

Visitatierapport

Christelijke Woonstichting Patrimonium

2014 - 2017





Visitatierapport

Christelijke Woonstichting Patrimonium

2014 - 2017



Patrimonium
thuis in wonen

Bennekom, 14 mei 2018

Colofon

Raeflex
Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
W.dewater@raeflex.nl
Www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer ing. C. Hobo (voorzitter)
De heer R.P.W. van Loon MSc (secretaris)

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex bijna 330 visitatietrajecten af.

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

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet en in de Veegwet in 2017 is opgenomen dat de Aw de visitatietermijnen strikt gaat handhaven op vier jaar. Daarmee zien wij vanuit Raeflex dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Vanuit Raeflex willen we corporaties tijdens de visitaties meer bieden dan 'afvinklijsten' en het voldoen aan de verplichting. Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, de oordelen van belanghouders en om verbetertips mee te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek die wij sinds 2014 gebruiken mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Onze visitatierapporten zijn toekomstgericht en helder geschreven.

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

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

Wilma de Water
directeur

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie	9
B Scorekaart	13
C Scorekaart in beeld	15
D Samenvatting	17
E Reactie Christelijke Woonstichting Patrimonium	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	21
1 Visitatie bij Christelijke Woonstichting Patrimonium	23
1.1 Schets Christelijke Woonstichting Patrimonium	23
1.2 Werkgebied Christelijke Woonstichting Patrimonium	23
2 Presteren naar Opgaven en Ambities	25
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	26
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	27
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	29
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	29
2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	30
3 Presteren volgens Belanghebbenden	31
3.1 De belanghebbenden van Christelijke Woonstichting Patrimonium	31
3.2 Beoordeling belanghebbenden	32
3.3 Conclusie en motivatie	33
3.4 Verbeterpunten belanghebbenden	35
4 Presteren naar Vermogen	37
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	37
4.2 Conclusies en motivatie	37
5 Governance	41
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	41
5.2 Conclusies en motivatie	42
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	47
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	49
Bijlage 2 Curricula vitae	51
Bijlage 3 Bronnenlijst	55
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	57
Bijlage 5 Prestatietabel	59
Bijlage 6 Meetschaal	67

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie

Terugblik op visitatie 2010 - 2013

Bij de vorige visitatie in 2014 scoorde Christelijke Woonstichting Patrimonium (hierna: Patrimonium) met een 7,5 gemiddeld, boven de norm van de op dat moment geldende visitatiemethodiek 4.0. De commissie typeerde Patrimonium als sociale huisvesting pur sang, met het volkshuisvestelijk hart op de goede plaats. Patrimonium streefde volgens de commissie een hoge kwaliteitsstandaard na, hetgeen zichtbaar was in alle activiteiten die de corporatie ondernam en wat leidde tot goede resultaten.

De toenmalige commissie gaf drie aandachtspunten voor de toekomst mee: 1) behoud aandacht voor huisvesting jongeren en starters, 2) versterking huurdersorganisatie door opleiding en professionalisering en 3) intensiveren samenwerking zorginstelling op kennisdeling en projecten.

De huidige visitatiecommissie constateert dat Patrimonium erin is geslaagd op een hoog niveau te blijven presteren. Aandachtspunten uit de vorige visitatie zijn opgepakt. De corporatie laat zowel in haar beleid als prestaties zien dat ze oog heeft voor de doelgroep jongeren/starters, dit blijkt onder andere uit de in 2016 opgeleverde bovenwoningen in het project de Nieuwe Klif. Er is een actieve huurdersorganisatie die wordt ondersteund en gefaciliteerd door Patrimonium. De samenwerking met zorginstellingen in de afgelopen jaren was goed, ook op projectniveau.

Resultaten visitatie 2014 - 2017

Ingebed in Urk

Patrimonium is als kleine zelfstandige corporatie werkzaam in de gemeente Urk. Een gemeente met een echt ondernemersklimaat en een sterke sociale samenhang. De sociale woningvoorraad heeft vanuit oudsher een relatief beperkte omvang. Patrimonium heeft met dit gegeven, een belangrijke rol en taak in het opkomen voor het belang van de sociale doelgroep. Dit doet zij. Patrimonium staat bij haar belanghouders bekend als een betrouwbare partner die actief opkomt voor de belangen van de sociale doelgroep in Urk en midden in de samenleving staat. De corporatie wordt hierop herkend en erkend. Patrimonium biedt betaalbare huisvesting en een fijne plek om te wonen in Urk.

Goede relatie en samenwerking belanghouders

Zowel huurders, gemeente en zorg- en welzijnspartners zijn tevreden over de samenwerking en relatie met Patrimonium. Die is gewoon heel prettig. De corporatie is klein waardoor men elkaar kent, de lijnen kort zijn en er indien nodig snel geschakeld kan worden. Dit geldt zowel voor de samenwerking op bestuurlijk niveau als voor de samenwerking in de uitvoering. Met de huurdersvereniging De Bult en de gemeente Urk worden jaarlijks prestatieafspraken opgesteld als basis voor de inzet van Patrimonium. Vanuit de zorg- en welzijnspartners is de wens voor de komende jaren om naast de meer praktische invloed op het beleid die zij op dit moment al ervaren, ook op strategisch niveau nadrukkelijker samen op te trekken waarbij ook de gemeente aansluit. De eerste initiatieven hiertoe zijn recent gestart.

Platte organisatie

Met in totaal acht medewerkers die onder aansturing van de directeur-bestuurder vallen heeft Patrimonium een platte organisatie.

In de visitatieperiode is kritisch gekeken naar de organisatiestructuur en besloten om niet langer te werken met een structuur waar twee managers de dagelijkse aansturing verzorgen en verantwoording afleggen aan de bestuurder. In plaats daarvan is voor de huidige opzet gekozen waarbij een medewerker 'strategie en control' is aangetrokken ter ondersteuning van de directeur-bestuurder.

Maatschappelijke opgaven: Patrimonium pakt haar rol

Patrimonium heeft de afgelopen jaren laten zien dat zij haar verantwoordelijkheid en rol pakt en invulling geeft aan de maatschappelijke opgaven in Urk. De corporatie sluit daarin nadrukkelijk aan bij de opgaven uit de gemeentelijke woonvisie en daaruit afgeleide prestatieafspraken. De afgelopen jaren is het aantal sociale huurwoningen licht toegenomen, passend bij de huishoudensgroei en gewenste omvang van de sociale voorraad. De huisvesting van statushouders is door Patrimonium voortreffelijk ingevuld, hetgeen echt een compliment verdient. Patrimonium heeft daarnaast fors geïnvesteerd in duurzaamheid en er zijn een aantal nieuwbouwprojecten opgeleverd die zowel kwalitatief als voor de diversiteit van de woningvoorraad echt iets toevoegen.

Opgaven komende jaren: ga samen tijdig aan de slag

In de komende jaren staat Patrimonium voor een aantal grote uitdagingen, met name op het terrein van de verduurzaming, de veranderende doelgroep (als gevolg van vergrijzing en een toename van het aantal zorgbehoevenden en kwetsbare huurders) en de extramuralisering. Hoewel er door de corporatie de afgelopen jaren al beleid is ingezet om hierop in te spelen, is de opgave omvangrijk. Voor Patrimonium is het van belang om tijdig een visie en actieplan te formuleren en daarover met haar belanghebbenden in gesprek te gaan. Je hebt elkaar immers hard nodig.

PDCA-cyclus wordt echt doorlopen

De commissie constateert dat Patrimonium alle onderdelen van de PDCA-cyclus op goede wijze in de organisatie zijn geborgd. De corporatie doorloopt de gehele cyclus, stuurt tijdig bij en de stukken die (tussentijds) worden opgeleverd zijn van een kwalitatief hoog niveau. Daarbij is tevens een consistente doorvertaling vanuit de ambities en doelstellingen uit het ondernemingsplan zichtbaar. Een knappe prestatie.

Professionele rolinvulling raad van commissarissen

De raad van commissarissen van Patrimonium geeft op professionele wijze invulling aan haar rollen als toezichthouder, klankbord en werkgever. De RvC beschrijft in haar toezichtvisie de wijze waarop ze invulling geeft aan deze rollen en komt dit in de praktijk na. Het samenspel tussen raad en directeur-bestuurder is goed en past bij een kleine organisatie als Patrimonium. De raad is divers samengesteld, werkt actief aan haar samenstelling en reflecteert eenmaal per jaar op het eigen functioneren. Actie- en/of aandachtspunten die hieruit naar voren komen worden daadwerkelijk opgepakt.

Sterke punten

- + Behartigt de belangen van de sociale doelgroep in de gemeente Urk.
- + Betaalbaarheid; bijna 90% van de huurprijzen ligt onder de 2^{de} aftoppingsgrens.
- + Financieel gezond, ruimte om te investeren.
- + Governance goed op orde.
- + Veel waardering bij belanghouders.
- + Compacte set sturingsinformatie van kwalitatief hoog niveau

Beleidsagenda voor de toekomst

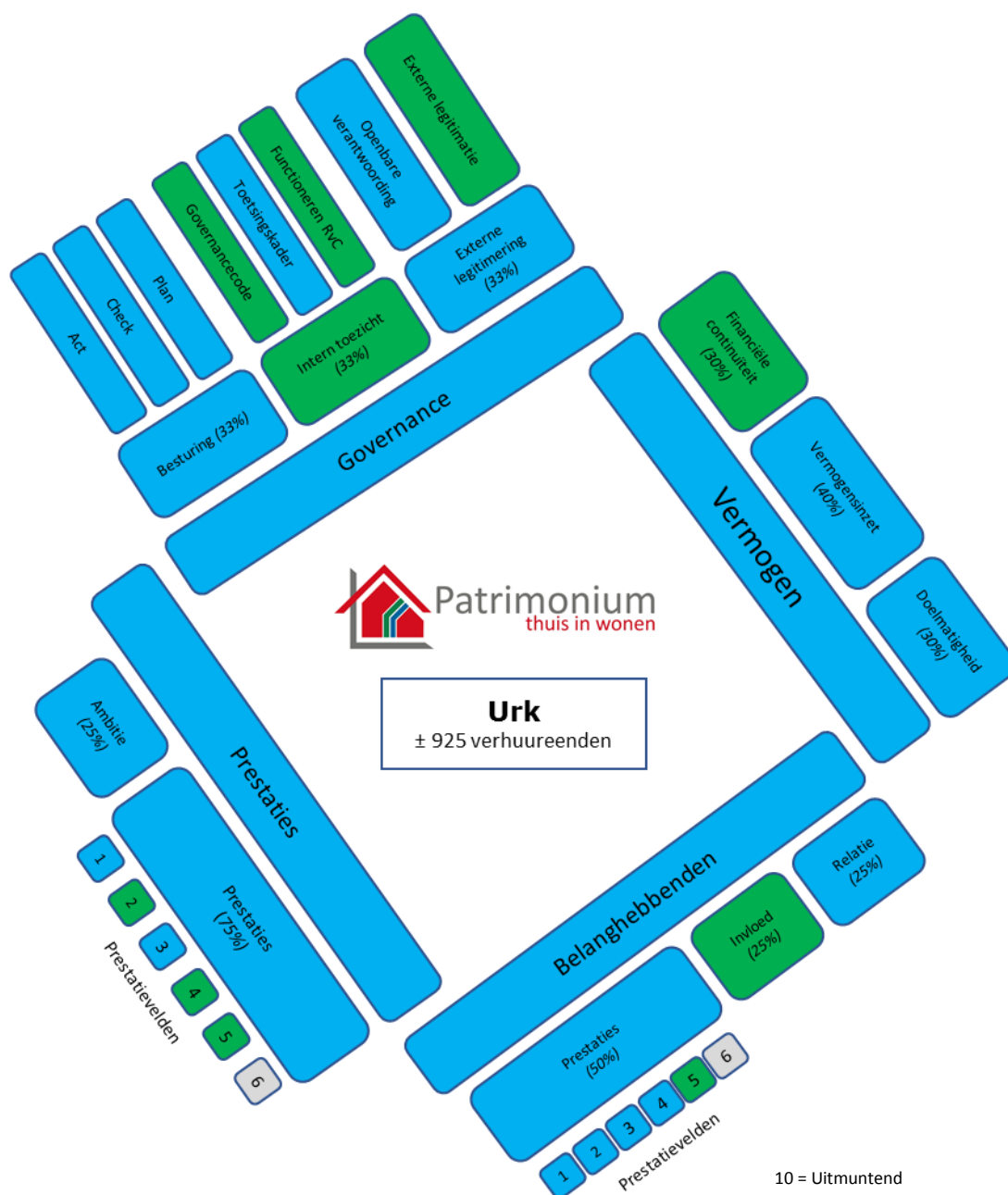
De commissie constateert dat Patrimonium een goed functionerende corporatie is, die op alle onderdelen van de visitatie ruim voldoende tot goed presteert. Een knappe prestatie gezien de omvang van de organisatie, de maatschappelijke ontwikkelingen en veranderingen in de sector de afgelopen jaren. Als Patrimonium zich in de toekomst verder wil verbeteren richting excellente corporatie, dan geven wij de volgende verbeteringsuggesties mee:

- Aanpassing woningvoorraad; de toename van het aantal ouderen, zorgbehoevenden en sociaal psychisch kwetsbare huurders vraagt om een woningvoorraad die aansluit bij de behoefte van deze doelgroepen in de toekomst. Betrek zorg- en welzijnspartners bij het uitwerken van de plannen voor het aanpassen van woningen. Zij hebben de kennis en expertise in huis en weten wat er nodig is om ouderen, zorgbehoevenden en sociaal psychisch kwetsbare huurders passend te huisvesten.
- Participatie & legitimatie; Patrimonium werkt op een goede en constructieve wijze samen met de huurdersvereniging De Bult. Uitdaging voor de komende jaren is om daarnaast breder het 'net op te halen' en manieren te vinden om in contact te komen met reguliere huurders en hen te betrekken bij de corporatie.
- Samenwerking collega-corporaties; Patrimonium heeft de afgelopen jaren als kleine organisatie laten zien dat zij prestaties levert. Tegelijkertijd is de organisatie kwetsbaar als het bijvoorbeeld gaat over achtervang bij (langdurige) ziekte of op bepaalde specialismen. Hoewel medewerkers van Patrimonium werkzaamheden van elkaar opvangen op het moment dat dit noodzakelijk is, biedt samenwerking met andere corporaties mogelijkheden voor het (verder) verminderen van deze kwetsbaarheid. Ga daarom als zelfstandige organisatie op zoek naar mogelijkheden voor samenwerking die passen bij de behoefte van Patrimonium en die van collega-corporaties.

