

Visitatierapport

Woonstichting Patrimonium Barendrecht

2015 - 2018





Visitatierapport

Woonstichting Patrimonium Barendrecht

2015 - 2018



patrimonium
barendrecht

Bennekom, 30 juli 2019

Colofon

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

www.raeflex.nl

Visitatiecommissie

De heer A.T.A. Koopmanschap | voorzitter

De heer drs. A.H. Grashof | algemeen commissielid

De heer P. Verzijl 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 constateren we dat visitatie een grotere rol gaat spelen in de toezichtinstrumenten die er voor woningcorporaties bestaan.

Raeflex wil 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 mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen mee te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

Met veel genoegen leveren wij dit rapport op dat uitgaat van de visitatiemethodiek 6.0. Wij feliciteren Woonstichting Patrimonium Barendrecht met het behaalde resultaat en hopen dat het rapport aanknopingspunten biedt voor de eigen verbeteragenda. Ten slotte hopen wij dat ook de belanghebbenden van Woonstichting Patrimonium Barendrecht zich herkennen in het rapport en kritische sparring partners blijven voor de corporatie.

Bij deze wil Raeflex iedereen die heeft bijgedragen aan deze visitatie en het visitatierapport hartelijk danken!

Directie Raeflex

Inhoud

Voorwoord	3
Inhoud	5
Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	7
A Recensie Woonstichting Patrimonium Barendrecht.....	9
B Scorekaart Woonstichting Patrimonium Barendrecht.....	13
C Scorekaart in beeld Woonstichting Patrimonium Barendrecht.....	15
D Samenvatting in beeld Woonstichting Patrimonium Barendrecht.....	17
E Reactie Woonstichting Patrimonium Barendrecht.....	19
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief	21
1 Visitatie bij Woonstichting Patrimonium Barendrecht.....	23
1.1 Schets Woonstichting Patrimonium Barendrecht	23
1.2 Werkgebied Woonstichting Patrimonium Barendrecht	24
2 Thema's, kwaliteit en proces prestatieafspraken	25
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's	25
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces.....	27
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	29
3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken	29
3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven.....	31
4 Presteren volgens Belanghebbenden.....	33
4.1 De belanghebbenden van Patrimonium	33
4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....	34
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden	37
5 Presteren naar Vermogen	39
5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Patrimonium	39
6 Governance van maatschappelijk presteren	41
6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing.....	41
6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC.....	42
6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording.....	43
Deel 3 Bijlagen bij het rapport	45
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen	47
Bijlage 2 Curricula vitae.....	49
Bijlage 3 Bronnenlijst	55
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen	57
Bijlage 5 Position paper	59
Bijlage 6 Fact sheet prestaties en prestatiebeoordelingen.....	65
Bijlage 7 Meetschaal.....	71

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Woonstichting Patrimonium Barendrecht

Terugblik op visitatie 2011-2014

In 2015 is Patrimonium Barendrecht (verder: Patrimonium) gevisiteerd door Procorp. De commissie typeerde Patrimonium als een zeer betrokken, maar ook een voorzichtige corporatie. Belanghebbenden gaven aan niet helemaal voor ogen te hebben waar de corporatie voor staat, daarentegen werd de corporatie wel beschouwd als actief en betrokken, maar ook afwachtend. De belanghebbenden scoorden Patrimonium gemiddeld met een voldoende. Intern had de corporatie het goed op orde door heldere kaders en de ontwikkeling van een risico-monitor. Zo scoorde de corporatie op presteren naar vermogen en governance een ruime voldoende.

Naast positieve opmerkingen kreeg de corporatie ook aandachtspunten mee. Zo konden de ambities en doelen meer SMART¹-geformuleerd worden, waarbij de belanghebbenden in een vroeg stadium betrokken worden. De vastgestelde doelen moeten vervolgens worden toegevoegd aan de jaar- en kwartaalrapportages om de voortgang te monitoren en tijdig bij te kunnen sturen. Ook kon meer de samenwerking worden opgezocht in de voor Patrimonium belangrijke BAR-gemeenten².

Resultaten visitatie 2015-2018

Position paper: Wederkerigheid in het netwerk

Eén van de belangrijkste kritiekpunten uit de vorige visitatie was de relatie met de omgeving, zo stelt de corporatie in haar position paper. Patrimonium geeft aan de afgelopen jaren flink geïnvesteerd te hebben in het verbeteren van de relatie met de huurders en de gemeente. De commissie is van mening dat Patrimonium de verbetering heeft weten te realiseren, onder andere door het aantrekken van een nieuwe directeur-bestuurder met een samenwerkingsgerichte en communicatieve stijl. Andere verbeteringen met betrekking tot het intern toezichtskader zijn geïmplementeerd.

De corporatie blikt kritisch terug op de afgelopen vier jaar en heeft een duidelijk beeld wat zij heeft gerealiseerd in deze periode. Naast de reflectie op de corporatie zelf heeft Patrimonium ook een aantal dilemma's verwoord waar zij de hulp nodig heeft van haar belanghebbenden. De drie beschreven dilemma's heeft de commissie goed kunnen gebruiken tijdens de gesprekken met de verschillende belanghebbenden.

De maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven in het werkgebied

Vestia heeft de beweging ingezet om zich terug te trekken uit de zogenaamde maatwerkgemeenten. Dit betreffen gemeenten die buiten het kernbezit van Vestia vallen, waaronder ook gemeente Barendrecht waar Vestia voornamelijk woningbezit heeft in de wijk Carnisselande. Doordat Vestia haar bezit in de maatwerkgemeenten verkoopt ontstaat een grotere opgave voor onder andere Patrimonium, Havensteder en Woonvisie.

1 SMART: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

2 BAR: de drie gemeenten Barendrecht, Albrandswaard en Ridderkerk.

De opgaven voor de randgemeenten in de stadsregio Rotterdam worden in de komende jaren groter.

De belanghebbenden zien Patrimonium als een maatschappelijk betrokken corporatie.

De commissie beaamt dit op basis van de gesprekken die zij heeft gevoerd.

Patrimonium neemt duidelijk het voortouw als het gaat om het verbeteren van leefbaarheid en de sociale stabiliteit in Barendrecht. Dit blijkt dan ook uit de scores die de corporatie heeft behaald op het thema 'Leefbaarheid en sociale stabiliteit' en de inzet van haar vermogen. De corporatie heeft een gematigd huurbeleid en zet zich sterk in op activiteiten die de leefbaarheid en sociale stabiliteit verbeteren. Zij neemt hierin het voortouw, signaleert preventief en betreft daarbij tijdig de juiste partijen.

Van beheer- naar ontwikkelcorporatie en blijvend maatschappelijk betrokken

De commissie ziet in Patrimonium een corporatie die nog midden in de beweging zit van een voorzichtige beheercorporatie naar een ontwikkelcorporatie met durf. Dit blijkt sterk uit de ambities die de corporatie heeft geformuleerd in haar ondernemingsplan 'De Bedoeling' en ook in de prestatieafspraken. De commissie is enthousiast over de wijze waarop Patrimonium de Bewonersraad en de gemeente betreft bij het opstellen van de prestatieafspraken en ook een sterke bijdrage levert aan de woonvisie van de gemeente. Zodoende zijn de woonvisie en de prestatieafspraken nauw op elkaar afgestemd en ruim gerealiseerd.

De commissie ziet dat de eigen extra ambities van de corporatie de prestatieafspraken overstijgen. Kanttekening daarbij is dat de commissie de hoge ambities ook als een risico ziet in het verwachtingen management, omdat deze de afgelopen jaren beperkt zijn gerealiseerd. Het is dus van belang naar belanghebbende te blijven benadrukken dat het hier een wensportefeuille betreft. (zie ook punt 6 van de position paper in bijlage 5).

