder lift t/m 4 lagen	29%	29%	30%	30%
% Meergezinswoningbouw met lift	33%	33%	34%	35%
% Onzelfstandig/intramuraal	6%	6%	5%	4%
# Garages	804	695	666	656
# Maatschappelijk vastgoed (jaarverslagen/Dvi)	137	88	80	79
# Bedrijfsruimten / winkels DAEB (Dvi)	7	61	60	59
# Bedrijfsruimten / winkels niet-DAEB (jaarverslagen/Dvi)	245	223	219	218
# Overig bezit	675	734	998	1.015
# Verhuureenheden ongewogen	30.385	29.952	30.547	31.956

Bronnen: gegevens corporatie.

TABEL 2: Mutaties in het bezit (DAEB + niet-DAEB)

	2018	2019	2020	2021
Individueel verkocht	239	219	211	139
Collectief verkocht	0	0	0	0
Gesloopt	1	111	27	57
Nieuwbouw	229	144	604	344
Aankoop	29	0	230	0

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 3: Huurklassen in het bezit (DAEB + niet-DAEB; excl onzelfstandige eenheden)

	2018	2019	2020	2021
Goedkoop	16.397	15.986	14.982	19.368
1 ^e aftoppingsgrens	(62%)	(61%)	(56%)	(71%)
Betaalbaar	4.643	4.669	4.997	3.928
2 ^e aftoppingsgrens	(18%)	(17%)	(18%)	(14%)
duur t/m lib.grens	3.519	3.694	4.750	2.282
	(13%)	(14%)	(18%)	(9%)
duur boven lib.grens	1.949	2.032	2.095	1.692
	(7%)	(8%)	(8%)	(6%)
totaal	26.508	26.381	26.824	27.270
	(100%)	(100%)	(100%)	(100%)

Bron: gegevens corporatie

TABEL 4: Uitvoering Staatssteunregeling (DAEB)**Staatssteunnorm (EU-toewijzingsnorm)**

Woningcorporaties moeten per 1 januari 2016 minstens 90% van de vrijkomende sociale huurwoningen toewijzen aan mensen met een inkomen tot xx. Ten minste 80% moet gaan naar huishoudens met een inkomen tot xx. De liberalisatiegrens (de grens die bepaalt of een woning in de sociale of vrije sector valt) is tot en met 2018 € 710,68; 2019 € 720,42; 2020: € 737,14; 2021: € 752,33

Per 1 januari 2022 verandert de 80-10-10% regel in 92,5-7,5%; Daarvan mag in de prestatieafspraken worden afgeweken tot 85-7,5-7,5%.

	2018	2019	2020	2021
Aantal aangegane huurovereenkomsten sociale huur	1.917	1.670	1.730	2.165
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80%)	1.848 (96,4%)	1.599 (95,7%)	1.692 (97,8%)	2.128 (98,3%)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 80-90%)	4 (0,2%)	14 (0,8)	10 (0,6%)	4 (0,2 %)
Afgesloten huurovereenkomsten binnen de EU-norm (de 90-100%)	65 (3,4%)	57 (3,5%)	28 (1,6%)	33 (1,5 %)
Oordeel Aw	Akk	Akk	Akk	Nog onderhanden

Bronnen: gegevens corporatie + Oordeelsbrieven Aw staatssteun

TABEL 5: Uitvoering Passend toewijzen (DAEB)**Passend toewijzen**

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

	2018	2019	2020	2021
Aantal toewijzingen huurtoeslaggerechtigden	1.075	969	1.026	1.145
Passend toegewezen (absoluut # en in % van aantal toewijzingen)	1.065 (99%)	956 (99%)	1.014 (99%)	1.133 (99%)
Oordeel Aw	Akk	Akk	Akk	Nog niet beschikbaar

Bronnen: 2018 t/m 2020: dVi; 2021 gegevens corporatie . + Oordeelsbrieven Aw

TABEL 6: Huurverhoging

	2018	2019	2020	2021
Rijksbeleid: maximale huursomstijging (incl. huurharmonisatie)	2,4%	2,6%	2,6%	1,4%
Gemiddelde huurverhoging corporatie	1,35%	1,5%	2,5%	0%
Gemiddelde huurprijs per huurwoning	€ 547	€ 573	€ 592	€ 539

Bronnen: Huursomstijging = rijksbeleid; gemiddelde huurverhoging en huurprijs: gegevens corporatie

TABEL 7: Huurachterstand en ontruiming (DAEB en niet-DAEB)

	2018	2019	2020	2021
Norm huurachterstand (%)	Niet bepaald	1,4%	1,1%	1,2%
Huurachterstand in % van de totale jaarhuur (DAEB)	1,6%	1,27%	1,6%	0,95%
Ontruiming n.a.v. huurachterstand	21	19	7	10

Bronnen: gegevens corporatie

TABEL 08: Onderhoud & verbetering Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Onderhoud & Verbetering	C	C	B	B
Instandhoudingsindex	C	C	C	C
Technische woningkwaliteit	C	C	B	A
Ervaren woningkwaliteit	B	C	B	C

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021

TABEL 09: Huurdersoordeel Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Huurdersoordeel	C	C	C	B
Deelscore nieuwe huurders	C	B	B	C
Deelscore huurders met een reparatie-verzoek	C	C	C	B
Deelscore vertrokken huurders	B	B	B	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021

TABEL 10: Energie-index bezit (DAEB + niet-DAEB)

Energieprestatie (woningen)	2018	2021
Label A (EI= 0,6-1,2)	14%	34%
Label B (EI= 1,2-1,4)	13%	14%
Label C (EI= 1,4-1,8)	22%	25%
Label D (EI= 1,8-2,1)	16%	13%
Label E (EI= 2,1-2,4)	12%	6%
Label F (EI= 2,4-2,7)	7%	3%
Label G (EI > 2,7)	7%	5%
Onbekend	9%	0%

Bronnen: gegevens corporatie

De gevraagde cijfers zijn niet beschikbaar voor 2019 en 2020. In die jaren was het energielabel van de woningen van Mitros zowel in Utrecht als in Nieuwegein gemiddeld label B (bron: jaarverslagen).

TABEL 11: Duurzaamheid Aedes Benchmark

	2018	2019	2020	2021
Letter Duurzaamheid	B	B	A	B
Deelletter energetische prestatie	C	C	B	B
Deelletter CO 2 uitstoot	A	A	A	A
Deelletter Isolatieprestatie	*	*	*	B

Bronnen: Aedes Benchmark 2018-2021 (*=deelletter sinds 2021)