B Scorekaart Christelijke Woonstichting Patrimonium

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

C Scorekaart in beeld Christelijke Woonstichting Patrimonium



Prestatievelden:

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

10 = Uitmuntend

9 = Zeer goed

8 = Goed

7 = Ruim voldoende

6 = Voldoende

5 = Onvoldoende

4 = Ruim onvoldoende

3 = Zeer onvoldoende

2 = Slecht

1 = Zeer slecht

0 = Geen oordeel



D Samenvatting in beeld Christelijke Woonstichting Patrimonium

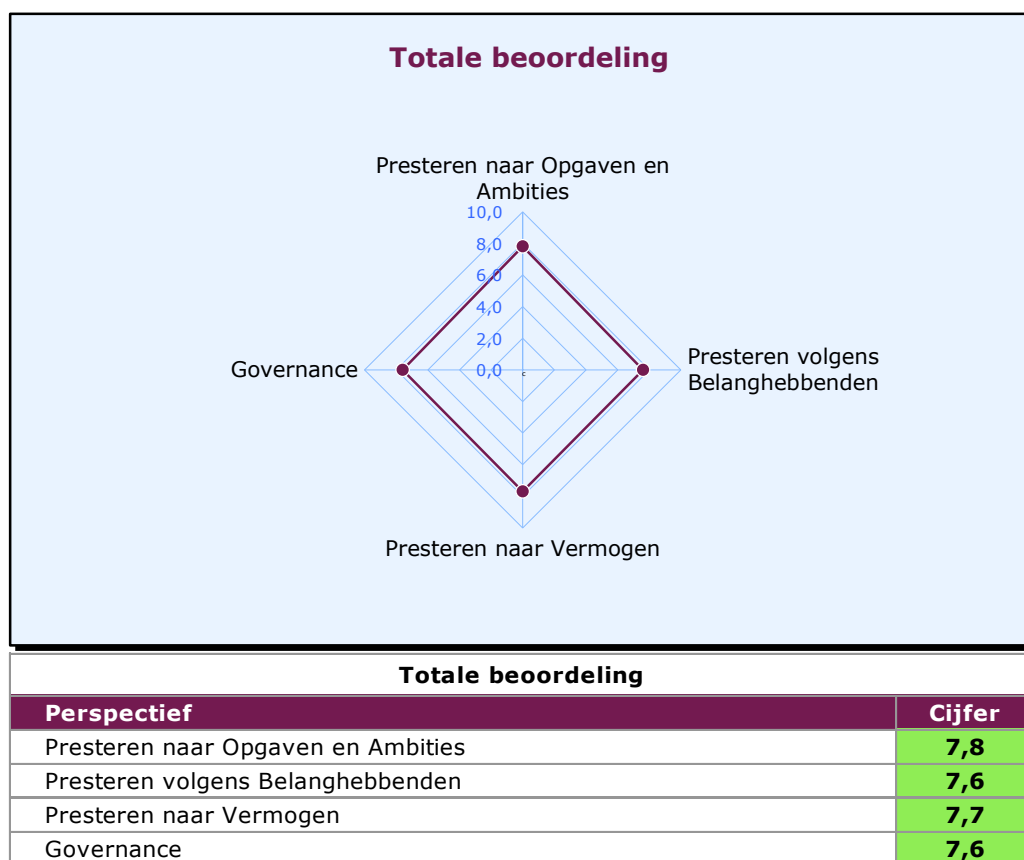
Visitatie Christelijke Woonstichting Patrimonium

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) voor kleine corporaties en vond plaats tussen maart 2018 en mei 2018. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 21 maart 2018.

Korte schets Christelijke Woonstichting Patrimonium

Christelijke Woonstichting Patrimonium beheert ruim 900 woningen en werkt alleen in de gemeente Urk. Belangrijkste belanghebbenden zijn huurdervereniging De Bult, de gemeente Urk en zorg- en welzijnsinstellingen waaronder zorgcentrum Talma Haven en 's Heeren Loo. In het werkgebied van Patrimonium is geen andere woningcorporatie actief. Bij de corporatie werken acht medewerkers; in totaal 6,9 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van toezicht zitting hebben.

Beoordelingen Christelijke Woonstichting Patrimonium



Prestaties naar Opgeven en Ambities

1. Prestaties huisvesting **primaire doelgroep** zijn goed. Relatief lage huren en groot aandeel goedkope en betaalbare woningen.
2. Woningkwaliteit en dienstverlening op orde, **duurzaamheid** veel gedaan en op koers om convenant te halen.
3. Inzet voor **statushouders** meer dan waargemaakt.
4. Duidelijk ondernemingsplan, goed onderbouwde en uitgewerkte **ambities**.

Prestaties volgens belanghebbenden

1. Belanghebbenden waarderen de **maatschappelijke prestaties** op de vijf prestatievelden met een **ruime voldoende** (2x) tot **goed** (3x).
2. Beoordeling **samenwerking** en de **invloed** op beleid positief.
3. Huurders: aandacht voor de begeleiding van mensen met psychische problemen.
4. Zorg- en welzijnspartijen nodigen Patrimonium uit om te komen tot een gedragen **langetermijnvisie wonen, welzijn, zorg**.



± 925 vhe

Prestaties naar Vermogen

1. Patrimonium borgt haar **financiële continuïteit** door weloverwogen en verantwoordbaar te investeren.
2. **Bedrijfslasten** liggen onder het landelijke gemiddelde en zijn gedaald.
3. De **inzet** van het **beschikbare vermogen** is echt onderwerp van gesprek; zowel in de organisatie als binnen de raad van commissarissen.

Governance

1. Patrimonium heeft haar **PDCA-cyclus** goed uitgewerkt en geborgd in de organisatie.
2. **Eenduidige en consequente doorvertaling** van de **ambities** uit het ondernemingsplan in SVB, jaarplannen, begroting, rapportages en jaarverslag.
3. **Professionele rolopvatting** RvC op basis van duidelijke toezichtvisie.
4. Patrimonium betreft haar **belanghebbenden** actief.

E Reactie Christelijke Woonstichting Patrimonium



Bestuurlijke reactie visitatierapport 2014-2017

Inleiding

Eind 2017 hebben wij het visitatiebureau Raeflex opdracht gegeven om voor Patrimonium de onafhankelijke maatschappelijke visitatie uit te voeren. De visitatie heeft in de periode maart-mei 2018 plaatsgevonden. De visitatiecommissie is professioneel te werk gegaan met onze documentatie en gegevens. Wij hebben de interviews als zeer plezierig en open ervaren, maar ook vanuit een gedegen kennisniveau. Ditzelfde beeld hebben wij vernomen van onze belanghouders die aan de gesprekken hebben deelgenomen.

Onze reactie

Na onze vorige visitatie, waar wij gemiddeld uitkwamen op een 7,5, zijn wij bijzonder tevreden over de behaalde scores in deze visitatie. Op alle onderzochte perspectieven behaalden wij een hogere score dan vier jaar geleden en alle eindcijfers lagen boven de 7,5.

De in het vorige visitatierapport genoemde verbeterpunten zijn door Patrimonium opgepakt en de commissie concludeert dat het ons is geluk om op een hoog niveau te blijven presteren.

Vooraf hebben wij Raeflex gevraagd om in de rapportage ook aandacht te besteden aanknopingspunten voor onze eigen verbeteragenda. De visitatiecommissie heeft ons de volgende verbeter suggesties meegegeven om ons verder te verbeteren richting excellente corporatie:

- Aanpassing van de woningvoorraad in verband met de toename van het aantal ouderen, zorgbehoevenden en sociaal psychisch kwetsbare huurders. En hierbij zorg- en welzijnspartners betrekken.
- Kwetsbaarheid van de organisatie verminderen door op zoek te gaan naar samenwerking met andere corporaties.
- Manieren vinden om meer in contact te komen met reguliere huurders en hierbij breder kennis en informatie ophalen van bewoners.

Wij nemen deze verbeter suggesties ter harte zullen ons inspannen hier invulling aan te geven.

Presteren naar Opgaven en Ambities

Patrimonium is zich bewust van haar lokale woningmarkt met de eigen specifieke dynamiek en kenmerken, maar onderkent ook dat zij onderdeel is van sector waar andere krachtenvelden aanwezig zijn. Hierdoor ontstaat er spanning tussen de eigen lokale ambitie en behoefte enerzijds en de externe, veelal politieke, invloeden anderzijds.

Als corporatie proberen wij hierbij zo goed mogelijk invulling te geven aan de betaalbaarheid, beschikbaarheid en kwaliteit c.q. duurzaamheid die voor Urk van belang is. Wij zijn zeer tevreden met het oordeel (7,8) dat onze ambities goed aansluiten bij onze opgaven.

Presteren volgens Belanghebbenden

De commissie heeft gesproken met vertegenwoordigers van de gemeente, huurdervereniging en twee zorginstellingen. Wij zien deze vertegenwoordigers als onze belangrijkste belanghouders. Wij zijn tevreden dat het beeld van alle belanghebbenden een gelijk beeld vertoont. De totaalscore van 7,6 die belanghebbenden ons geven, geeft ons reden om te veronderstellen dat we op de goede weg zijn.

De gemaakte opmerking dat de nieuwbouw zoveel als mogelijk dient te voldoen aan de definitie levensloopbestendig, hebben wij reeds ingevuld door de nieuwbouw van 2018 volgens Woonkeur te realiseren. Ook komende nieuwbouwprojecten willen wij voldoen aan Woonkeur.

Belanghebbende hebben de behoefte om in breder verband bij elkaar te komen rondom het thema wonen, welzijn en zorg. Mede op initiatief van Patrimonium wordt er vanaf 2018 door de gemeente bijeenkomsten voor partners op het gebied van wonen, zorg en welzijn georganiseerd.

Presteren naar Vermogen

Patrimonium stuurt actief op haar kasstromen, waarbij de externe normen voor de ratio's als uitgangspunten worden genomen. Daarmee wordt de financiële continuïteit gewaarborgd.

De commissie noemt de omvang van ons eigen vermogen als één van de pluspunten van de corporatie. Patrimonium is van mening dat het hierbij vooral gaat om de kwaliteit van het eigen vermogen. Zeker sinds de invoering (per 1-1-2016) van de marktwaardering van de vastgoedportefeuille. Door de marktwaardering ontstaat er een niet-realiseerbaar vermogensbestanddeel uit hoofde van maatschappelijke bijdrage die de corporatie levert door het voeren van een sociaal volkshuisvestingsbeleid.

Governance

Ten aanzien van de besturing heeft dat Patrimonium de visie uit haar ondernemingsplan op goede wijze vertaald heeft naar doelen, activiteiten en financiële randvoorwaarden. De commissie concludeert: de algehele uitwerking is grondig en zorgvuldig, voor een kleine organisatie als Patrimonium is dat bewonderenswaardig.

Patrimonium is blij met de lovende beoordeling, maar vindt de huidige governance eerder een vanzelfsprekende werkwijze tussen raad van toezicht en bestuurder, alsmede een natuurlijke houding van transparantie en verantwoording, dan een verdienste.

Ten slotte

Wij spreken onze waardering en dank uit voor het werk dat de visitatiecommissie heeft verricht en voor de rapportage die wij hebben mogen ontvangen. Eveneens willen wij onze externe belanghouders die hebben meegewerkt aan dit visitatietraject bedanken voor hun inzet en openheid met betrekking tot ons functioneren. Ten slotte waarderen wij onze interne toezichthouders en medewerkers voor hun bijdrage gedurende de periode van de visitatie.

Urk, mei 2018

Johan Oosterhoff
Directeur-bestuurder

Willy Schutte
voorzitter Raad van Toezicht

A large pile of discarded fishing nets, primarily orange and white, is scattered across a paved surface. The nets are tangled and feature numerous orange floats. In the background, a body of water is visible. A semi-transparent text box is overlaid on the upper portion of the image.

Deel 2

**Toelichting op de beoordelingen,
per perspectief**

1 Visitatie bij Christelijke Woonstichting Patrimonium

In oktober 2017 heeft Christelijke Woonstichting Patrimonium opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) voor kleine corporaties en vond plaats tussen maart 2018 en mei 2018. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 21 maart 2018.

Het visitatieproces

Op basis van alle door Christelijke Woonstichting Patrimonium verzamelde informatie heeft de visitatiecommissie de visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders gevoerd. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken is de prestatietabel van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Christelijke Woonstichting Patrimonium, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd. De visitatie betreft de periode 2014 - 2017.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer ing. C. Hobo (voorzitter) en de heer R.P.W. van Loon MSc (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Christelijke Woonstichting Patrimonium

Christelijke Woonstichting Patrimonium is opgericht in 1954. De corporatie beheert ruim 900 woningen en werkt alleen in de gemeente Urk. Deze gemeente telt circa 20.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn huurdervereniging De Bult, de gemeente Urk en zorg- en welzijnsinstellingen waaronder zorgcentrum Talma Haven en 's Heeren Loo. In het werkgebied van Patrimonium is geen andere woningcorporatie actief. Bij de corporatie werken acht medewerkers; in totaal 6,9 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit vijf leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

1.2 Werkgebied Christelijke Woonstichting Patrimonium

Christelijke Woonstichting Patrimonium is werkzaam in gemeente Urk, provincie Flevoland. Dit werkgebied kenmerkt zich als plattelandsgebied. Op Urk is de koopsector dominant: circa 85 procent van de woningvoorraad bestaat uit koopwoningen en circa 15 procent uit (sociale) huurwoningen. De gemeente Urk stimuleert het eigen woningbezit en ondersteunt de aankoop van woningen met onder meer startersleningen. De meeste woningen in Urk zijn gebouwd na 1975 (bijna 70 procent). Het merendeel van alle woningen in de gemeente betreft eengezinswoningen, ongeveer 85 procent.

2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

2.1 Beschrijving van de opgaven

De opgaven in het werkgebied van Patrimonium zijn in de periode 2014 - 2017 vastgelegd in de gemeentelijke 'Strategische Woonvisie Urk 2035+' (inclusief onderliggende onderzoeken) en in de prestatieafspraken 2016 en 2017.

De woningmarkt op Urk heeft een eigen dynamiek. De Urker bevolking wil graag op Urk blijven wonen. De gemiddelde huishoudengrootte is met 3,39 flink hoger dan landelijk (2,22). Omdat er meer kinderen worden geboren op Urk dan landelijk gemiddeld, is de leeftijdsopbouw van de bevolking ook anders. Urk heeft een zeer jonge bevolking. Tegelijkertijd krijgt ook Urk te maken met een aankomende vergrijzing. Het aandeel gezinnen op Urk is goed vertegenwoordigd, welke een stabiele basis vormt voor de woningmarkt.