Sterke punten

- + Sterk maatschappelijk betrokken en neemt op succesvolle en gedragen wijze het voortouw in het verbeteren van de leefbaarheid en sociale stabiliteit van Barendrecht.
- + Er is een duidelijk beweging zichtbaar van een beherende corporatie naar een ontwikkelende corporatie, waar de RvC een positieve rol in speelt.
- + Van plaatselijke betrokkenheid naar volkshuisvesting in de regio.
- + Beoordeelt adequaat de inzet van haar vermogen en maakt afwegingen op basis van scenario's. Zo voert de corporatie onder andere een zeer gematigd huurbeleid.
- + De belanghebbenden worden betrokken bij het opstellen van de strategie en de prestatieafspraken.
- + De relatie met de belanghebbenden is verbeterd.
- + Communiceert en verantwoord helder en bondig naar de belanghebbenden. Zo wordt het jaarverslag grafisch gepresenteerd op 1 A4. De commissie ziet dit als een voorbeeld voor andere woningcorporaties.

Vooruitblik

Tips van belanghebbenden en wederkerigheid

De belanghebbenden zijn uitermate tevreden over Patrimonium, dit blijkt dan ook uit de beoordeling die zij geven. Er zijn derhalve geen echte verbeterpunten meegegeven, wel wordt een aantal tips meegegeven voor de verdere ontwikkeling van de samenwerking. De zorg- en welzijnspartijen willen graag samen optrekken met de corporatie en de gemeente om een gezamenlijk beleid te maken rondom ontruimingszaken. Verder noemen zij het samen denken over het verbeteren van de samenwerking met Vluchtelingenwerk om statushouders beter op weg te helpen. De huurders noemen met name het verder onderzoeken van de duurzaamheidstransitie en als gevolg daarvan de kosten. De gemeente Barendrecht is erg tevreden over de prestaties van Patrimonium, de onderlinge relatie en de betrokkenheid. De gemeente vraagt wel begrip voor het feit dat zij ook afhankelijk is van onder andere beleidskaders en medewerking van de provincie Zuid-Holland, met name de vertraging door aanwezigheid van bedreigde diersoorten. De corporaties vragen om vooral door te gaan op de ingeslagen weg.

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Patrimonium goed presteert, met name op de relatie en communicatie, inzet van het vermogen, strategievorming en externe legitimering en verantwoording. De corporatie dient zorg te dragen voor het behoud van deze kwaliteiten. Om als corporatie verder te ontwikkelen, geven wij de volgende verbeter suggesties mee:

- Het zakelijker opstellen van en omgaan met de realisatie van een wensportefeuille en de duurzaamheidstransitie bovenop de prestatieafspraken. Maak een helder onderscheid tussen de afgesproken doelstellingen en eventuele extra ambities.
- Toon meer lef en ondernemerschap om belangrijke projecten wel op tijd voor elkaar te krijgen. Wees tegelijkertijd bewust van het feit dat doelstellingen niet alleen acceptabel moeten zijn, maar ook realiseerbaar. Organiseer daarbij voldoende doorzettingsvermogen in de eigen organisatie en eventueel bij collega corporaties en/of ketenpartners.
- Blijf zorg- en welzijnspartijen en de gemeente uitdagen voor het doen denken in oplossingen voor behoud en versterking van sociale stabiliteit. De opgaven voor de randgemeenten worden in de komende jaren namelijk groter in de stadsregio Rotterdam.
- Tot slot: Patrimonium mag trots zijn op wat zij heeft bereikt en moet derhalve zorgdragen voor het behoud van de sterke punten richting toekomst.

B Scorekaart Woonstichting Patrimonium Barendrecht

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal					Gemiddeld cijfer	Weging	
	1	2	3	4				
Presteren naar Opgaven en Ambities								7,2
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	7,0	7,0	8,0		7,3	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven						7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden								7,6
Prestaties	8,0	7,9	7,0	7,1		7,5	50%	
Relatie en communicatie						7,9	25%	
Invloed op beleid						7,5	25%	
Presteren naar Vermogen								8,0
Vermogensinzet						8,0	100%	
Governance								7,7
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming		8,0		7,0	33%		
	Prestatiesturing		6,0					
Maatschappelijke rol RvC						7,0	33%	
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimering		9,0		9,0	33%		
	Openbare verantwoording		9,0					
1 Betaalbaarheid en beschikbaarheid								
2 Beschikbaarheid; een (t)huis voor ouderen en bijzondere doelgroepen								
3 Beperken van energiegebruik en energielasten van onze huurders								
4 Leefbaarheid en sociale stabiliteit								

C Scorekaart in beeld Woonstichting Patrimonium Barendrecht



D Samenvatting in beeld Woonstichting Patrimonium Barendrecht

Visitatie Woonstichting Patrimonium Barendrecht

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats van maart tot en met mei 2019.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd. Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie. Dat geldt mogelijk ook voor deze visitatie. De voorgaande visitatie in 2015 is uitgevoerd conform de methodiek 5.0.

Korte schets Woonstichting Patrimonium Barendrecht

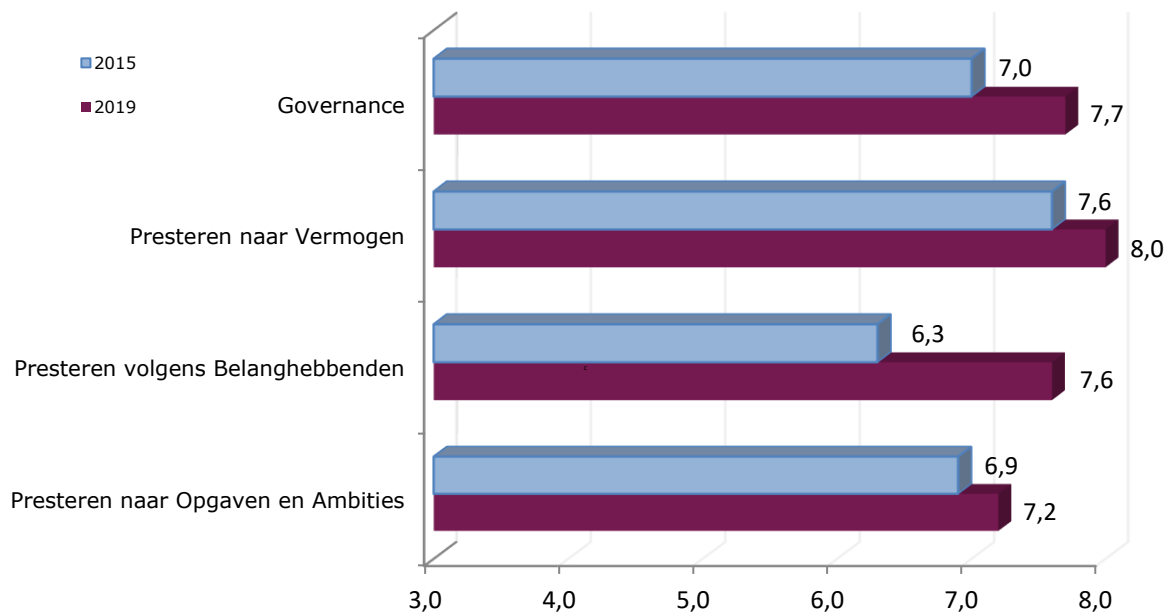
Patrimonium is opgericht in 1912 en beheert ongeveer 2.500 woningen in Barendrecht. Patrimonium is daarmee de grootste en oudste woningcorporatie in Barendrecht. Per 1 januari 2019 is omgezet van een woonvereniging naar een woonstichting. De missie van de corporatie is:

“Onze missie is mensen een thuis bieden in Barendrecht. We leveren meer dan alleen een betaalbare en veilige woning: we vinden ook een leefbare woonomgeving erg belangrijk. Hieraan werken we intensief samen met klanten, medewerkers en partners. We zijn een stichting die belanghebbenden verbindt en naar klanten luistert; die wordt ervaren als een deskundige partner.”

Bij Patrimonium werken 29 medewerkers (2017); in totaal 25,11 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit 5 leden, van wie 2 leden namens de huurders in de raad van toezicht zitting hebben.

Beoordelingen Woonstichting Patrimonium Barendrecht

Totale beoordeling			
Perspectief			Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities			7,2
Presteren volgens Belanghebbenden			7,6
Presteren naar Vermogen			8,0
Governance			7,7



Samenvatting in beeld Woonstichting Patrimonium Barendrecht

Prestaties naar Opgaven en Ambities

Gemiddeld 7,2

- De prestatieafspraken zijn in samenwerking met de gemeente en Bewonersraad tot stand gekomen.
- Door met de gemeente en Bewonersraad gemaakte prestatieafspraken sluiten aan op de woonvisie.
- De prestatieafspraken kennen een goede kwaliteit.
- Goede prestaties op het gebied van leefbaarheid en sociale stabiliteit.

Prestaties volgens belanghebbenden

Gemiddeld 7,6

- De betaalbaarheid en beschikbaarheid wordt gemiddeld met een 8,3 beoordeeld.
- De inzet voor het realiseren van levensloopbestendige woningen wordt hoog gewaardeerd.
- Belanghebbenden zijn uitermate tevreden over de relatie en communicatie met de corporatie.
- Belanghebbenden noemen tips voor verdere verbetering van de samenwerking.



Prestaties naar Vermogen

Gemiddeld 8,0

- Met behulp van scenario's bij de begroting worden gedegen afwegingen gemaakt voor de inzet van het vermogen.
- De corporatie voert een zeer gematigd huurbeleid.
- Patrimonium beweegt zich van een beheersmatige corporatie naar een ontwikkelende corporatie.

Governance

Gemiddeld 7,7

- Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder is ingezet op verbeteren van de relatie met belanghebbenden en dit is ook gerealiseerd.
- Het ondernemingsplan 'De Bedoeling' is opgesteld aan de hand van een DESTEP-analyse.
- Doelstellingen zijn opgesteld in samenwerking met belanghebbenden.
- Patrimonium is uitermate sterk in het verkrijgen van externe legitimering en openbare verantwoording.
- Actieve maatschappelijke rol van de RvC.

E Reactie Woonstichting Patrimonium Barendrecht



Bestuurlijke reactie Patrimonium Barendrecht Visitatierapport 2015-2018

Het continue meten en verbeteren van de prestaties is een van de speerpunten van Patrimonium Barendrecht. De beoordeling van de prestaties door een onafhankelijke visitatiecommissie, die eens per vier jaar plaatsvindt, biedt een helder en herkenbaar inzicht in de sterktes en zwaktes van Patrimonium in relatie tot haar doelstellingen. Deze recente visitatie is gebaseerd op methodiek 6.0 waarbij - explicieter dan voorheen – legitimatie en prestatieafspraken met gemeente, huurdersorganisatie en belanghebbenden een prominente rol spelen.

Het vorige visitatierapport uit 2015 bood een uitgelezen kans om de verbeterpunten mee te nemen in het ondernemingsplan *De Bedoeling* (2017-2020). Dit plan is op initiatief van Patrimonium in een interactief proces met de gemeente en belanghebbenden tot stand gekomen.

De resultaten van de visitatie in 2019 over de periode 2015-2018 laat zien dat op alle onderdelen van de visitatie verbeteringen zijn gerealiseerd. Op het vlak van Governance, maar meer nog op het gebied van Presteren volgens belanghebbenden zijn goede stappen gemaakt. Belanghebbenden waarderen de vertelling van wat we doen. Ze willen dat we blijven bestaan en wederzijds hebben ze ook iets voor ons over. Dat is een mooie vertaling van wat legitimatie is. Daaruit kan worden afgeleid dat Patrimonium op de goede weg is. Daarentegen zijn nog niet alle ambities waargemaakt.

De komende periode zal er nog meer gevraagd worden van Patrimonium; sommige onderdelen uit de visitatie vragen in het bijzonder onze aandacht. Duurzaamheid, energietransitie en een aanhoudende druk om voldoende betaalbare sociale huurwoningen beschikbaar te hebben -mede vanuit regionale afspraken- vragen een onverminderde inzet vanuit Patrimonium om zich te blijven verbeteren.

De raad van commissarissen (RvC) zal deze ontwikkelingen en de mate waarin Patrimonium stuurt op haar prestaties nauwgezet en met veel overtuiging volgen. Daarmee borgen we dat Patrimonium kan blijven voldoen aan haar opgave en haar ambities kan waarmaken.

Namens directeur-bestuurder en raad van commissarissen (RvC) bedanken we alle samenwerkingspartners, collega's en belanghebbenden voor hun bijdrage aan dit visitatierapport maar bovenal ook voor de ervaren verbeterde relatie. Graag zetten we deze samenwerking ook komende jaren voort. Samen krijgen we tenslotte meer voor elkaar.

Barendrecht, 19 juni 2019

Peter Manders
Directeur-bestuurder

Marco Vriens
Voorzitter RvC

Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Woonstichting Patrimonium Barendrecht

Reden voor visitatie

In januari 2019 heeft Patrimonium opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats van maart tot en met mei 2019. De face-to-face visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 3 april 2019 met de voltallige visitatiecommissie.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd. Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

Het visitatieproces

Op basis van alle door Patrimonium verzamelde informatie is de visitatie gestart met een kick-off en een rondleiding door delen van het woningbezit van Patrimonium. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 3 april 2019. Daarnaast heeft de commissie telefonische interviews gehouden op 8 en 9 mei 2019. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van tevoren toegestuurd aan de belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan 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 2015-2018.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer A.T.A. Koopmanschap (voorzitter), de heer drs. A.H. Grashof (algemeen commissielid) en de heer P. Verzijl (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

1.1 Schets Woonstichting Patrimonium Barendrecht

Patrimonium is opgericht in 1912 en beheert ongeveer 2.500 woningen in Barendrecht. Patrimonium is daarmee de grootste en oudste woningcorporatie in Barendrecht. Per 1 januari 2019 is omgezet van een woonvereniging naar een woonstichting. De missie van de corporatie is:

"Onze missie is mensen een thuis bieden in Barendrecht. We leveren meer dan alleen een betaalbare en veilige woning: we vinden ook een leefbare woonomgeving erg belangrijk. Hieraan werken we intensief samen met klanten, medewerkers en partners. We zijn een stichting die belanghebbenden verbindt en naar klanten luistert; die wordt ervaren als een deskundige partner."

Barendrecht telt 48.670 inwoners. De belangrijkste belanghebbenden zijn de Bewonersraad, gemeente Barendrecht, de hierna genoemde collega corporaties in de regio en zorg- en welzijnspartijen. In dit werkgebied zijn ook Havensteder (45.000 woningen), Vestia (82.000 woningen) en Woonvisie (9.000 woningen) actief. Bij Patrimonium werken 29 medewerkers (2017); in totaal 25,11 fte. De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit 5 leden, van wie 2 leden namens de huurders in de RvC zitting hebben.

1.2 Werkgebied Woonstichting Patrimonium Barendrecht

Patrimonium is werkzaam in de gemeente Barendrecht. Dit werkgebied kenmerkt zich door een sub urbane omgeving. Gemeente Barendrecht is opgedeeld in het oude dorp (centrum) en de uitbreidingswijk Carnisselande, waar veel middeninkomens uit Rotterdam zijn gaan wonen. De totale woningvoorraad van gemeente Barendrecht bestaat uit 13.251 koopwoningen en 5.897 huurwoningen. Van de huurwoningen zijn 4.107 woningen in het bezit van woningcorporaties. Bijna 80 procent van de totale woningvoorraad is gebouwd na 1975.

2 Thema's, kwaliteit en proces prestatieafspraken

Dit hoofdstuk gaat in op de lokale prestatieafspraken die Patrimonium heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente Barendrecht en de Bewonersraad.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Patrimonium met de Bewonersraad en de gemeente Barendrecht. De daaropvolgende paragrafen gaan in op enerzijds de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds het proces in de lokale driehoek. Paragraaf 2.2. geeft de mening van de Bewonersraad, de gemeente en de corporatie hierover weer. Verder geeft de visitatiecommissie in deze paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken.

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Prestatieafspraken Lokale driehoek

Voor de periode 2012-2015 zijn gezamenlijke prestatieafspraken gemaakt tussen gemeente Barendrecht, Patrimonium, Havensteder en Vestia over: bestaande voorraad, nieuwbouw, duurzaamheid, leefbaarheid en verhuur- en verkoopbeleid.

In 2016 zijn geen prestatieafspraken gemaakt, omdat de gemeente Barendrecht prioriteit gaf aan het opstellen van haar woonvisie voor de periode 2016 tot en met 2025.