Tot 2020 is een jaarlijkse groei van minimaal 110 tot maximaal 130 huishoudens voorzien. Daarnaast is er een duidelijke verschuiving in de huishoudensamenstelling zichtbaar. Het aantal huishoudens groeit in alle leeftijdsklassen. Vooral het aantal 55-plussers groeit sterk. Binnen deze groep groeit het aantal 75-plus huishoudens zelfs van ongeveer 460 in 2014 naar circa 1.800 in 2040.

Ouderen blijven het liefst zo lang mogelijk in hun huidige woning en vertrouwde woonomgeving wonen. Door de extramuralisering van de zorg wordt ook vanuit de overheid verwacht dat mensen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Deze ontwikkelingen betekenen extra eisen ten aanzien van de geschiktheid van de huidige woningvoorraad. Er is behoefte aan meer nultredenwoningen. Nieuwbouw dient zoveel als mogelijk te voldoen aan de definitie 'levensloopbestendig' of 'aanpasbaar gebouwd', zodat huishoudens lang in hun woning kunnen blijven wonen en daarmee vroegtijdig geanticipeerd wordt op de toekomstige (zorg)vraag.

Ten aanzien van duurzaam bouwen streeft de gemeente naar woningbouw met milieuvriendelijke materialen, een gezond binnenmilieu en een hoge woonkwaliteit. Duurzame woningen kennen een laag energie- en waterverbruik en daardoor lagere woonlasten. Dit draagt bij aan de betaalbaarheid van het wonen, hetgeen belangrijk is omdat steeds meer huishoudens moeite hebben om de huur te betalen.

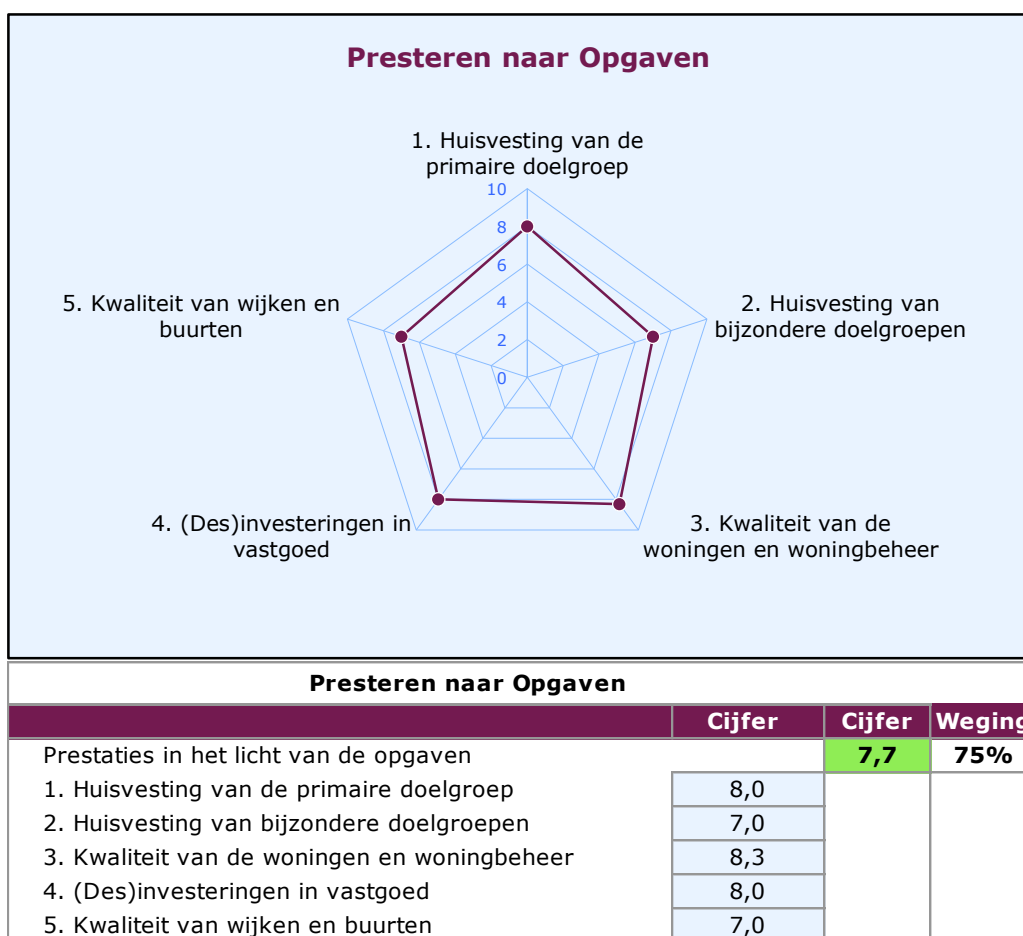
Aandacht voor leefbaarheid is gewenst vanuit de ambitie om aantrekkelijke, veilige en een diversiteit aan woonmilieus te creëren. Het gaat daarbij niet alleen om de woning maar ook om de openbare ruimte.

Landelijk Energieconvenant

In het Convenant Energiebesparing Huursector van 28 juni 2012 als onderdeel van het Energieakkoord is afgesproken dat woningcorporaties hun woningbezit gaan verduurzamen naar gemiddeld energielabel B in 2020 op sectorniveau. Hoewel corporaties de laatste jaren substantieel meer zijn gaan investeren in verduurzaming, wordt dit doel op basis van de huidige plannen van corporaties niet gehaald. Daarom zijn er in 2017 nieuwe afspraken vastgelegd. Die afspraken zijn dat woningcorporaties een inhaalslag zullen maken om in 2021 gemiddeld energielabel B op sectorniveau te bereiken en de sector zal er ook voor zorgen dat al hun woningen in 2050 CO₂-neutraal zijn. Dat is afgesproken in de Woonagenda 2017-2021 met de titel 'Aan de slag in buurten, wijken, dorpen en steden'. Bovendien is er in de Woonagenda vastgelegd dat iedere corporatie in 2018 een vastgesteld plan heeft om in 2050 een CO₂-neutraal woningbezit te hebben.

De prestaties, zoals door Patrimonium geleverd, worden beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied, ingedeeld volgens de vijf meetpunten van de methodiek. In bijlage 5 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,7.
Patrimonium presteert ruim voldoende tot goed op de verschillende prestatievelden.

Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.
Het huisvesten van de primaire doelgroep betreft de onderwerpen woningtoewijzing, doorstroming en betaalbaarheid. Patrimonium heeft goed gepresteerd op deze thema's.

Gedurende de visitatieperiode is het aantal sociale huurwoningen van Patrimonium licht toegenomen, passend bij de groei van Urk en de daarover gemaakte afspraken. Kijkend naar de huurprijzen valt op dat het aantal goedkope woningen licht is afgenomen, het aantal betaalbare woningen (huurprijs tot de 1^{ste} en 2^{de} aftoppingsgrens) sterk is toegenomen en het aantal dure woningen (huurprijs tussen de 2^{de} aftoppingsgrens en de huurtoeslaggrens) is afgenomen. Van het totale woningbezit behoort eind 2017 bijna 90% tot de goedkope en betaalbare woningvoorraad. De corporatie heeft daarmee in de afgelopen jaren haar woningvoorraad voor de doelgroep betaalbaar weten te houden. Daarnaast heeft Patrimonium bij de jaarlijkse huurverhoging in de visitatieperiode, voor de lagere inkomens een beperkte huurverhoging doorgevoerd. Bij de toewijzing van woningen geeft Patrimonium uitvoering aan vigerende wet- en regelgeving en blijft zij binnen de gestelde grenzen. Vrijkomende woningen worden bijna allemaal verhuurd aan huishoudens die behoren tot de sociale doelgroep. Met betrekking tot de huisvesting van statushouders heeft Patrimonium meer gedaan dan verwacht mag worden. De corporatie heeft aan haar taakstelling voldaan door in 2015, 2016 en 2017 meer dan 20% van de vrijkomende woningen aan statushouders toe te wijzen, terwijl de afspraak met de gemeente was om 10% van de vrijkomende woningen beschikbaar te stellen voor de taakstelling. Daarbij is de huisvesting van deze doelgroep zonder problemen verlopen, hetgeen een compliment verdient.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.
Bij het onderdeel 'huisvesting van bijzondere doelgroepen' beoordeelt de commissie de prestaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn (combinatie huisvesting en dienstverlening) ten behoeve van ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoeften, personen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke beperking en overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen.

Patrimonium voorziet in de behoefte naar huisvesting voor bijzondere doelgroepen binnen de gemeente Urk en de daarover gemaakte afspraken met diverse partijen. De corporatie voldoet aan de opgaven. Het aantal nultredenwoningen is in de visitatieperiode licht toegenomen. De corporatie verhuurt diverse woningcomplexen die geschikt zijn voor seniorenhuisvesting of mensen met een beperking en waarbij wordt samengewerkt met zorginstellingen. Daarnaast biedt Patrimonium kanswoningen aan voor mensen met psychische en/of verslavingsproblemen. Gelet op de veranderingen op het terrein van wonen en zorg adviseert de commissie om proactiever in te spelen op de behoefte van zorgvragers voor aanpassingen in de woning of het complex, bijvoorbeeld rondom het thema toegankelijkheid of brandveiligheid.

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De kwaliteit van de woningen en woningbeheer omvat de woningkwaliteit, kwaliteit van dienstverlening en energie en duurzaamheid. De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,3 (samengesteld cijfer).

De kwaliteit van de woningvoorraad is goed (8,0). Patrimonium heeft de kwaliteit van al haar woningen in beeld, houdt dit actueel en stuurt hier actief op. Het dient als input voor het Strategisch Voorraadbeleid op basis waarvan onder andere de (onderhouds-)investeringen voor de komende jaren worden bepaald. Patrimonium investeert daarnaast actief in de verduurzaming van haar woningvoorraad, zowel door het uitvoeren van kleine ingrepen (installaties) als grotere projecten (renovatie). Het aantal A, B en C labels is in de visitatieperiode gestegen van 65% naar bijna 80%. De corporatie zal binnen de gestelde termijn in het landelijk energieconvenant, een gemiddeld energielabel B behalen. De commissie waardeert de prestaties op het onderdeel duurzaamheid met een 9,0. Uit de benchmark van Aedes blijkt dat de dienstverlening van Patrimonium in de afgelopen jaren goed is, een 8,0; het aantal A-scores overheerst (corporatie loopt voorop ten opzichte van andere corporaties). De corporatie reageert adequaat en snel op vragen of problemen. Bij de klachtencommissie zijn bovendien geen klachten ingediend.

(Des)investeren in vastgoed

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Bij de beoordeling van (des)investeren in vastgoed staan de prestaties op de thema's nieuwbouw, sloop/samenvoeging, renovatie/groot onderhoud, maatschappelijk vastgoed en verkoop centraal.

De visitatiecommissie constateert dat Patrimonium haar opgaven op dit onderdeel overtreft. In de periode 2014 – 2017 heeft de corporatie vier nieuwbouwprojecten opgeleverd van in totaal ruim 100 woningen, een complex gesloopt en een complex verbouwd ten behoeve van de huisvesting van jongeren met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Daarnaast heeft Patrimonium een beperkt aantal woningen verkocht, de middelen hieruit worden gebruikt voor nieuwe investeringen.

Kwaliteit van wijken en buurten

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

Bij de beoordeling van de kwaliteit van wijken en buurten neemt de commissie de prestaties ten aanzien van leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer en aanpak van overlast in ogenschouw.

Patrimonium investeert actief in de kwaliteit van de wijken en buurten in Urk. De inzet van de corporatie is afgestemd op de vraag/noodzaak die er is en past bij de opgave. Urk is een hechte gemeenschap waarin veel door de bewoners zelf en met elkaar wordt opgepakt of opgelost. De zichtbaarheid van Patrimonium op dit terrein is daardoor minder groot dan elders in het land, maar het laat onverlet dat de corporatie acteert daar waar en wanneer nodig. Zo treedt Patrimonium actief op bij overlastsituaties.

2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Patrimonium heeft gedurende de looptijd van de visitatie een tweetal ondernemingsplannen opgesteld waarin zij haar ambities heeft verwoord. De volgende missie staat centraal: *"Patrimonium is dé corporatie op Urk die zorgdraagt voor het wonen van de primaire doelgroepen op een naar mens en milieu maatschappelijk verantwoorde wijze."*

Ons Kompas (2010 – 2014)

Patrimonium onderscheidt in dit ondernemingsplan vijf strategische doelstellingen die de koers van de organisatie vormen: 1) Patrimonium en haar klanten, 2) Patrimonium en haar vastgoed, 3) Patrimonium en haar omgeving, 4) Patrimonium en haar organisatie en 5) Patrimonium en haar financiën.

Belangrijke doelstellingen daarin zijn onder andere inspelen op de vergrijzing en vraag van starters, borgen van de betaalbaarheid voor de primaire doelgroep, investeren in kwaliteit en duurzaamheid, samenwerking met zorginstellingen en een goede bereikbaarheid (dienstverlening).

Lokaal verankerd (2015 – 2019)

Patrimonium onderscheidt in dit ondernemingsplan vijf strategische doelstellingen die de koers van de organisatie vormen: 1) Wat we doen voor onze klanten, 2) Wat we doen voor onze woningen, 3) Wat we doen voor onze omgeving, 4) Wat we doen voor onze organisatie en 5) Wat we doen voor onze financiën.

Belangrijke doelstellingen daarin zijn onder andere borgen betaalbaarheid woonlasten, groei van de woningvoorraad (aandeel sociale woningvoorraad 15%), stimuleren zo lang mogelijk thuis wonen, gemiddeld energielabel B (duurzaamheid), betrekken bewoners bij beleid, in dialoog met belanghouders en meer nadruk op digitale communicatie.

2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat haar ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. De corporatie heeft gedurende de visitatieperiode een actueel ondernemingsplan dat aansluit bij de opgaven in het werkgebied zoals vastgelegd in de gemeentelijke woonvisie en vastgestelde prestatieafspraken tussen huurdersorganisatie, gemeente en corporatie. De commissie beoordeelt de ambities in relatie tot de opgaven met een 8,0.