Patrimonium, gemeente Barendrecht en de Bewonersraad hebben nauw samengewerkt voor de totstandkoming van de Woonvisie van de gemeente en het Ondernemingsplan van Patrimonium.

De basis voor de prestatieafspraken ligt in de woonvisie en het ondernemingsplan "De Bedoeling". Ook de prestatieafspraken zijn in samenwerking tussen de drie partijen tot stand gekomen. De prestatieafspraken voor 2017 en 2018 kennen vier thema's:

- Woonopgave naar prijs:
 - Betaalbaarheid en beschikbaarheid;
- Woonopgave naar kwaliteit:
 - Beschikbaarheid; een (t)huis voor ouderen en bijzondere doelgroepen;
 - Beperken energiegebruik en energielasten;
 - Leefbaarheid en sociale stabiliteit.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Patrimonium houdt voldoende woningen beschikbaar voor haar doelgroep en houdt ze vooral ook betaalbaar. Patrimonium kijkt zowel naar het aantal huurwoningen als naar de prijs-kwaliteitverhouding. Hiertoe zijn afspraken gemaakt dat Patrimonium in de periode 2017-2020 18 miljoen euro uitgeeft aan onderhoud voor de instandhouding van het bezit en 7 miljoen euro investeert in energiebesparende maatregelen om de woonlasten van huurders te beperken. Daarnaast matigt Patrimonium haar huurbeleid en ontziet zoveel mogelijk huurders met een lager inkomen bij de jaarlijkse huurverhoging. Patrimonium reserveert een beperkt aantal woningen voor sloop/nieuwbouw voor het realiseren van 100 levensloopbestendige woningen. Ook onderzoekt de corporatie de mogelijkheden voor nieuwbouw en voegt waar mogelijk sociale huurwoningen toe om de druk op de sociale huurwoningen te verkleinen. In 2017 en 2018 verkocht de corporatie geen eigen sociale huurwoningen, maar wel commercieel vastgoed dat nog in haar bezit was.

Beschikbaarheid; een (t)huis voor ouderen en bijzondere doelgroepen

De vraag naar levensloopbestendige appartementen neemt toe door vergrijzing. Ouderen, maar ook mensen met sociale, medische of psychische problemen, zullen langer zelfstandig blijven wonen. Dit stelt eisen aan de toegankelijkheid en de indeling van de woning en ook aan de organisatie van de zorg en dienstverlening. Ook is er sprake van een toename van het aantal vergunninghouders die een eigen plekje verdienen in Barendrecht. Afgesproken is dat in de periode 2017-2020 100 levensloopbestendige appartementen worden gerealiseerd, waarvan 40 zijn opgeleverd in 2018. Waar mogelijk maakt de corporatie bestaande appartementen geschikt voor ouderen, in 2018 rondde de corporatie het project Oude Haven af. Verder reserveerde de corporatie maximaal vijf procent van haar woningen voor mensen met een beperking en maximaal 20 procent voor vergunninghouders. De corporatie past lokaal tot maximaal 25 procent maatwerk toe bij woningtoewijzing, waarbij Barendrechtters voorrang krijgen op andere woningzoekenden.

Beperken energiegebruik en energielasten

Barendrecht heeft als doelstelling om in 2030 CO₂-neutraal te zijn. Om hier een bijdrage aan te leveren investeert Patrimonium in de periode 2017-2020 7 miljoen euro in duurzaamheidsmaatregelen om gemiddeld energielabel B te realiseren en waar mogelijk minimaal label B. De corporatie zette een energieconsulent in die voorlichting geeft over energiebesparing.

Leefbaarheid en sociale stabiliteit

Partijen vinden leefbaarheid in wijken en buurten belangrijk. Door toename van vergunninghouders, de groep sociaal kwetsbaren en bezuinigingen op de AWBZ/WMO en de zorg voorzien partijen negatieve effecten op leefbaarheid en sociale stabiliteit. Patrimonium monitort de sociale stabiliteit in haar wooncomplexen en heeft in 2017 een nulmeting uitgevoerd. Op basis van deze nulmeting werd in 2018 bij de drie hoogst scorende complexen een nadere analyse uitgevoerd en waar nodig interventies gepleegd. De corporatie investeert in het vroeg signaleren van mogelijke problemen en haar medewerkers werken nauw samen met de partners. Patrimonium investeert in activiteiten die de leefbaarheid in complexen en de directe woonomgeving bevorderen. Zo wordt onder andere gebruik gemaakt van een wijkbeheerder, buurtbemiddeling, huisbezoeken, woonfraudebestrijding en het voorkomen van huisuitzettingen.

Landelijke convenanten

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'.

Daarmee geeft de corporatiesector aan dat hij zelf verantwoordelijkheid wil nemen voor het realiseren van de energiebesparing die voor de sector is afgesproken in het [Energieakkoord](#)³. 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 vier beschreven thema's.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De commissie heeft met de Bewonersraad en gemeente Barendrecht gesproken over de totstandkoming van de prestatieafspraken. Verder geeft de commissie een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken.

Omstandigheden

Vestia ontbreekt als actieve partij in het realiseren van de prestatieafspraken. Doordat Vestia haar bezit in maatwerkgemeenten verkoopt ontstaat een grotere opgave voor onder andere Patrimonium, Havensteder en Woonvisie. Zodoende dienen deze woningcorporaties te compenseren voor het behoud van voldoende sociale huurwoningen in Carnisselande. Dit thema is ook besproken met de corporaties in de regio. Er is gezamenlijk opgetrokken om dit onderwerp ook landelijk te bespreken. Per gemeente zijn de consequenties van dit verkoopbeleid besproken door woningcorporaties met de betreffende gemeenten.

Kwaliteit van de prestatieafspraken

De commissie is van mening dat de prestatieafspraken helder en concreet zijn geformuleerd, conform de thema's die van belang zijn in de landelijke en lokale volkshuisvesting. Ook zijn de prestatieafspraken volledig, het betreft alle noodzakelijke prestaties in deze gemeente. De afspraken zijn voldoende onderbouwd en daarbij SMART opgesteld. Voor realisatie van de thema's is een gezamenlijke inspanning nodig. De actiepunten zijn verdeeld over Patrimonium, gemeente Barendrecht en de Bewonersraad en hebben mede daardoor een wederkerig karakter. In de prestatieafspraken is duidelijk aangegeven wie intern verantwoordelijk is voor de betreffende actie en wanneer deze gereed moet zijn. De realisatie van de prestatieafspraken worden tussentijds gemonitord en besproken tussen de gemeente en elke individuele corporatie.

De belanghebbenden zijn eveneens van mening dat het gezamenlijk gebruik van dezelfde DESTEP-analyse de kwaliteit van de prestatieafspraken ten goede komt. Verder waarderen de belanghebbende positief dat Patrimonium nooit met verrassingen komt, ze zijn van te voren navolgbaar en de belanghebbenden zijn voldoende op de hoogte van de standpunten door de gedeelde methodiek. De huurdersorganisatie vindt dat Patrimonium voor de belangen van huurders opkomt als het om de betaalbaarheid van woningen gaat, ook in relatie tot duurzaamheid.

3 Nieuwsbrief Rijksoverheid augustus 2017: "Woningcorporaties aan zet voor Energiebesparing"

De gemeente waardeert de sterke betrokkenheid van Patrimonium bij de kwaliteit van het wonen en de volkshuisvesting in de gemeente. Dit komt tot uitdrukking in de actieve opstelling bij het maken van prestatieafspraken en zichtbaarheid in de wijken.

In 2016 waren er geen prestatieafspraken. Die periode werd gebruikt om meerjarig op eenzelfde basis (DESTEP-analyse) tot overeenstemming te komen tussen de gemeente, Patrimonium en de Bewonersraad. De commissie kon voor haar beoordeling uitgaan van datzelfde meerjarige beeld.

Kwaliteit van het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken

Op basis van documenten en gesprekken met Patrimonium, de gemeente en de Bewonersraad heeft de commissie vastgesteld dat de prestatieafspraken in samenwerking met elkaar worden opgesteld. Er is frequent contact en overleg. Genoemde partijen kennen elkaars ambities en agenda. De ervaring van de partijen is dat de totstandkoming van prestatieafspraken moeiteloos verloopt.