De commissie ziet daarbij pluspunten in:

- + Onderbouwing en verantwoording van de ambities door nadrukkelijk stil te staan bij de (lokale) opgaven en door het uitwerken van een SWOT voor de eigen organisatie.
- + Aansluiting van de ambities op zowel de externe signalen binnen het werkgebied, onder andere door actief input op te halen bij belanghebbenden, als de eigen mogelijkheden.
- + De algehele kwaliteit van beide ondernemingsplannen en frequentie van actualiseren, zeker gezien de omvang van de organisatie.

2.6 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

De totaalbeoordeling voor Presteren naar Opgaven en Ambities bedraagt 7,8.
Dit cijfer komt tot stand door weging van de beoordelingen Presteren naar Opgaven (75 procent) en Ambities in relatie tot de opgaven (25 procent).

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

3 Presteren volgens Belanghebbenden

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

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal vijf face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Christelijke Woonstichting Patrimonium. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur-bestuurder en de RvC, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

3.1 De belanghebbenden van Christelijke Woonstichting Patrimonium

Huurdersorganisatie

De huurders van Patrimonium zijn verenigd in huurdervereniging De Bult. Patrimonium heeft een samenwerkingsovereenkomst met de huurdervereniging afgesloten. De corporatie overlegt regelmatig met de huurderorganisatie over beleid, ontwikkelingen en verantwoording.

De visitatiecommissie heeft gesproken met drie bestuursleden van de huurdersvereniging. Daarnaast is één reguliere huurder aangeschoven bij dit visitatiegesprek. Zij hebben individueel cijfers gegeven, het gemiddelde cijfer is weergegeven in de tabel op de volgende pagina.

Gemeente Urk

De gemeente Urk is een van de belangrijkste samenwerkingspartners van Patrimonium. De samenwerking is geformaliseerd in prestatieafspraken.

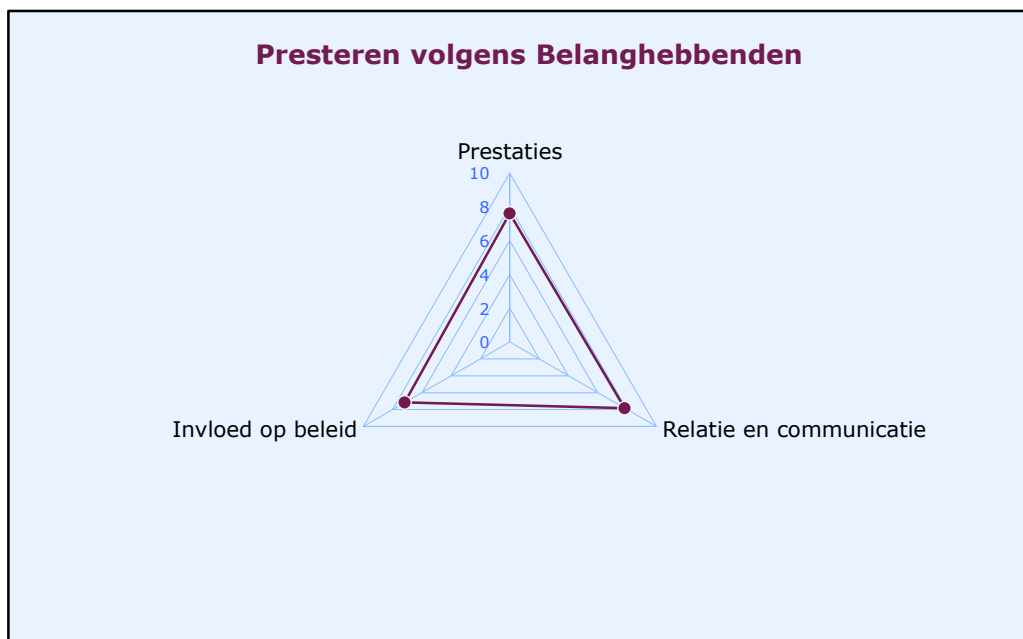
De visitatiecommissie heeft gesproken met de wethouder 'ruimtelijke ontwikkeling, woningbouw, milieu, mobiliteit en bereikbaarheid' en de wethouder 'gezondheidszorg, sociaal domein (jeugd, wmo en participatie) en cultuur(historie)'. Beide wethouders hebben individueel cijfers gegeven.

Zorg- en Welzijnspartijen

Patrimonium werkt nauw samen met een aantal zorg- en welzijnsinstellingen op het gebied van ouderenzorg, huisvesting van mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking en huisvesting van mensen met een verslavingsproblematiek. Er is regelmatig overleg.

De visitatiecommissie heeft gesproken met de regiomanager en een beleidsadviseur van 's Heeren Loo en de directeur van Talma Haven. Zij hebben individueel cijfers gegeven, het gemiddelde cijfer is weergegeven in de tabel op de volgende pagina.

3.2 Beoordeling belanghebbenden



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

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

3.3 Conclusies en motivatie

De belanghebbenden hebben hun oordeel gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Patrimonium een 7,6 op het Presteren volgens Belanghebbenden.

a. Maatschappelijke prestaties

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

Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,5. De huurdersorganisatie waardeert de prestaties van Patrimonium op dit prestatieveld met een goed. Hoewel het aantal woningen van de corporatie als totaal van het aantal woningen in de gemeente beperkt is (15% sociale huurwoningen), vinden woningzoekenden vrij snel een woning. Patrimonium zoekt daarbij actief naar mogelijkheden voor uitbreiding van de woningvoorraad. Woningen zijn over het algemeen betaalbaar, ook de nieuwbouw. Ook de huisvesting van statushouders pakken ze goed op. De gemeente waardeert de prestaties van Patrimonium op dit prestatieveld met een ruim voldoende. Er zijn voldoende woningen voor de doelgroep en de corporatie is actief bezig met het bereikbaar houden van haar woningvoorraad. De gemiddelde huurprijs is relatief laag. Thema waarover in de afgelopen periode weleens discussie is gevoerd tussen de gemeente en Patrimonium is het toewijzen met voorrang aan mensen uit het dorp.

Huisvesting van bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,8. De huisvesting van bijzondere doelgroepen wordt door de huurdersorganisatie als goed beoordeeld. Zeker voor senioren en mensen met beperkingen heeft Patrimonium ruim voldoende aanbod. Wel is er vraag naar meer appartementen. Punt van aandacht is de begeleiding van mensen met psychische problemen, daar kan de corporatie in samenwerking met partners nog een stap in zetten. De gemeente beoordeelt de prestaties op dit prestatieveld als goed. Patrimonium pakt haar rol en investeert actief in de huisvesting van bijzondere doelgroepen. De gemeente constateert daarbij dat er, met de veranderingen in de zorg de afgelopen jaren in het achterhoofd, steeds meer in gezamenlijkheid met andere partijen wordt opgepakt. Dat is positief. De zorg- en welzijnspartijen waarderen de prestaties met een ruime voldoende. Huurders hebben over het algemeen een riante plek en kwalitatief goede plek om te wonen die voorziet in de behoefte van de verschillende doelgroepen. Punt van aandacht is de woontechnische kwaliteit van een deel van de aanleunwoningen (nabij complex Talma).

Kwaliteit van de woningen en woningbeheer

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,8. De huurdersorganisatie vindt de prestaties op dit onderdeel goed. Woningkwaliteit en duurzaamheid zijn beide met een 8,0 gescoord.

Het woningbezit van Patrimonium staat er goed bij en er wordt actief geïnvesteerd in duurzaamheid. In de afgelopen jaren is bijvoorbeeld een groot energieproject uitgevoerd (Heerenkamp, Geer). De dienstverlening krijgt een 8,5. De corporatie reageert snel en vragen/signalen worden snel en goed opgepakt. Dit geldt ook voor de reparatieverzoeken. Bij de huurdersorganisatie komen bovendien nooit klachten binnen over de dienstverlening.

De gemeente waardeert de prestaties van Patrimonium met een 7,3 gemiddeld.

De kwaliteit van de woningen krijgt een 8,0. Woningen zijn relatief jong en de kwaliteit is op orde. De subonderdelen duurzaamheid en dienstverlening worden beide gewaardeerd met een 7,0. Patrimonium voldoet aan de verwachtingen en gemaakte afspraken.

Het beeld bij de zorg- en welzijnspartijen komt in belangrijke mate overeen met dat van de huurdersorganisatie en gemeente. Zij geven Patrimonium een goed voor de prestaties op dit onderdeel. De kwaliteit en het beheer van de woningen doen ze goed, ook de dienstverlening voldoet ruimschoots. Er wordt snel gereageerd op meldingen. Daarnaast investeert Patrimonium zichtbaar in duurzaamheid.

(Des)investeren in vastgoed

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

De huurdersorganisatie is positief over het (des)investeren van Patrimonium en waardeert dit met een goed. Gezien de mogelijkheden die de corporatie heeft is er in de afgelopen jaren veel bereikt. Met name het sloop-nieuwbouwproject 'De Klif' springt in het oog, hier zijn meer woningen teruggebouwd dan er zijn gesloopt. Hoewel de corporatie ook woningen verkoopt, ziet de huurdersorganisatie dat Patrimonium dit geld direct weer investeert. Bijvoorbeeld in nieuwbouw.

Ook de gemeente waardeert de prestaties van Patrimonium op dit onderdeel met een goed. De corporatie heeft in de afgelopen jaren diverse nieuwbouwprojecten opgeleverd hetgeen past bij de huishoudensgroei in Urk. Het project 'De Klif' is een goed voorbeeld van de kwaliteit die Patrimonium neerzet.

De zorg- en welzijnspartijen waarderen de prestaties met een ruime voldoende.

Patrimonium presteert conform haar opgaven. Punt van aandacht is de functionaliteit en technische kwaliteit van een aantal complexen gelet op de veranderende doelgroep, daar moet de komende jaren een duidelijke visie op komen.

Kwaliteit van wijken en buurten

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

De huurdersorganisatie waardeert de prestaties van Patrimonium op dit prestatieveld met een ruime voldoende. De corporatie pakt haar taak op daar waar nodig en doet dit goed. Bijvoorbeeld bij overlastsituaties zoals vervuiling en achterstallig tuinonderhoud. Bij dit laatste zou Patrimonium soms een stap verder mogen gaan dan ze nu doet (aanspreken), de huurdersorganisatie signaleert op een aantal plekken echt verwaarloosde tuinen waar iets aan moet gebeuren. Het gaat daarbij om huizen die voor verkoop in aanmerking komen en grote tuinen hebben.

De gemeente is positief over de inzet van de corporatie voor de kwaliteit van wijken en buurten en waardeert dit met een ruime voldoende. Patrimonium zet zich actief in en denkt mee waar nodig of gevraagd.

Zorg- en welzijnspartijen waarderen de prestaties als goed. Patrimonium treedt actief op waar nodig en pakt haar rol binnen de opgave die er is. Een mooi voorbeeld waar ze een stap verder zijn gegaan is de vuurwerkvrijzone rondom een complex van Talma, daar heeft Patrimonium zich samen met andere partijen met succes voor ingezet.

b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,8.

De huurdersorganisatie is tevreden over de relatie en wijze van communicatie met Patrimonium. Zij waarderen dit met een ruime voldoende. De bereikbaarheid van de corporatie is goed en het contact verloopt altijd prettig. Daarbij leert de ervaring van de afgelopen jaren dat wanneer Patrimonium onverhoopt een fout maakt, ze hier adequaat op reageren en dit borgen in de organisatie om herhaling te voorkomen.

De gemeente waardeert de prestaties op dit onderdeel als goed. Laagdrempelig en pragmatisch is de typering die aan Patrimonium wordt gegeven. "De handschoen wordt ook echt opgepakt". Dit maakt tevens dat er ruimte is om individuele gevallen te bespreken, hetgeen zeer positief wordt ervaren omdat het past in de lokale setting en hechte gemeenschap van Urk.

Zorg- en welzijnspartijen waarderen de prestaties met een goed. De 'lijnen' tussen de organisatie zijn kort, op het moment dat er iets speelt zitten we snel met elkaar om tafel. Patrimonium is een kleine organisatie met bekende gezichten en dat werkt prettig. Actiepunten worden snel opgepakt en de samenwerking is in algemene zin goed.

c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,2. Zowel huurdersorganisatie, gemeente als zorg- en welzijnspartijen waarderen de prestaties met een ruime voldoende.

De huurdersorganisatie ervaart zeker invloed op het beleid, niet alleen vanuit De Bult als huurdersvertegenwoordiging maar ook voor individuele huurders. Belangrijkste voorbeelden zijn de prestatieafspraken en het ondernemingsplan. In het proces van de prestatieafspraken komt Patrimonium op voor het belang van de huurder dat is zeer positief.

De gemeente ervaart haar invloed met name bij het tot stand komen van de prestatieafspraken. Ook is de gemeente betrokken in het voortraject voor het nieuwe ondernemingsplan van Patrimonium. Daarnaast heeft de gemeente in de afgelopen jaren ervaren dat er op individueel/incidenteel niveau ruimte is voor een gesprek en bijstelling van beleid als de situatie daar om vraagt.

Zorg- en welzijnspartijen ervaren dat er altijd ruimte is voor overleg en dat daar ook daadwerkelijk iets mee gebeurt; directe actie dan wel een vervolgoverleg als dat nodig is. Daarmee is er in praktische zin invloed op het beleid. Op strategisch niveau mag Patrimonium dit proactiever en structureler vormgeven. Hoewel partijen bij de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan betrokken zijn er is de behoefte om in breder verband bij elkaar te komen rondom het thema wonen, welzijn en zorg.

3.4 Verbeterpunten belanghebbenden

Belanghebbenden gaven hun verbeterpunten mee aan de corporatie. De commissie heeft de door de belanghebbenden genoemde de verbeterpunten per belanghebbende weergegeven.

Huurders

- De begeleiding van mensen met psychische problemen die zelfstandig in een huurwoning van Patrimonium wonen verdient extra aandacht. Spreek hier de betreffende zorg- en welzijnspartijen op aan en maak concrete afspraken om overlastsituaties te voorkomen.

- Zet het belang van de sociale doelgroep en de huurders van Patrimonium nog nadrukkelijker op de agenda in overleggen met de gemeente en maak de gemeente mede verantwoordelijk. Betrek de huurdersorganisatie hier actief bij.
- Handhaaf actiever op naleving van het huurcontract en borg dat afspraken ook worden nagekomen; met name ten aanzien van het huurdersonderhoud aan de woning en het onderhoud van tuinen.