De commissie constateert dat er sprake is van onderling vertrouwen omdat de informatie tijdig tussen partijen wordt gedeeld en ieder van de partijen zich gehoord weet.

Als er discussies zijn, dan gaat het niet zozeer over de wenselijkheid van bijvoorbeeld het verduurzamen van de woningvoorraad, maar over de vragen waar, hoe en wanneer.

Patrimonium pakt daarin haar verantwoordelijkheid. Tegelijkertijd is er behoefte aan afstemming van en zekerheid over lange termijn investeringen met de gemeente.

Verbeterpunten

De partijen zijn tevreden over de efficiënte wijze waarop de prestatieafspraken tot stand komen. Vanuit de gemeente en de Bewonersraad blijken geen concrete verbetervoorstellen op het proces of de kwaliteit van de afspraken.

Door elkaar meer toe te laten bij de strategische planning van grote lange termijn investeringen in de woningvoorraad, zoals het verduurzamen van een woonwijk, kunnen de prestatieafspraken aan kwaliteit winnen. Met name de wederkerigheid van de afspraken en afwijkingen is belangrijk om goed vast te leggen.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en Bewonersraad. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Patrimonium de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,3	75%
Betaalbaarheid en beschikbaarheid	7,0		
Beschikbaarheid; een (t)huis voor ouderen en bijzondere doelgroepen	7,0		
Beperken energiegebruik en energielasten	7,0		
Leefbaarheid en sociale stabiliteit	8,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		7,0	25%
Gemiddelde score		7,2	

3.1 Oordeel over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken. De commissie ziet Patrimonium als een ambitieuze corporatie die nog in beweging is van een beheercorporatie naar een ontwikkelcorporatie. De commissie beoordeelt de prestaties van Patrimonium met gemiddeld een 7,2.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid

Patrimonium heeft de afgelopen vier jaar een zeer gematigd huurbeleid gevoerd waarbij de huur gemiddeld circa 70 procent van maximaal redelijk bedraagt. Doordat Vestia afstand wil doen van haar bezit in de gemeente Barendrecht (600 woningen) neemt de beschikbaarheid van sociale huurwoningen af. Patrimonium heeft overwogen dit bezit te kopen en is daarover ook het gesprek aangegaan in de regio, met de gemeente en met Vestia. Daarbij is uitdrukkelijk uitgegaan van "de juiste prijs", woningen moeten wel exploiteerbaar zijn. Het is niet gelukt daar samen met Vestia uit te komen. Zolang deze woningen nog niet definitief zijn verkocht blijft er een kans. Desondanks voldeed de beschikbaarheid van Patrimonium in de afgelopen jaren aan de prestatieafspraken. Dit blijkt mede uit de fact sheet prestaties en prestatiebeoordeling in bijlage 6. De beschikbaarheid van sociale huurwoningen is in de periode 2015 – 2017 stabiel gebleven en in 2018 zelfs iets toegenomen. Circa 75 procent van het bezit zit onder de tweede aftoppingsgrens. De commissie waardeert de inzet van Patrimonium op dit thema met een 7,0.

Beschikbaarheid; een (t)huis voor ouderen en bijzondere doelgroepen

Patrimonium levert een grote bijdrage op het gebied van levensloopbestendige woningen. Zo heeft de corporatie in de jaren 2015-2017 bestaande complexen aangepast en in 2018 het nieuwbouw appartementencomplex 'Maashoek' opgeleverd met 40 levensloopbestendige woningen. Het aandeel levensloopgeschikte woningen is hiermee toegenomen van minder dan 20 procent naar 28 procent. Patrimonium stuurt actief op de doorstroming van ouderen naar deze levensloopbestendige woningen, om grote woningen beschikbaar te maken voor gezinnen en jongeren.

Verder zet Patrimonium jaarlijks een deel van de vrijgekomen woningen in voor de huisvesting van vergunninghouders. De commissie waardeert de inzet van Patrimonium op dit thema met een 7,0.

Beperken energiegebruik en energielasten

Patrimonium maakt conform prestatieafspraken gebruik van een energieconsulent voor de advisering van huurders. De corporatie zet zich jaarlijks in om de woonlasten van de huurders te verlagen. Zo is in 2018 gestart met grootonderhoud aan 'Oude Haven', waarbij de woningen worden geïsoleerd en voorzien van PV-panelen. Deze woningen gaan hiermee van energielabel D naar A. Naast Oude Haven zijn alle flatgebouwen inmiddels voorzien van PV-panelen en ledverlichting om de servicekosten te verlagen voor de huurders. Verder is sprake van afhankelijkheid van de gemeente. Zo dient de gemeente zorg te dragen voor een warmtevisie en de aanleg van een warmtenet om corporatiewoningen in de toekomst te kunnen voorzien van duurzame warmte. Daarin zijn door de gemeente nog keuzes te maken. Daardoor ontstaat een risico dat Patrimonium naar de toekomst toe complex- en gebiedsgerichte verduurzamingsinvesteringen mogelijk moet uitstellen.

In de Aedes benchmark van 2018 scoort Patrimonium een B, dit houdt in dat zij in de afgelopen periode gelijk heeft gepresteerd als vergelijkbare woningcorporaties in de sector. Voor 2021 dient het woningbezit gemiddeld energielabel B te hebben, dit staat gelijk aan een energie-index van 1,40 of lager. De huidige gemiddelde energie-index van Patrimonium bedraagt 1,48 per eind 2018. Patrimonium zit hiermee op koers om in 2021 te voldoen aan de gemaakte afspraken. De commissie is van mening dat de corporatie hiermee, in combinatie met de hiervoor beschreven acties op het gebied van duurzaamheid, voldoet aan de gemaakte prestatieafspraken. De commissie waardeert de inzet van Patrimonium op dit thema met een 7,0.

Leefbaarheid en sociale stabiliteit

De corporatie monitort jaarlijks de sociale stabiliteit van haar complexen en bevordert de leefbaarheid door de inzet van onder andere een wijkbeheerder, buurtbemiddeling en het voorkomen van huisuitzettingen. Patrimonium signaleert preventief en werkt actief samen met partijen binnen het Lokaal Zorgnetwerk.

De corporatie zoekt binnen de wettelijke grenzen het maximum op wat zij kan doen op het gebied van leefbaarheid om zoveel mogelijk bij te kunnen dragen. De corporatie maakt bij projecten een sociale kaart waarin de problematiek van gewone huurders erg inzichtelijk wordt gemaakt en zodoende bespreekbaar wordt met externe partijen.

Patrimonium activeert en beloont huurders om ook zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid in hun eigen wijk. Zo organiseert Patrimonium onder andere een huurdersfeest voor jubilarissen en actieve huurders, waarbij de "Betere Buurtprijs" wordt uitgereikt voor het beste idee om de leefbaarheid te verbeteren. De commissie waardeert de inzet van Patrimonium op dit thema met een 8,0.

3.2 Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Patrimonium heeft in 2016 haar ondernemingsplan 'De Bedoeling' opgesteld voor de periode 2017-2020. In samenwerking met haar belanghebbenden zijn de ontwikkelingen geanalyseerd en vertaald in de toekomstplannen. In dit proces is rekening gehouden met de woonvisie van de gemeente.

In het ondernemingsplan benoemt Patrimonium haar missie:

"Thuis in Barendrecht."

Dit houdt in dat de corporatie werkt aan voldoende woningen met een goede prijs-kwaliteitverhouding, waarin huurders zich ook thuis voelen. Hiervoor dient een bijdrage geleverd te worden aan leefbaarheid in wijken.

Omdat de prestatieafspraken en het ondernemingsplan in samenwerking tussen Patrimonium en de belanghebbenden is opgesteld sluiten deze goed op elkaar aan.

Zo is het ondernemingsplan opgedeeld in vier thema's:

1. Betaalbaarheid en beschikbaarheid
2. Huisvesting van ouderen en bijzondere doelgroepen
3. Energielasten verlagen en CO₂-uitstoot verminderen
4. Leefbaarheid en sociale stabiliteit

Als gevolg van de extra ambities uit het ondernemingsplan dalen de financiële parameters aanzienlijk. Vanwege toekomstige onzekerheden houdt de corporatie bewust een financiële buffer aan. Hierdoor blijft de corporatie in de ondernemingsplanperiode binnen de normen van externe toezichthouders.