Gemeente

- Houd rekening met de lokale cultuur. Urk is een hechte gemeenschap en mensen zijn pragmatisch ingesteld. Dit vraagt van Patrimonium een actieve en doorpakkende rol, zeker bij klachten (vb. liftinstallatie).
- Nieuwbouw; bouw 4-laagsappartementencomplexen. Met de recent gemaakte afspraken over de lage(re) grondprijzen moet dit mogelijk zijn.
- Wees ambitieus op het terrein van duurzaamheid, kijk verder vooruit dan de huidige doelstelling van gemiddeld label B in 2021 en zet een stap extra.

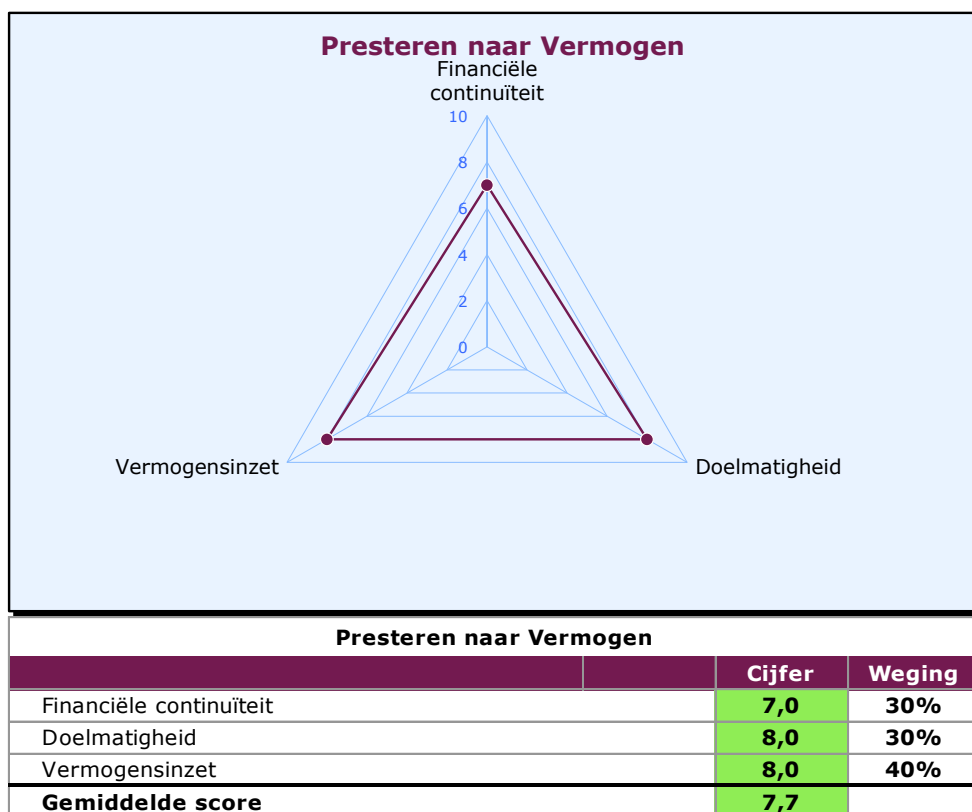
Zorg- en welzijnspartijen

- Het is belangrijk om als partijen rondom de thema's wonen, welzijn en zorg te komen tot een gedragen langetermijnvisie wonen, welzijn, zorg. De opgave is groot en het belang om vanuit één visie hierin te acteren daarmee ook. Als enige corporatie in Urk is hierin een belangrijke rol voor Patrimonium weggelegd.
- De vraag naar betaalbare woningen (kans-woning) voor jongeren met een lichte beperking en behoefte aan begeleiding neemt toe. Speel hier op in en maak afspraken over de begeleiding van deze jongeren.
- Omdat het aantal oudere zorgvragers sterk groeit, is vanuit Talma de wens dat zij zelf meer zorg geïndiceerde woningzoekende kunnen toewijzen. Op dit moment vindt hier wel afstemming over plaats, maar vanuit de zorg is meer ruimte gewenst.
- Ga intensiever in gesprek met je zorg- en welzijnspartners over gewenste woningtypen en woonvormen voor nu en voor in de toekomst, de doelgroep groeit niet alleen maar veranderd ook sterk.

4 Presteren naar Vermogen

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

4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



4.2 Conclusies en motivatie

Financiële continuïteit

Bij dit onderdeel beoordeelt de commissie of de corporatie haar financiële positie als maatschappelijk ondernemer in voldoende mate duurzaam op peil houdt.

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De commissie constateert dat de financiële continuïteit van de corporatie is geborgd. Alle ratio's voldoen aan de externe normen en er wordt actief gestuurd op de kasstromen. Dit blijkt zowel uit eigen stukken van de corporatie als uit beoordelingen van en correspondentie met externe toezichthouders. Het is bovendien een onderwerp dat regelmatig aan bod komt in vergaderingen van de raad van commissarissen met de directeur-bestuurder. Daarbij wordt actief gestuurd op de kasstroom, wat de corporatie extra van belang acht gezien de kleine schaal van de organisatie en daarmee de financiële middelen.

De commissie ziet de volgende pluspunten:

- + Patrimonium heeft nadrukkelijk aandacht voor de financiële continuïteit van de organisatie; investeringen zijn weloverwogen en verantwoordbaar (passend binnen het toetsingskader) en scenario's worden doorgerekend om de impact daarvan te duiden. Bijvoorbeeld in het strategisch voorraadbeleid. Ook in vergaderingen van de raad van commissarissen komt de financiële continuïteit regelmatig ter sprake.
- + De corporatie stuurt actief op kasstromen, wat onder andere blijkt uit het ondernemingsplan en de managementrapportages.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

Doelmatigheid

Bij dit onderdeel wordt door de commissie beoordeeld of de corporatie een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen.

In onderstaande tabel worden een aantal parameters in het kader van doelmatigheid vergeleken met referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde.

Kerngegevens	Corporatie	Referentie	Landelijk gemiddelde
Geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per vhe (2016)	761		790
Ontwikkeling geharmoniseerde beïnvloedbare netto bedrijfslasten per vhe (2014 - 2016)	-14%		-14%
Aantal vhe per fte (2015)	149	123	106
Personeelslasten per vhe geharmoniseerd (2015)	365	392	357

Bron: Aedes, Corporatie in Perspectief verslagjaar 2014, 2015 en 2016

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met vergelijkbare corporaties. De cijfers in bovenstaande tabel bevestigen dit. Wel liggen de personeelslasten net boven het landelijke gemiddelde, echter weer onder het referentie gemiddelde. Daar staat bovendien tegenover dat het aantal vhe per fte fors lager is dan gemiddeld. In haar ondernemingsplan geeft Patrimonium aan dat zij werkt aan een sobere bedrijfsvoering en doelmatige inzet van financiële middelen.

De commissie ziet op het onderdeel doelmatigheid de volgende pluspunten:

- + De bedrijfslasten (net) onder het landelijk gemiddelde liggen en de afgelopen jaren met veertien procent zijn gedaald. Hoewel deze daling in lijn is met het landelijke beeld, is dit voor een relatief kleine woningcorporatie als Patrimonium een knappe prestatie.
- + Patrimonium heeft in de visitatieperiode haar organisatiestructuur aangepast met 'efficiënte organisatie' als een van de uitgangspunten en waarbij er voor gekozen is om enkele managementposities niet opnieuw in te vullen.
- + Onderhoudslasten laag zijn en de kwaliteit van het woningbezit goed is (zie H2).

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Vermogensinzet

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of en op basis waarvan de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en/of zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties.

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden en motiveren. De vermogensinzet van de corporatie sluit aan bij de voornemens die de corporatie heeft in het ondernemingsplan en strategisch voorraadbeleid. Het strategisch voorraadbeleid getuigt van een duidelijke visie en daarmee inzet van het vermogen. Zo is de wensportefeuille goed onderbouwd, uitgewerkt en doorgerekend.

De commissie ziet pluspunten in:

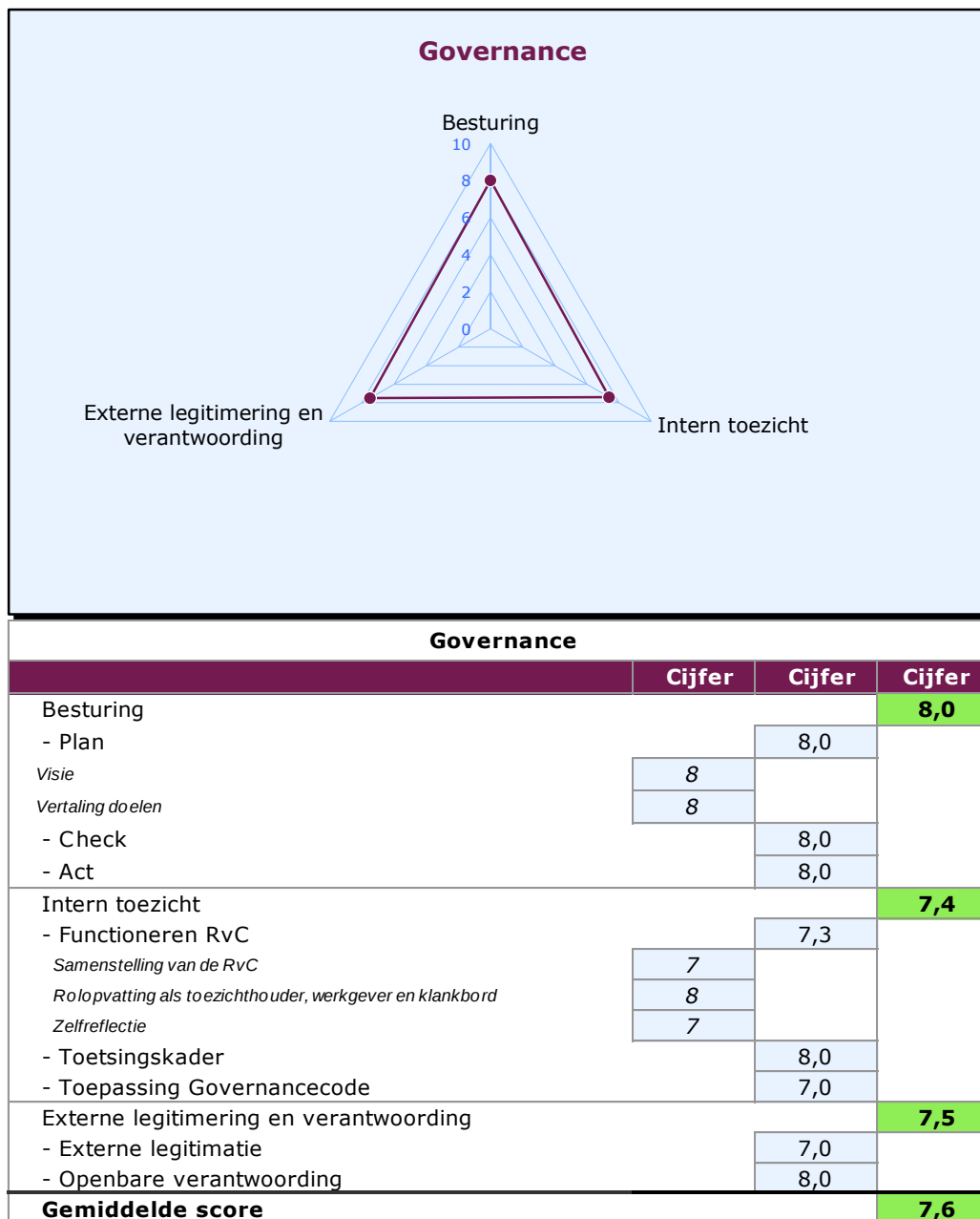
- + De omvang van het eigen vermogen in relatie tot de volkshuisvestelijke opgaven.
- + Verantwoording en motivering van de inzet van het vermogen is bij Patrimonium echt onderwerp van gesprek. Zowel in de organisatie als binnen de raad van commissarissen. De (on)mogelijkheden worden zorgvuldig afgewogen op basis van onder meer de financiële kengetallen en maatschappelijke meerwaarde.
- + De gefundeerde aansluiting op andere delen van het beleid, zoals beide ondernemingsplannen en het strategisch voorraadbeleid.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

5 Governance

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

5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



5.2 Conclusies en motivatie

Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Dit subonderdeel bestaat uit twee meetpunten: visie en vertaling doelen.

• Visie

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Deze visie is vastgelegd in de ondernemingsplannen 'Ons Kompas' (2010 – 2014) en 'Lokaal verankerd' (2015 – 2019). De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De actuele visie die Patrimonium hanteert, welke is gebaseerd op maatschappelijke ontwikkelingen, de opgaven in het werkgebied en de behoeften van belanghebbenden.
- + Het feit dat voor beide ondernemingsplannen middels een SWOT-analyse de sterkten en zwakten van de eigen organisatie zijn geduïd.
- + De wijze waarop beide ondernemingsplannen en daarmee de visie van Patrimonium zijn verankerd in de organisatie; zowel binnen de werkorganisatie als bij de RvC leeft de visie van de corporatie.

Patrimonium heeft gedurende de visitatieperiode steeds gewerkt vanuit een actuele visie. Deze visie is en was gebaseerd op maatschappelijke ontwikkelingen (algemeen), de opgaven in Urk en de behoefte van belanghebbenden. Hierbij heeft Patrimonium rekening gehouden met de mogelijkheden en beperkingen van de eigen organisatie. De ambities en doelstellingen uit het ondernemingsplan zijn verankerd in de organisatie. Zowel in (onderliggend) beleid als bij de dagelijkse werkzaamheden. De commissie constateert dat het plan leeft.

• Vertaling doelen

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De mate van onderlinge aansluiting van de verschillende doelen en plannen, Patrimonium geeft dit consequent vorm waarbij het ondernemingsplan nadrukkelijk als 'kapstok' dient.
- + Doorvertaling van de visie naar onderliggende stukken zoals jaarplannen en het strategisch voorraad beleid, met daarin SMART geformuleerde doelstellingen en financiële randvoorwaarden.
- + Het actief werken met de doelen uit het ondernemingsplan en de vertaling naar jaarplannen.

De commissie constateert dat Patrimonium de visie uit haar ondernemingsplan op goede wijze heeft vertaald naar doelen, activiteiten en financiële randvoorwaarden. Het strategisch voorraadbeleid is hiervan een goed voorbeeld. Daarnaast werkt de corporatie met jaarplannen die direct gekoppeld zijn aan de begroting. Dit maakt dat doelen en activiteiten actueel zijn, er ruimte is voor (tussentijdse) bijstelling en de financiële continuïteit wordt geborgd. De algehele uitwerking is grondig en zorgvuldig, voor een kleine organisatie als Patrimonium is dat bewonderenswaardig.

Check

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem, waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De aansluiting op de geformuleerde visie en ambities in beide ondernemingsplannen.
- + De gekozen opzet en daarmee goede bruikbaarheid van de rapportages, waarmee zowel de volkshuisvestelijke als financiële prestaties in samenhang te volgen zijn.
- + Rapportages worden actief gehanteerd en besproken met de raad van commissarissen.

Patrimonium werkt met kwartaalrapportages om de voortgang van haar prestaties en randvoorwaarden te monitoren. Deze rapportages geven een compleet beeld van hoe de organisatie er voor staat, zowel op de volkshuisvestelijke, bedrijfsvoering als financiële prestaties. Daarbij is de opzet van de rapportages zo dat door middel van een dashboard en korte managementsamenvatting, de belangrijkste prestaties snel en eenvoudig zichtbaar zijn. Daar waar nodig is in de verschillende hoofdstukken een uitgebreidere toelichting opgenomen. De rapportages zijn snel beschikbaar en worden besproken met de raad van commissarissen.

Act

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De actieve wijze van sturing bij afwijkingen; de corporatie stuurt tijdig bij en gaat actief aan de slag met nieuwe activiteiten of bijgestelde doelen.
- + Patrimonium reageert adequaat op het moment dat afwijkingen worden geconstateerd, waardoor snel bijsturen met een beperkte ingreep vaak voldoende is om weer terug op koers te komen.

Patrimonium heeft een goed doordacht planningsysteem waarmee zij consequent aan haar ambities en doelen werkt. Op het moment dat afwijkingen worden geconstateerd, stuurt de corporatie bij. In de praktijk komt dit echter niet vaak voor. Als kleine corporatie zit Patrimonium er 'dicht op', waardoor bijsturen in veel gevallen direct gebeurt. En indien nodig wordt de raad van commissarissen tijdig betrokken. Een voorbeeld hiervan is een aanbesteding die (veel) hoger uitviel dan vooraf verwacht. De raad is hierover snel geïnformeerd, het is besproken in een gezamenlijke vergadering met de bestuurder en vervolgens is een besluit genomen.

Intern toezicht

De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 7,4. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

Functioneren RvC

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

• Samenstelling van de RvC

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de profielschets van de raad past bij de aard en activiteiten van de corporatie, de raad nieuwe leden buiten de eigen kring werft en aandacht besteedt aan de deskundigheid van zijn leden. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De samenstelling van de raad van commissarissen is, op meerdere fronten, divers.
- + Als onderdeel van het introductieplan voor nieuwe commissarissen wordt expliciet gesproken over de individuele opleidingsbehoefte van een nieuw lid.

De raad van commissarissen van Patrimonium bestaat op dit moment uit vijf leden, waarvan twee leden op voordacht van de huurders zitting hebben in de raad. De raad kent een diverse samenstelling, zowel naar professionele achtergrond, karakters, man/vrouw en leeftijd. De RvC bewaakt haar continuïteit door (her)benoemingen tijdig op te pakken. In de visitatieperiode zijn drie leden afgetreden (einde zittingstermijn) en hebben drie nieuwe benoemingen plaatsgevonden na een openbare werving. Na het aantreden van een nieuw lid wordt als onderdeel van het introductieplan gesproken over de individuele opleidingsbehoefte, afgezet tegen de aanwezige kwaliteiten en kennis in de raad.

• Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de raad zich bewust is van zijn rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De professionele wijze waarop de raad van commissarissen haar toezicht- en klankbordrol invult. Hetgeen onder andere blijkt uit de gevoerde gesprekken/discussies met de bestuurder en de jaarlijkse themabijeenkomst.
- + Commissarissen regelmatig (informeel) contact hebben met de medewerkers en hiermee voeling houden met wat er in de organisatie speelt.
- + De RvC houdt contact met de externe belanghebbenden van Patrimonium en weet wat er bij hen leeft.
- + Gedegen invulling werkgeversrol; de raad hanteert een doordacht beoordelings- en beloningsbeleid.

De raad van commissarissen van Patrimonium laat zowel in het visitatiegesprek als in documentatie zien, dat zij zich bewust is van haar rollen en hier naar acteert. Een goed voorbeeld hiervan is de toezichtvisie die is opgesteld. De raad heeft met enige regelmaat contact met zowel de organisatie als belanghebbenden.

Zo is er altijd één huurderscommissaris aanwezig bij de vergaderingen van De Bult, wordt er jaarlijks een themabijeenkomst georganiseerd waar de gehele organisatie en raad van commissarissen aanwezig zijn en commissarissen spreken voorafgaand aan vergaderingen vaak kort even met de medewerkers (informeel). In vergaderingen met de bestuurder geeft de raad op een professionele wijze invulling aan haar toezicht- en klankbordrol. Met de bestuurder worden, in aansluiting op de ambities en doelen voor de organisatie, jaarafspraken gemaakt op basis waarvan de beoordeling plaatsvindt. Twee leden van de RvC voeren namens de gehele raad dit gesprek met de bestuurder.

- **Zelfreflectie**

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de raad zijn functioneren eenmaal per jaar evalueert, buiten aanwezigheid van de bestuurder. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + Verbeteringen naar aanleiding van de zelfevaluatie worden daadwerkelijk opgepakt.
- + De diversiteit van aspecten die in de zelfevaluaties aan bod komen.

Jaarlijks spreekt de raad van commissarissen over haar eigen functioneren en legt de uitkomsten hiervan vast. De zelfevaluatie vindt tweejaarlijks plaats onder externe begeleiding. De afgelopen jaren zijn uiteenlopende aspecten van het functioneren van de RvC en zijn leden aan bod gekomen. Er wordt een verslag opgesteld dat terugkomt tijdens de vergaderingen en waaruit aandachts- en/of actiepunten worden opgevolgd.

Een voorbeeld hiervan is de wens die in 2015 werd uitgesproken tot het organiseren van een themavergadering met het personeel, hier wordt inmiddels jaarlijks opvolging aan gegeven. Voor de zelfevaluatie wordt ook input opgehaald bij de directeur-bestuurder, bijvoorbeeld door hem het tijdens het laatste deel van een evaluatie te laten aanschuiven.

Toetsingskader

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert. Belangrijke onderdelen van het toetsingskader zijn het ondernemingsplan, het strategisch voorraadbeleid, de jaarplannen, de (meerjaren) begroting en het treasury- en investeringsstatuut. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De Raad van Commissarissen hanteert een actueel en compleet toetsingskader dat zij gebruikt om invulling te geven aan haar rol als toezichthouder. De commissie constateert dat het toetsingskader goed in elkaar zit.
- + Het toetsingskader wordt actief toegepast in overleggen met de bestuurder en bij de goedkeuring van plannen. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het feit dat actief wordt verwezen naar het ondernemingsplan en/of het investeringsstatuut. Bij afwijkingen ten opzichte van het toetsingskader wordt hier expliciet bij stilgestaan en indien nodig een extra overleg ingepland.
- + In haar jaarverslag legt de raad verantwoording af over het toezichtskader dat zij hanteert. Daarnaast geeft de RvC in haar toezichtvisie een nadere invulling van de wijze waarop zij toezicht houdt.

Toepassing Governancecode

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat de corporatie de Governancecode toepast. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + Patrimonium op haar website, onder het kopje 'Corporate Governance', uitleg geeft over de governance-structuur van de organisatie en tevens alle relevante documenten publiceert.
- + De actieve wijze waarop de corporatie omgaat met de Governancecode. Dit blijkt onder andere uit de notitie 'naleving Governancecode' die is opgesteld en waarin voor alle bepalingen van de code is beschreven op welke wijze Patrimonium hier invulling aan geeft. De notitie is besproken in de raad van commissarissen vergadering.

Externe legitimering en verantwoording

Bij externe legitimering beoordeelt de commissie in hoeverre de corporatie de belanghebbenden betreft bij beleidsvorming, in hoeverre er sprake is van een dialoog over de uitvoering van het beleid. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,5. Dit onderdeel valt uiteen in twee meetpunten: Externe legitimatie en Openbare verantwoording.

Externe legitimatie

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + De actieve manier waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij de totstandkoming en uitvoering van het vastgestelde beleid; de visie en ambities zoals verwoord in het ondernemingsplan van Patrimonium.

Patrimonium heeft de afgelopen jaren laten zien haar belanghebbenden actief te betrekken. Belanghebbenden worden zowel bij strategische vraagstukken zoals de totstandkoming van het ondernemingsplan als bij de uitvoering van het beleid betrokken. Samen met de gemeente Urk en huurdersvereniging De Bult worden jaarlijks prestatieafspraken gemaakt. Daarnaast heeft Patrimonium op individuele (project)basis regelmatig contact met haar belanghebbenden.

Openbare verantwoording

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt voor een 6 omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

De commissie ziet daarbij als pluspunten:

- + Het jaarverslag is duidelijk en goed leesbaar.
- + Patrimonium een website heeft waarop eenvoudig veel informatie te vinden, zowel meer praktische informatie voor huurders en woningzoekenden als uitgebreide informatie over de organisatie zoals het ondernemingsplan en de governance-structuur.
- + In het jaarverslag wordt aan de hand van de ambities uit het ondernemingsplan, verslag gedaan over de prestaties. De gerealiseerde prestaties worden transparant toegelicht.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex
Kierkamperweg 17
6721 TE Bennekom
Tel. (030) 230 31 50
www.raeflex.nl
secretariaat@raeflex.nl

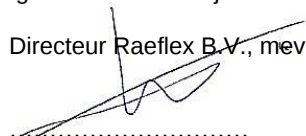
Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Christelijke Woonstichting Patrimonium te Urk
Jaar visitatie : 2018

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

In de twee kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Raeflex geen enkele zakelijke relatie met betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Raeflex geen enkele zakelijke relatie met Christelijke Woonstichting Patrimonium te Urk hebben.

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


18 oktober 2017

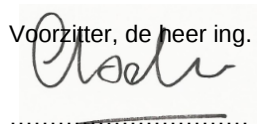
Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Christelijke Woonstichting Patrimonium te Urk verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2018 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

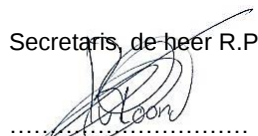
In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie hebben ondergetekenden geen enkele zakelijke danwel persoonlijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zullen ondergetekenden geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij deze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

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

Voorzitter, de heer ing. C. Hobo


27 oktober 2017

Secretaris, de heer R.P.W. van Loon MSc


30 oktober 2017

Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter Ing. C. Hobo (Kees)

Mijn ervaring in het werkveld wonen is zowel breed als diep te noemen. Ik ben betrokken geweest bij stadsvernieuwing en heb als directeur-bestuurder bij woningcorporaties en zorginstellingen gewerkt. De laatste jaren vervulde ik interim-functies als bestuurder en als extern toezichthouder bij corporaties in zwaar weer. Ook ben ik als adviseur, als directeur bedrijfsvoering en als bestuurder werkzaam geweest bij/voor zorginstellingen. Mijn kennis van meerdere sectoren maakt het me mogelijk om het functioneren van corporaties vanuit een breed perspectief te doorgronden. Ik heb kennis van en ervaring met bedrijfsprocessen, het maken en uitvoeren van prestatieafspraken, financiële sanering (zorginstellingen, corporaties en projecten) en netwerkorganisaties. Als corporatiebestuurder heb ik zelf een visitatie ondergaan.

Visitaties

Bij visitaties zet ik mijn kennis van governance, verbindingen met andere partijen, financiën en vastgoed in. Governance en het Presteren naar Opgaven en Vermogen zijn voor mij belangrijke aandachtsvelden. De wijze waarop corporaties in deze tijd moeten werken, vereist heldere ambities met realiteitszin en zicht op de mogelijkheden die er zijn om te kunnen investeren, zodanig dat de continuïteit van de corporatie is gewaarborgd. Visitaties zijn voor mij naast een verantwoordingsinstrument, vooral van belang voor corporaties om te leren en te verbeteren.

Specifieke deskundigheid

- Governance, onder meer opgedaan als toezichthouders bij corporaties in 'zwaar weer'
- Kennis van de zorg als bestuurder en toezichthouder bij corporaties en zorginstellingen
- Financiële exploitatie en projecten
- Netwerkorganisaties

Reeds gevisiteerd

- | | |
|------|--|
| 2014 | Woonconcept , Meppel;
Woningbouwvereniging Hoek van Holland ;
De Goede Woning , Apeldoorn; De Woonmensen/SJA , Apeldoorn; 'Ons Huis', Apeldoorn |
| 2015 | Centrada , Lelystad; Patrimonium woonservice , Veenendaal; Stadgenoot , Amsterdam; Van Alckmaer voor Wonen , Alkmaar; SWS.Hhvl , Eindhoven; WonenBreborg , Tilburg |
| 2016 | Woningstichting Den Helder |
| 2017 | De Goede Woning , Zoetermeer; Woonwaard Noord-Kennemerland , Alkmaar |
| 2018 | Chr. Woonstichting Patrimonium , Urk; Vidomes , Delft |

Kort CV

Geboortjaar 1949

Opleiding

- 1967-1971 HTS Bouwkunde
- 1971-1973 Academie van Bouwkunst
- 1973-heden Meerdere vervolgcursussen met betrekking tot management en financiering

Carrière

- 1972-1978 Raad voor het Maatschappelijk Welzijn Amsterdam (ontwikkelen en realiseren van wijkwelzijnsplannen)
- 1976-1979 Nationale Woningraad (stadsvernieuwing)
- 1979-1990 Woningbouwvereniging 's-Gravenhage, lid van directieteam
- 1990-2001 Gemeentelijke Woningbedrijf 's-Hertogenbosch, Hertoghuizen, BrabantWonen, directeur-bestuurder, mede-oprichter van Futura
- 2001-heden Zelfstandig interim-manager en adviseur met opdrachten in de volkshuisvestings- en zorgsector; zoals het als interim- bestuurder begeleiden van een eerder vastgelopen fusietraject (4 corporaties), als extern door het ministerie aangesteld toezichthouder, als voorzitter raad van toezicht ad interim bij een corporatie in zwaar weer, het begeleiden van samenwerkingsverbanden tussen zorg, welzijn en wonen en in een directiefunctie bij Vivent, zorginstelling

Nevenfuncties

- 2007-2016 Lid bestuur Hospice De Duinsche Hoeve, 's-Hertogenbosch
- 2008-2012 Lid raad van toezicht Coöperatieve Bouwvereniging Eigen Bezit, 's-Hertogenbosch
- 2013-2014 Lid bestuur Het Wooninitiatief
- 2013-heden Lid raad van toezicht Stichting Zorggroep de Vechtstreek
- 2014-heden Lid bestuur Dorpsraad Loenen aan de Vecht

<http://nl.linkedin.com/pub/kees-hobo/22/52/753>



Secretaris R.P.W. van Loon MSc (Roderik)

Kort na het afronden van mijn masteropleiding Planologie ben ik als adviseur aan de slag gegaan bij Atrivé, een organisatieadviesbureau gespecialiseerd in maatschappelijke vraagstukken op het domein wonen. Ik houd me bezig met opdrachten op het terrein van strategie en governance. Opdrachten waaraan ik werk zijn onder andere: het begeleiden en opstellen van ondernemingsplannen, fusiebegeleiding, het tijdelijk invullen van de functie als bestuurssecretaris en diverse governance vraagstukken. Ik kom bij corporaties variërend van groot tot klein in verschillende woningmarktgebieden.