In 2018 heeft Patrimonium haar ondernemingsplan herijkt wat niet heeft geleid tot significante wijzigingen. Doormiddel van een inlegvel zijn een aantal nuances aangebracht in het beleid. De corporatie ziet onder andere een toenemende afname van de zelfredzaamheid en speelt hierop in door capaciteit vrij te maken voor sociaal beheer en het monitoren van voldoende sociale stabiliteit in buurten en wijken.

Oordeel over de ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt op basis van de beschikbare documenten en gesprekken met de corporatie en belanghouders in hoeverre de ambities van de corporatie voldoen.

Patrimonium voldoet op basis van haar inzet en activiteiten aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie beoordeelt dit thema met een 7,0 op basis van de volgende pluspunten:

- + Patrimonium heeft samengewerkt met belanghebbenden bij het opstellen van de prestatieafspraken en het ondernemingsplan, waardoor de opgaven goed in beeld zijn gekomen en de ambities hierop inspelen.
- + De corporatie kent een actieve hantering van het beleid en heeft het ondernemingsplan herijkt op basis van nieuwe inzichten uit de omgeving.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft het oordeel weer dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van 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 esluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Met uitzondering van twee telefonisch interviews zijn alle geïnterviewde personen door de voltallige commissie tijdens in totaal zeven face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Patrimonium. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directeur-bestuurder, het managementteam en de RvC, hebben geen cijfermatig oordeel gegeven over de corporatie.

Presteren volgens Belanghebbenden							
	Bewoners- raad	Gemeente Barendrecht	Zorg- partijen	Collega corporaties	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie						7,5	50%
Betaalbaarheid en beschikbaarheid	8,5	8,0	-	7,4	8,0		
Beschikbaarheid; een (t)huis voor ouderen en bijzondere doelgroepen	8,0	8,0	8,3	7,0	7,9		
Beperken van energiegebruik en energielasten van onze huurders	7,0	7,5	5,0	8,0	7,0		
Leefbaarheid en sociale stabiliteit	7,0	7,0	7,3	7,5	7,1		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	7,0	8,0	9,0	8,3	7,9	7,9	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	7,5	7,5	7,0	8,3	7,5	7,5	25%
Gemiddelde score (1/3 huurders, 1/3 gemeente en 1/3 overige)						7,6	

4.1 De belanghebbenden van Patrimonium

Bewonersraad en -commissie

De Bewonersraad is de centrale overkoepelende huurdersorganisatie en behartigt de belangen van alle huurders van Patrimonium.

Verder kent de corporatie vier actieve bewonerscommissies: Weidepoort, de Boeg, Klipper/Boeier en Notenhof. Een bewonerscommissie denkt actief mee over onderwerpen die betrekking hebben op de directe woon- en leefomgeving. Er is gesproken met de bewonerscommissie van Weidepoort en Notenhof. De Bewonersraad heeft aangegeven tijdens deze visitatie graag een juiste weergave terug te willen zien van haar oordeel, dat wil zeggen niet alleen de cijfers maar ook de bijbehorende onderbouwing.

Gemeente Barendrecht

Patrimonium is actief in de gemeente Barendrecht. De samenwerking met de gemeente is vastgelegd doormiddel van prestatieafspraken. Er is regelmatig contact op bestuurlijk ambtelijk niveau.

Zorg- en Welzijnspartijen

In het werkgebied van Patrimonium zijn diverse zorg- en welzijnspartijen actief. Er is gesproken met KijkopWelzijn, Humanitas DMH, Lokaal Zorgnetwerk, Platform opvang Statushouders en Stichting Present.

KijkopWelzijn organiseert activiteiten voor en biedt ondersteuning aan verschillende groepen. De organisatie richt zich in het bijzonder op kwetsbare groepen zoals ouderen, mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, bepaalde groepen jongeren en mensen die in een sociaal isolement verkeren.

Humanitas DMH is een landelijk verspreide en lokaal verankerde zorgorganisatie.

De organisatie ondersteunt mensen met een verstandelijke beperking en/of psychiatrische problemen.

Het Lokaal Zorgnetwerk coördineert complexe dienstverlening in samenwerking met ketenpartners aan o.a. zorgmijders, personen met verward gedrag en burgers met een complexe zorgvraag.

Het Platform opvang Statushouders verenigt alle organisaties die betrokken zijn bij de opvang en begeleiding van statushouders. Het platform biedt ruimte voor het uitwisselen van ervaringen.

Stichting Present verbindt mensen die iets te bieden hebben en mensen die daarmee geholpen kunnen worden. De inzet van een groep vrijwilligers versterkt de professionele hulpverlening en draagt bij aan de ontwikkeling van de hulpvrager.

Woningcorporaties

In Barendrecht werkt Patrimonium samen met collega corporaties Vestia, Woonvisie Ridderkerk en Havensteder. In de regio werkt zij samen met de collega corporaties in Maaskoepelverband, onder andere op het gebied van woonruimteverdeling en betaalbaarheid en beschikbaarheid. Er heeft een telefonisch interview plaatsgevonden met Woonvisie Ridderkerk.

Daarnaast heeft ook een telefonisch interview plaatsgevonden met Maaskoepel.

Maaskoepel is de overkoepelende organisatie van woningcorporaties in de regio Rotterdam. Zij behartigt de belangen van haar leden en richt zich op drie kernactiviteiten: Ontwikkelen gezamenlijk beleid, Ontmoeten en kennis delen en Ondersteunende diensten.

4.2 Oordeel van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

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. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

Bij de maatschappelijke prestaties geven de belanghebbenden een oordeel op de in hoofdstuk 2 genoemde thema's. Wanneer belanghebbenden geen ervaring hebben op bepaalde deelgebieden onthouden zij zich van een oordeel.

Betaalbaarheid en beschikbaarheid

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

De Bewonersraad is erg te spreken over de prestaties van Patrimonium op het gebied van betaalbaarheid en beschikbaarheid en beoordelen dit thema met een 8,5. De woningen worden als betaalbaar ervaren, maar zijn er te weinig. Dit ligt buiten de macht van de corporatie. Door tot op zekere hoogte Barendrechtters voorrang te geven wordt er ruimte gecreëerd voor doorstroming en voor jongeren.

Ook de gemeente herkent dat de corporatie zich inzet voor het realiseren van beschikbaarheid door het bevorderen van de doorstroming. De gemeente ziet hele mooi appartementencomplexen voor een schappelijke prijs en waardeert dit thema met een 8,0. De zorg- en welzijnspartijen hebben geen beeld van de prestaties bij dit thema. Maaskoepel geeft voor betaalbaarheid een 7,0 en voor beschikbaarheid een 6,5. Daarbij kijkt ze zowel naar regionale prestaties als vanuit het oogpunt van de huurder. Er zijn te weinig woningen beschikbaar. Woonvisie geeft daarvoor een 8,0. De aanpak is afgestemd op de financiële mogelijkheden en Patrimonium is erg transparant over haar keuzes.

Beschikbaarheid; een (t)huis voor ouderen en bijzondere doelgroepen

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,9**.

De Bewonersraad beoordeelt dit thema met een 8,0. Sinds 2010 is de corporatie actief in het realiseren van levensloopbestendige woningen. Zo is in 2018 Oude Haven geschikt gemaakt voor ouderen, waarbij het pand rolstoeltoegankelijk gemaakt is, er aansluitingen zijn voor scootmobielen en deuren geopend kunnen worden met een 'tag'.

De gemeente waardeert de inzet van Patrimonium voor ouderen met onder andere de realisatie van de Notenhof en Maashoek. De gemeente beoordeelt dit thema met een 8,0.

De zorg- en welzijnspartijen waarderen dit onderdeel gemiddeld met een 8,3.

Beschikbaarheid wordt gezien als een breed probleem. Patrimonium denkt hier actief in mee, reageert adequaat bij problemen en koppelt dit terug aan de partijen.

Maaskoepel geeft hiervoor een 7. Voor ouderen doen ze het goed, voor jongeren is dat lastiger. Woonvisie heeft te weinig zicht op de uitvoering en geeft geen cijfer.

Beperken van energiegebruik en energielasten van onze huurders

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,0**.

De Bewonersraad waardeert dit thema met een 7,0. Ze zien dat de corporatie stappen onderneemt voor het verduurzamen van de woningen, maar er dient nog een inhaalslag gemaakt te worden.

De gemeente is positiever over dit thema en geeft een 7,5. Daarbij geeft zij aan dat de corporatie op dit gebied voorzichtig is.

De zorg- en welzijnspartijen hebben een minder goed beeld bij dit thema en onthouden zich grotendeels van een oordeel. Eén partij is er wel kritisch over. De partij werkt graag samen aan dit thema en dit werd enthousiast ontvangen door de corporatie. Er wordt ervaren dat het initiatief bij de zorg- en welzijnspartij ligt en het nog niet van de grond komt. Het thema wordt door deze partij gewaardeerd met een 5,0.

Maaskoepel onthoudt zich van een oordeel hierop. Woonvisie geeft een 8,0. Patrimonium doet wat haalbaar is met een goede ambitie.

Leefbaarheid en sociale stabiliteit

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een **7,1**.

De Bewonersraad waardeert dit thema met een 7,0. Aangegeven wordt dat de leefbaarheid onder druk staat, waaronder de Lekstraat in de Rivierenbuurt. De corporatie werkt hiervoor samen met onder andere vrijwilligerswerk.

Ook de gemeente waardeert dit thema met een 7,0. Patrimonium is voortvarend op dit gebied en ziet dat de corporatie goede ideeën heeft en hierover graag met de gemeente in gesprek gaat.

De zorg- en welzijnspartijen hebben onderling een verschillende perceptie bij dit thema. Er worden cijfers gegeven tussen de 5,0 en 9,0, dit resulteert in een gemiddelde van 7,3. Een belangrijk aspect voor de lagere waardering is dat initiatieven voor integratie liggen bij de actieve groepen en daar geen proactieve houding van de corporatie wordt gezien. Ook wordt aangegeven dat er een behoefte bestaat voor ontmoetingsruimtes die nu nagenoeg niet aanwezig zijn. Aangegeven wordt dat wederkerigheid hier zeker mogelijk is door een goede rolverdeling tussen de corporatie en zorg- en welzijnspartijen. Verder is er meer te winnen op sociale stabiliteit door het vermengen van leeftijdsgroepen. Door een combinatie van jong en oud komt er meer beweging en aanloop. De hogere waarderingen worden gegeven omdat Patrimonium goed in de materie zit, proactief handelt, preventief signaleert en goed meedenkt.

Maaskoepel heeft te weinig zicht op de uitvoering en onthoudt zich van een cijfer.

Woonvisie scoort een 7,5. De ambitie is een inclusieve samenleving. Dit moet nog verder praktisch worden uitgewerkt.

b. Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,9**.

De Bewonersraad waardeert dit thema met een 7,0. Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder wordt een verbetering van de communicatie ervaren. Er vinden meer overleggen plaats en op basis van de uitkomsten van een luisterpanel onder huurders worden verbeteracties uitgezet.

De corporatie is zichtbaar voor de gemeente en de directeur-bestuurder komt regelmatig langs. De gemeente ervaart een open houding. De corporatie is aanwezig bij de totstandkoming van het collegeprogramma. Het college is ook uitgenodigd door de corporatie, waarbij sprake was van een prima programma. Dit thema waardeert de gemeente met een 8,0.

Maaskoepel waardeert de relatie en communicatie met een 8,0. Patrimonium is actief betrokken. Woonvisie geeft een 8,5 voor dit onderdeel. De corporatie is erg tevreden en ziet nog extra samenwerkingsmogelijkheden.

De zorg- en welzijnspartijen zijn het meest lovend over de relatie en communicatie. Zij waarderen dit thema met een 9,0.

c. Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een **7,5**.

Maaskoepel geeft hiervoor een 8,0. Patrimonium is erg betrokken bij regionale thema's en laat anderen ook meedenken over haar beleid. Woonvisie geeft een 8,5. De invloed over en weer is groot.

De Bewonersraad geeft aan overal bij betrokken te worden en dat zij ruimte krijgt om advies te geven. Daarbij wordt opgemerkt dat een bindend advies niet haalbaar is. Dit thema wordt door de Bewonersraad beoordeeld met een 7,5.

De corporatie ontvangt eveneens een 7,5 van de gemeente. Volgens de gemeente heeft de corporatie een duidelijke agenda en probeert ze dit ook door te zetten. Andersom geeft de gemeente ook verbeterpunten aan bij de corporatie.

De zorg- en welzijnspartijen geven gemiddeld een 7,0, bestaande uit cijfers tussen de 5,0 en 9,0. De lage waardering ontstaat doordat enkele partijen ervaren dat er geen invloed op het beleid mogelijk is.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

De belanghebbenden hebben Patrimonium een aantal aandachtspunten meegegeven. Deze aandachtspunten zijn onderverdeeld in leefbaarheid, nieuwbouw en de manier van werken van Patrimonium.

Leefbaarheid

Door de Bewonersraad wordt ervaren dat de huisvesting van vergunninghouders zich centreert in een aantal wijken. Het zou de leefbaarheid ten goede komen als er een betere verdeling is. Ook de gemeente herkent dit fenomeen en zou hierover graag een open gesprek aangaan.

De zorg- en welzijnspartijen trekken graag samen met de corporatie en de gemeente op voor het maken van een eenduidig beleid omtrent het verminderen van ontruimingszaken.

Nieuwbouw

De gemeente geeft aan graag te willen bouwen. Op dit gebied zou ze meer ambitie vanuit de corporatie willen in de herontwikkeling van gebieden. Om hier invulling aan te geven ziet de gemeente graag een actieve investeringsstrategie van de corporatie.

Manier van werken.

Maaskoepel vraagt Patrimonium om vooral zo te blijven werken. Open, transparant, warm en betrokken. Er voor anderen zijn als dat nodig is. Woonvisie ziet hoe Patrimonium zich ook heeft gepositioneerd op de regionale volkshuisvestelijke thema's. Woonvisie hoopt dat die ontwikkeling ook binnen de gemeente Barendrecht op de kaart komt.

5 Presteren naar Vermogen

Dit hoofdstuk gaat over de financiële prestaties van Patrimonium, gemeten naar visie en prestaties op het gebied van de vermogensinzet. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten.

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	8,0	100%

5.1 Beoordeling van de vermogensinzet van Patrimonium

Alvorens een oordeel te vormen over de inzet van het vermogen voor maatschappelijke prestaties heeft de commissie eerst gekeken naar de financiële positie van de corporatie. Hiervoor heeft zij gebruik gemaakt van de beoordelingen van de Aw en WSW en de benchmarkrapporten van Aedes.

Financiële positie Patrimonium

De beoordeling van de Aw en WSW hebben in 2015 niet geleid tot opmerkingen over de financiële continuïteit van Patrimonium. Vanaf 2016 geeft het WSW aan dat de vervalkalender van de leningenportefeuille een belangrijk aandachtspunt is. In de periode tot 2021 wordt tweederde van de leningen afgelost. Verder merkt het WSW op dat de investeringsambities in de begroting 2017 sterk toenemen en daarmee de financieringsbehoefte, deze overstijgt in 5 jaar tijd de huidige leningenportefeuille. Het WSW heeft daarbij het verzoek gedaan een notitie op te stellen waarin de financieringsstrategie aan bod komt met de beheersing van (her)financieringsrisico's. Voor de financieringsstrategie diende er gekeken te worden naar de portefeuillestrategie, investeringsplannen, de inzet van interne middelen en het werkkapitaalmanagement.

Patrimonium heeft in 2017 haar financieringsstrategie opgesteld. Om de financiering optimaal in te richten maakt de corporatie een koppeling met haar vastgoedstrategie. Patrimonium stuurt op strategisch, tactisch en operationeel niveau op de financiering. De financieringsstrategie geeft kaders gericht op de financiële ratio's, rente- en herfinancieringsrisico's en het portefeuillerisico.