Visitaties

Als secretaris neem ik kennis mee over de prestatievelden presteren naar opgaven en ambities, presteren volgens belanghebbenden en governance. Met mijn werkervaring kan ik de verschillende prestatievelden met elkaar in samenhang brengen en vandaar uit een bijdrage leveren aan de oordeelsvorming van de commissie. Vervolgens ben ik goed in staat om de bevindingen te verwoorden in een heldere rapportage. Visitaties hebben voor mij een meerwaarde als leer- en verbeterinstrument. Door vier jaar terug te kijken en de prestaties te vergelijken met doelstellingen en opgaven kunnen corporaties leerpunten ontdekken om hun resultaten te verbeteren. Bovendien leggen corporaties daarmee op transparante wijze verantwoording af aan hun belanghebbenden.

Specifieke deskundigheid

- Brede kennis van de volkshuisvesting

Reeds gevisiteerd

- 2015 **Clavis**, Terneuzen
- 2016 **Woningstichting Kockengen; Lyaemer Wonen**, Lemmer
- 2017 **Woonplus**, Schiedam; **QuaWonen**, Bergambacht
- 2018 **Oosterpoort**, Groesbeek, **Chr. Woonstichting Patrimonium**, Urk

Kort CV

Geboortjaar 1985

Opleiding

- Master Planologie, Radboud Universiteit Nijmegen

Carrière

- 2011 - heden Adviseur bij Atrivé

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

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten 2014-2015-2016-2017
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	• Woonvisie Urk 2035+, visie en ambities (+ bijlagen) • Prestatieafspraken 2016; jaarafspraken 2016 - 2017 (+ bijlagen) • Prestatieafspraken 2018; jaarafspraken 2018 • Ondernemingsplan 2010 - 2014 'Ons Kompas' • Ondernemingsplan 2015 - 2019 'Lokaal verankerd' • Strategisch Voorraad Beleid • Strategisch Voorraadbeleid 2017 • Voorbeeld complexplan • Verkoopbeleid • Nieuwe kansbeleid • Hennepconvenant Midden Nederland (+ evaluatie)
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	• Samenwerkingsovereenkomst Patrimonium en huurdersvereniging De Bult 2010, 2016 • Verslagen vergaderingen Patrimonium en huurdersvereniging De Bult 2014 - 2017
Presteren naar Vermogen (PnV)	• Publicaties Autoriteit woningcorporaties/CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief • De Oordeelsbrief van de minister van het ministerie van infrastructuur en milieu • Aedes benchmarkresultaten 2014 - 2017 • Corporatie in Perspectief 2014 t/m 2017 • Van het WSW: borgingsplafond en borgbaarheid (jaarlijks) en akkoord op verzoek tot deelname in 2016 • Correspondentie met externe toezichthouders in de periode 2014 -2017 • Jaarrekeningen en jaarverslag 2014 - 2017 • (Meerjaren)begrotingen 2014 - 2017 • Van accountant: accountantsverslag en managementletter 2014 - 2017 • Kwartaalrapportages 2014 - 2017
Governance	• Agenda en notulen vergaderingen RvC 2014 - 2017 • Correspondentie met Aw in de periode 2014-2017 (divers) • Reglement financieel beleid en beheer • Goedkeuring Aw op reglement financieel beleid en beheer 2016, 2017 • Treasurystatuut (2017) • Investeringsstatuut (2017) • Statuten Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk • Goedkeuring Aw op statutenwijziging 2016 • Governance inspectie Aw 2017 • Positieve zienswijze (her)benoeming meerdere commissarissen • Reglement RvC • Profielschetsen RvC • Rooster van aftreden RvC • Notitie nalevering Governancecode 2017 • Toezichtvisie • Verslagen zelfevaluatie RvC 2014 - 2017 • Bestuursreglement • Integriteitscode (inclusief klokkenluidersregeling)

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal vijf face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Christelijke Woonstichting Patrimonium.

Raad van commissarissen

- De heer W.J. Schutte
- De heer I.G. de Vries
- De heer T. Woord

De raad van commissarissen bestaat in totaal uit vijf leden. De overige twee leden zijn echter per 01-01-2018 benoemd waardoor zij geen zicht hebben op het functioneren van Patrimonium in de periode 2014-2017. De commissie heeft om deze reden niet met hen gesproken.

Directeur-bestuurder

- De heer J.H. Oosterhoff

Bij het gesprek met de directeur-bestuurder was ook Mevrouw C.E. Doornbos aanwezig (Medewerker Strategie & Control Patrimonium).

Gemeente Urk

- De heer G. Post jr. (Wethouder Ruimtelijke ontwikkeling, woningbouw, milieu, mobiliteit en bereikbaarheid)
- De heer F. Brouwer (Wethouder Gezondheidszorg, sociaal domein (jeugd, wmo en participatie), cultuur(historie))

Huurders(organisatie)

- Mevrouw M. Bakker (Bestuurslid huurdervereniging de Bult)
- De heer A. Korf (Bestuurslid huurdervereniging de Bult)
- Mevrouw H. Oost (Bestuurslid huurdervereniging de Bult)
- De heer P. J. Janssen (Huurder)

Zorg- en welzijnsorganisaties

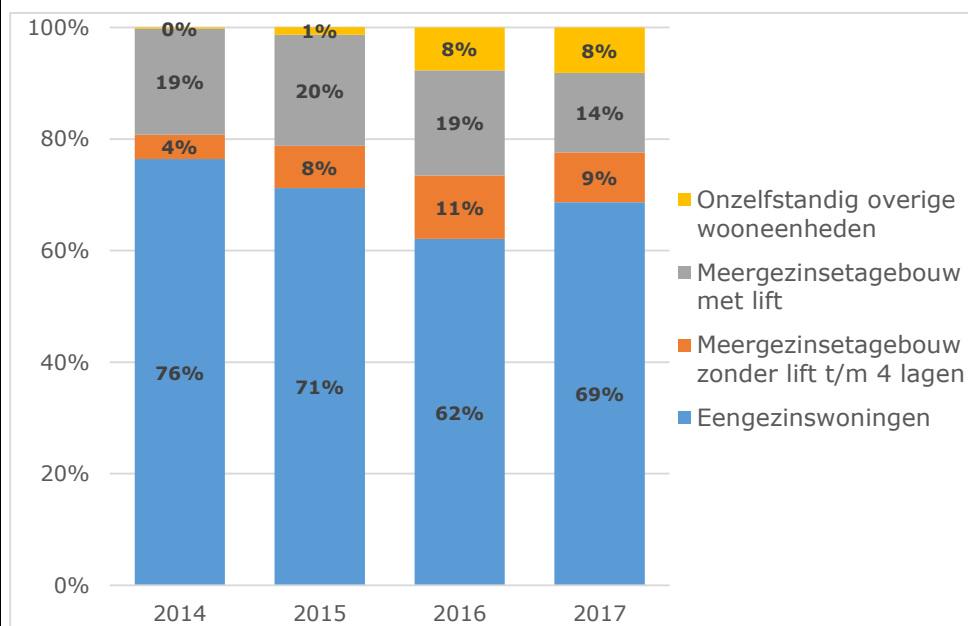
- De heer A. Spinder (Regiomanager 's Heeren Loo)
- Mevrouw H. van Veen - Jongman (Beleidsadviseur 's Heeren Loo)
- De heer W. Muller (Directeur Talma Haven)

Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 - 2017

1. Huisvesting van de primaire doelgroep Woningtoewijzing en doorstroming

Huurwoningen naar type en percentage v/h totaal¹ (bron: Aedes, CiP)



Verhuureenheden naar type en aantal (bron: Patrimonium)

	2014	2015	2016	2017
Wooneenheden	867	871	922	913
Overige verhuureenheden (ruimten die verhuurd worden voor eerstelijns zorgverlening en buurtwerk Caritas)	2	2	2	2
Totaal	869	873	924	915

Aantal verhuringen, mutatiegraad (bron: Patrimonium)

2014	2015	2016	2017
Aantal verhuringen: 58 Mutatiegraad: 4,8%	Aantal verhuringen: 69 Mutatiegraad: 4,7%	Aantal verhuringen: 106 Mutatiegraad: 5,6%	Aantal verhuringen: 60 Mutatiegraad: 6,6%

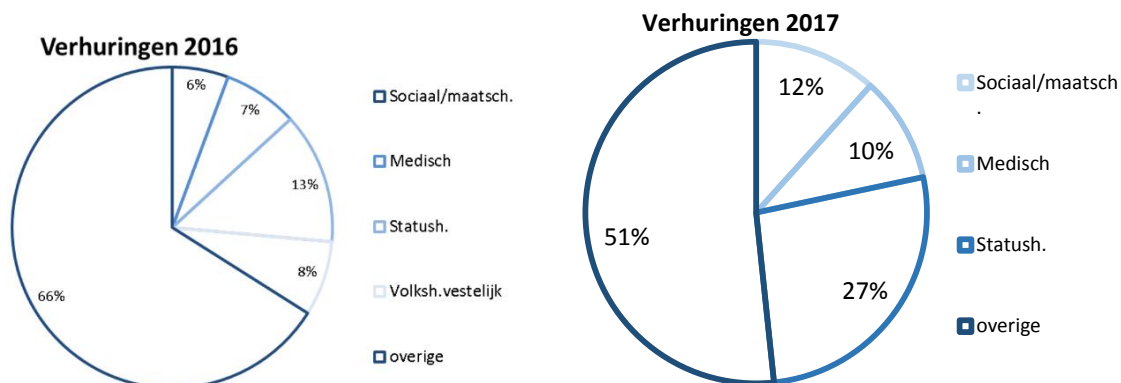
Toewijzing sociale doelgroep (bron: Patrimonium)

	Toegewezen aan sociale doelgroep	Inkomensgrens
2014	92 %	< € 34.678
2015	98 %	< € 34.911
2016	99 %	< € 35.739
2017	95 %	< € 36.165

¹ De toename van het aantal onzelfstandige wooneenheden in 2016 wordt veroorzaakt door een andere definitie van het ministerie, waardoor ook de woon-zorgcomplexen als onzelfstandig worden aangemerkt.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 - 2017

Verhuringen 2016 en 2017 naar herkomst² (bron: Patrimonium)

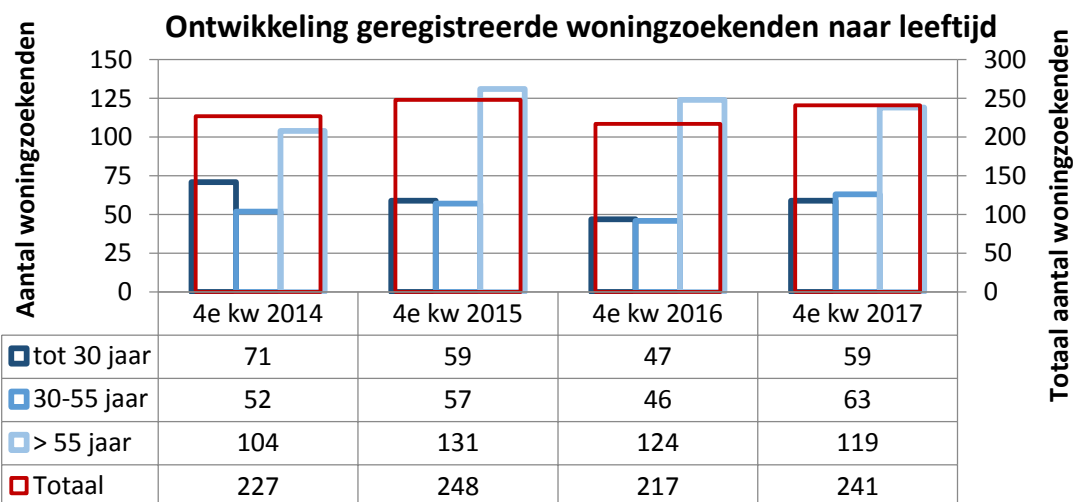


Urgentiebeleid (bron: Patrimonium)

Daar waar zich op het gebied van huisvesting noodsituaties voordoen waarbij het noodzakelijk is dat passende huisvesting in voorkomende situaties op korte termijn moet worden gerealiseerd heeft Patrimonium in samenwerking met de gemeente en Maatschappelijk Werk urgentiebeleid geformuleerd. De afgelopen jaren zijn het volgende aantal huishoudens met voorrang gehuisvest:

- 2014: 11
- 2015: 27
- 2016: 22
- 2017: 13

Woningzoekenden naar leeftijd (bron: Patrimonium)



Huisvesting statushouders (bron: Patrimonium)

	Gemeente	Te huisvesten (taakstelling)	Aantal gehuisvest
2014	Urk	17	15
2015*		35	36
2016*		54	38
2017*		28	46

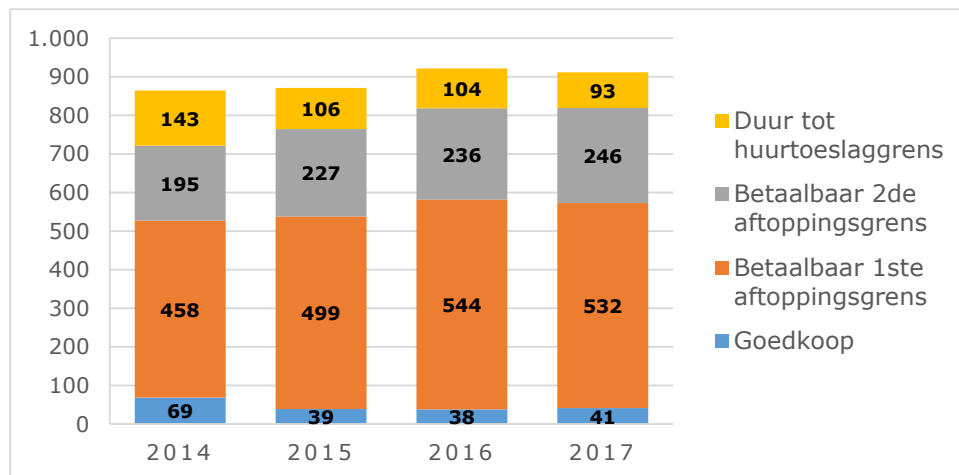
*Het aandeel woningen dat in 2015 (21%), 2016 (26%) en 2017 (26%) beschikbaar is gesteld voor statushouders bedraagt meer dan 20%. Patrimonium had een afspraak met de gemeente om 10% van de vrijkomende woningen beschikbaar te stellen voor de taakstelling. Een tijdelijk ophoging tot 20% acht Patrimonium als maximum gezien de wachttijden voor reguliere woningzoekenden.

² De categorie overig zijn de regulier woningzoekenden. In 2016 zijn 54 verhuringen vanwege nieuwbouw opgenomen.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 - 2017

1. Huisvesting van de primaire doelgroep Betaalbaarheid

Aantal woningen naar huurprijsklassen (bron: Patrimonium)



Gemiddelde huurprijs DAEB (bron: Aedes, CiP)

2014	2015	2016	2017
€ 524	€ 540	€ 559	€ 566

Huurverhoging (bron: Patrimonium)

	Gemiddeld	Toelichting
2014	4,3%	Huishoudens tot € 34.085: inflatie plus 1,5% Huishoudens tussen € 34.085 - € 43.602: inflatie plus 2% Huishoudens boven € 43.602: inflatie plus 4%
2015	2,65%	Huishoudens tot € 34.229: 2,5% Huishoudens tussen € 34.229 - € 43.786: 3% Huishoudens boven € 43.786: 5%
2016	1,45%	Huishoudens tot € 34.678: 1% Huishoudens tussen € 34.678 - € 44.360: 2,6% Huishoudens boven € 44.360: 4,6%
2017	1,17%	De huurverhoging varieert van 0,3% tot 2,8%. Woningen die relatief duur zijn ten opzichte van de maximale huurprijs krijgen 0,3% huurverhoging. Naarmate het verschil tussen huidige huurprijs en maximale huurprijs groter is, is het huurverhogingspercentage hoger (max. 2,8%).

Huurachterstand (bron: Patrimonium)

	2014	2015	2016	2017
% van de jaarhuur	1,1%	0,8%	0,8%	0,5%

Uitzettingen vanwege huurachterstand (bron: Patrimonium)

Ontruiming vanwege huurachterstand probeert Patrimonium te voorkomen door een actief incassobeleid. Het aantal ontruiming in de afgelopen jaren betrof:

- 2014: 2
- 2015: 1
- 2016: 1
- 2017: 0

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 - 2017

2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen Ouderenwoningen en zorgvastgoed

Aandeel nultredenwoningen (bron: Patrimonium)

2014	2015	2016	2017
40,2%	41%	43,1%	43,5%

Huisvesting bijzondere doelgroepen

Wonen en seniorenzorg

Patrimonium heeft diverse woningcomplexen die geschikt zijn voor seniorenhuisvesting.

In het seniorencomplex Het Ankerlicht wordt nauw samengewerkt met zorgcentrum Talma Haven en Zorggroep ONL met betrekking tot de toewijzing van nieuwe bewoners voor de zorg- en verpleegappartementen. Daarnaast beschikken alle 57 wooneenheden van Het Ankerlicht over een aansluiting op het personenalarmeringssysteem van zorgcentrum Talma Haven.

Wonen en gehandicaptenzorg

Patrimonium speelt in op de ontwikkeling van zorginstellingen om woonvoorzieningen te realiseren voor mensen met een beperking. In totaal heeft Patrimonium op dit moment vijf woonvormen voor deze doelgroep in haar bezit.

Wonen met woonbegeleiding

In toenemende mate wordt Patrimonium benaderd voor het huisvesten van personen met psychische en of verslavingsproblemen. In overleg met organisaties die zich op deze zorg richten wil Patrimonium meewerken aan het creëren van een woonladder door een zogeheten kanswoning aan te bieden.

Een dergelijk kanswoning kan alleen beschikbaar worden gesteld aan personen die een begeleidingsovereenkomst met de zorginstelling hebben afgesloten. Tot nu toe heeft Patrimonium enkele personen gehuisvest waarbij sprake is van een koppeling tussen de huurovereenkomst en een begeleidingscontract met een zorginstelling c.q. hulpverleningsinstantie.

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Woningkwaliteit

Patrimonium heeft de kwaliteit van al haar woningen in beeld en gekwantificeerd (score 1-5), zowel voor het exterieur als het interieur. Dit dient als input voor het Strategisch Voorraadbeleid op basis waarvan mede de (onderhouds-)investeringen voor de komende jaren worden bepaald.

Prijs-kwaliteitverhouding op basis van WWS-punten (bron: Patrimonium)

	Huur in % maximaal redelijke huurprijs
2014	66%
2015	67%
2016	69,4%
2017	69,8%

Jaarlijkse besteding onderhoud woningen³ (bron: Patrimonium)

	Dagelijks onderhoud	Planmatig en contractonderhoud	Totaal
2014	€ 236.000	€ 518.000	€ 754.000
2015	€ 257.000	€ 634.000	€ 891.000
2016	€ 260.000	€ 732.000	€ 992.000
2017	€ 338.000	€ 369.000	€ 707.000

³ De vermelde bedragen betreffen het totaal van de aan derden betaalde kosten én loonkosten eigen dienst.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 - 2017

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Kwaliteit dienstverlening

Aedes benchmark, huurdersoordeel (bron: Aedes)

	2014	2015	2016	2017
Oordeel nieuwe huurders	A	A	A (8,1)	B (7,7)
Oordeel reparatieverzoeken	A	A	A (8,6)	B (7,8)
Oordeel vertrokken huurders	A	A	B (7,4)	A (8,0)
Totaalscore huurdersoordeel (letter)	A (8,0)	A (8,3)	A	B

Klantencommissie

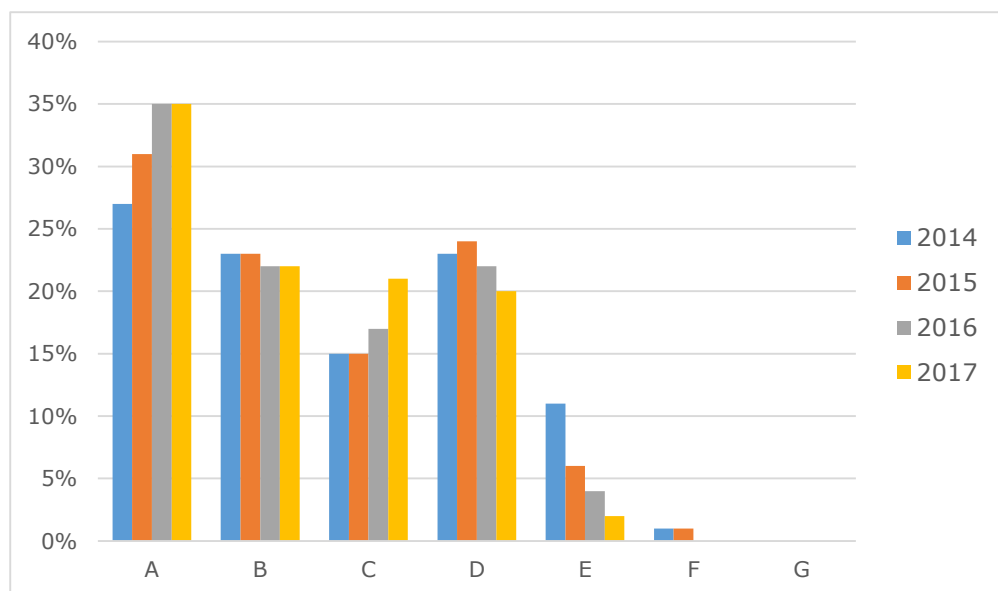
Huurders van Patrimonium kunnen met klachten terecht bij de klachtencommissie. Dit kan pas als zij hun klacht eerder schriftelijk bij Patrimonium hebben ingediend en niet tevreden zijn over de afhandeling ervan. In de visitatieperiode 2014 – 2017 zijn er geen klachten aan de commissie voorgelegd.

3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer Energie en duurzaamheid

Maatregelen die Patrimonium neemt in het kader van duurzaamheid zijn onder andere:

- Het vervangen van oudere CV-ketels door HR ketels;
- Onderzoek naar energieprestaties op complexniveau;
- Het aanbrengen van veilig hang- en sluitwerk bij nieuwbouw en renovatieprojecten, dat voldoet aan het politiekeurmerk veilig wonen;
- Aandacht bij onderhoud voor energiebesparing en woonlastenontwikkeling, duurzame onderhoudsmaterialen, consumentenwensen en verlenging van de levensduur;
- De zorg voor de omgevingskwaliteit en de leefbaarheid;
- Aandacht voor communicatie met (toekomstige) bewoners met betrekking tot duurzaamheid.

Overzicht energielabels woongelegenheden, % t.o.v. totaal (bron: Patrimonium)



Duurzaamheidsinvesteringen jaar (naast sloop-nieuwbouw, renovatie e.d.):

- 2014: 42 CV-ketels vervangen voor HR-combiketels. Tevens is bij enkele complexen (in totaal 66 woningen) het enkel glas op de verdieping vervangen voor HR++ beglazing.
- 2015: bij enkele complexen (in totaal 73 woningen) het enkel glas op de verdieping vervangen voor HR++ beglazing.
- 2016: van 68 woningen zijn de daken vervangen. Tevens is bij een groot aantal van deze woningen de CV-ketel vervangen.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 - 2017

4. (Des)investeringen in vastgoed Nieuwbouw, sloop en verkoop

Overzicht nieuwbouw, sloop, verkoop (bron: Patrimonium)

	Nieuwbouw	Sloop	Verkoop
2014	32 woningen; Kotter (16 begeleid wonen appartementen voor jongeren met een beperking + 16 seniorenappartementen)	0	In 2014 zijn vier woningen verkocht, waarvan twee aan zittende huurders.
2015	28 woningen; Alexiahof (duplexeenheden)	37	In 2015 zijn vijf woningen verkocht, waarvan geen aan zittende huurders.
2016	54 woningen; Nieuwe Klif en Máximastraat (37 woningen en 17 seniorenappartementen)	0	In 2016 zijn drie woningen verkocht, waarvan één aan een zittende huurder.
2017	0	0	In 2017 zijn 11 huurwoningen verkocht. Vijf woningen zijn verkocht na huuropzegging door de bewoner. Daarnaast zijn vijf huurkoopwoningen op verzoek van de huurders en met goedkeuring van de gemeente vervroegd verkocht. Ook is nog een andere huurkoop woning aan de zittende huurder verkocht.

Verkoop

Patrimonium heeft een beperkt verkoopbeleid dat is gericht op het creëren van een 'revolving fund' ten behoeve van de financiering van nieuwe projecten. Aan zittende huurders geeft Patrimonium een korting van 10% op de taxatiewaarde.

4. (Des)investeringen in vastgoed

Verbetering bestaand woningbezit, maatschappelijk vastgoed

Verbetering bestaand woningbezit

In 2015 is het verbouwde woongebouw aan Het Ruim verhuurd ten behoeve van acht jongeren met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking.

Maatschappelijk vastgoed

Patrimonium verhuurt vijf woonvoorzieningen voor mensen met een beperking (zie ook het kopje 'huisvesting bijzondere doelgroepen').

5. Kwaliteit van wijken en buurten

Leefbaarheid

Veilig wonen

Patrimonium streeft ernaar de veiligheid in de woningen te vergroten door zoveel mogelijk aan te sluiten bij het politiekeurmerk Veilig Wonen. Patrimonium heeft als beleid dat in alle nieuwbouwwoningen en alle renovatieprojecten het politiekeurmerk Veilig Wonen wordt toegepast. Hierbij worden de woningen voorzien van inbraakwerend hang- en sluitwerk.

Buurtbeheer

In het kader van het buurtbeheer wordt door Patrimonium extra aandacht besteed aan het complex De Burcht. Dit betreft een complex waar zowel senioren, gezinnen als (alleenstaande) jongeren worden gehuisvest. Aangezien iedere doelgroep eigen woongedrag vertoont, is het van belang alert te zijn op ontwikkelingen die leiden tot ongewenst woongedrag voor anderen. Periodiek vindt er een (preventieve) inspectie plaats in de algemene ruimten en trappenhuizen.

Leefbaarheidsfonds

Het leefbaarheidsfonds van Patrimonium ondersteunt initiatieven van haar huurders op sociaal cultureel en maatschappelijk terrein. Voorwaarde is dat deze initiatieven een meerwaarde leveren aan (een deel van) de bevolking in de gemeente Urk. De initiatieven moeten een duurzame bijdrage leveren aan de directe woonomgeving van huurders. Het leefbaarheidsfonds is bedoeld om initiatieven te stimuleren en om concrete activiteiten ter bevordering van de leefbaarheid mogelijk te maken. Dit wordt gedaan in nauwe samenwerking met de huurdervertegenwoordiging.

Geleverde prestaties op de prestatievelden 2014 - 2017

Bijdrage vanuit het leefbaarheidsfonds:

- 2014: bijdrage voor inrichting binnenterrein op De Burcht en speelterrein De Geer/Heerenkamp.
- 2015: er is een bijdrage ad € 1.000 verstrekt voor de inrichting van een speelterrein.
- 2017: twee aanvragen voor een bijdrage aan speelvoorzieningen in de buurt. Patrimonium heeft een bedrag toegezegd. Begin 2018 is tweemaal een bedrag van verstrekt, totaal € 3.000.

Overlast

Patrimonium pakt overlastsituaties actief aan. Waar nodig doet Patrimonium aan buurtbemiddeling of schakelt zij externe professionals in. Alleen bij escalatie gaat Patrimonium over tot ontruiming. In de afgelopen jaren (2014 – 2017) is dit slechts eenmaal gebeurd. In 2017 heeft Patrimonium een Nieuwe Kansbeleid opgesteld.

Bijlage 6 Meetschaal

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

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

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

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

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

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

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