In 2017 maken Aw en WSW eveneens de opmerking over de toegenomen ambities in de begroting 2018. De Aw heeft hierop doorgevraagd en geconstateerd dat dit een gevolg is van de activiteiten uit het ondernemingsplan 2017-2020 en er reeds organisatorische maatregelen zijn getroffen om de investeringen te realiseren. Het WSW merkt verder op dat de toegenomen ambities een stevig effect hebben op de financiële ratio's van Patrimonium. Met name de balansratio's komen in de knel en voldoen naar verwachting in de jaren 2019 en 2020 tijdelijk niet aan de normen. De kasstroomratio's voldoen blijvend aan de normen. Ook dit jaar merkt het WSW op dat de leningenportefeuille fors zal toenemen als gevolg van de investeringsambities. Daarbij verwijst het WSW naar de inmiddels opgestelde financieringsstrategie.

Aedes beoordeelt met haar benchmark corporaties onder meer op doelmatigheid. Met uitzondering van 2018 (B) heeft Patrimonium de afgelopen vier jaar steeds een A gescoord op de benchmark voor doelmatigheid. Dit houdt in dat de beïnvloedbare bedrijfslasten van de corporatie lager zijn dan het gemiddelde in de sector.

Oordeel inzet vermogen voor maatschappelijke prestaties

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Patrimonium voldoet op basis van haar inzet en activiteiten ruimschoots aan het ijkpunt voor een 6.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De corporatie heeft in beeld wat de vernieuwingsopgave in het eigen woningbezit is.
- + De corporatie betreft actief de belanghouders in haar proces van beleidsontwikkeling en heeft mede daardoor goed in beeld welke maatschappelijke prestaties belangrijk zijn.
- + De corporatie heeft op basis van het bovenstaande de beweging gemaakt van een beheersmatige corporatie naar een ontwikkelende corporatie. Hierbij is sprake van een actievere vermogensinzet.
- + Patrimonium toetst en onderbouwt de inzet van haar vermogen aan de hand van meerdere criteria die zijn opgenomen in het investeringsstatuut. Hierbij is een koppeling gemaakt naar onder andere het ondernemingsplan en de portefeuillestrategie. De commissie heeft dit vast kunnen stellen aan de hand van een aantal concrete voorbeelden. Patrimonium heeft een bod gedaan voor het overnemen van het bezit van Vestia om het bezit beschikbaar te houden in het sociale segment van de gemeente. Daarbij weegt Patrimonium de financiële gevolgen zorgvuldig af.
- + De corporatie verantwoordt de inzet van haar vermogen uitgebreid in de managementrapportages, waarbij een vergelijking wordt gemaakt met de begroting. Afwijkingen worden daarbij toegelicht.
- + De corporatie beheerst de risico's van financiering doormiddel van een financieringsstrategie.
- + De corporatie rekent scenario's door bij de begroting voor het bepalen een juiste inzet van haar vermogen.

6 Governance van maatschappelijk presteren

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.

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiesturing		7,0	33%
Strategievorming	8,0		
Prestatiesturing	6,0		
Maatschappelijke Rol RvC		7,0	33%
Externe legitimering en verantwoording		9,0	33%
- Externe legitimatie	9,0		
- Openbare verantwoording	9,0		
Gemiddelde score		7,7	

6.1 Oordeel over de strategievorming en prestatiesturing

De beoordeling van de strategievorming en sturing op prestaties bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en sturing op prestaties. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiesturing met een **7,0** gemiddeld.

Strategievorming

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele lange termijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Patrimonium voldoet op basis van haar inzet en activiteiten aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **8,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De RvC heeft bewust gezocht naar een directeur-bestuurder met een samenwerkingsgerichte en communicatieve stijl om de relatie met belanghebbenden te verbeteren. Met de komst van de nieuwe directeur-bestuurder is zodoende actief ingezet op het verbeteren van de relatie met de belanghebbenden en dit is ook gerealiseerd.
- + De corporatie heeft haar langetermijnvisie vastgelegd in het ondernemingsplan 'De Bedoeling' met behulp van een DESTEP⁴-analyse. De corporatie heeft zodoende haar ambities afgestemd op de ontwikkelingen in de omgeving.
- + De doelen om haar langetermijnvisie te realiseren zijn op een bijzondere manier in samenwerking met de Bewonersraad en gemeente opgesteld en vastgelegd in prestatieafspraken. Deze opzet wordt ook door de gemeente gebruikt bij het opstellen van haar woonvisie.

⁴ Demografisch, Economisch, Sociaal-cultureel, Technologisch, Ecologisch en Politiek-juridisch

Sturing op prestaties

De corporatie volgt periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties en stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd: In eerste instantie door acties om doelen alsnog te realiseren (1e orde sturing).

In tweede instantie door de doelen zelf aan te passen (2e orde sturing).

De voortgang van de gemaakte prestatieafspraken wordt zichtbaar gemonitord en gecommuniceerd. Patrimonium voldoet op basis van haar inzet en activiteiten aan het ijkpunt voor een 6. De commissie heeft geconstateerd dat de extra ambities ten aanzien van het vernieuwen van het bezit hoog zijn en worden gehouden als prikkel. Dat is op zichzelf niet onverstandig, ware het niet dat dit een patroon dreigt te worden. In de afgelopen jaren zijn deze extra doelstellingen vaker uitgesteld. Om ze te behalen zal de knop toch een keer om moeten, omdat anders het risico groot is dat je terugvalt naar een beheercorporatie wanneer investeringen blijvend niet gerealiseerd worden, dat je geloofwaardigheid verliest en tot slot dat wezenlijke opgaven en vernieuwing niet worden bereikt. De commissie ziet dit als een belangrijk aandachtspunt en ziet derhalve geen pluspunten.

6.2 Oordeel over de maatschappelijke rol van de RvC

Bij de maatschappelijke rol van de RvC beoordeelt de commissie of de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vormgeeft. De Aw heeft in 2017 een governance inspectie uitgevoerd bij Patrimonium. In haar brief concludeert de Aw dat Patrimonium in de onderzoeksperiode in voldoende mate aan de eisen van 'good governance' voldoet. Naast deze positieve beoordeling heeft de Aw geen specifieke punten van zorg geformuleerd. Verder geeft de Aw aan dat de RvC de rollen van toezichthouder, werkgever en klankbord onderkent en hier voldoende inhoud aan geeft. In 2018 heeft de corporatie haar visie op besturen en toezicht vastgelegd. De RvC voert jaarlijks een zelfevaluatie uit en laat zich daarin extern begeleiden. Actiepunten die hieruit voortvloeien worden adequaat opgevolgd in de opvolgende periode.

De RvC constateerde dat belanghebbenden meer betrokken moesten worden en heeft daarop het profiel van de nieuwe directeur-bestuurder vastgesteld. Ook in de analyse van de noodzakelijke strategie is gekozen voor een methode (DESTEP) die tegelijkertijd ook door de gemeente is gebruikt. De RvC heeft in het contact met de belanghouders een actieve rol gespeeld.

Patrimonium voldoet op basis van haar inzet en activiteiten aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **7,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + De RvC is bewust van haar rol en acteert hier adequaat naar. Zo heeft zij bij tegenvallende resultaten in het begin van de beweging van een beherende corporatie naar een ontwikkelcorporatie, meer richting en ruimte geboden aan de nieuwe directeur-bestuurder om dit vormen te geven.
- + De RvC heeft goede contacten met huurders en de gemeente, waardoor zij weet wat er maatschappelijk speelt.
- + De RvC heeft een gevarieerde samenstelling en kent het maatschappelijk werkveld goed.

6.3 Oordeel over de externe legitimering en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimering en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en communiceert over de uitvoering van het beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er zijn twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **9,0** gemiddeld.

Externe legitimatie

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Patrimonium voldoet op basis van haar inzet en activiteiten aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **9,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Patrimonium stelt haar ondernemingsplan en prestatieafspraken op een uitstekende manier interactief en in nauwe afstemming en samenwerking op met de Bewonersraad en de gemeente. Het centraal stellen van "De bedoeling", vrij vertaald 'voor wie en waarvoor doen we ons werk', stond centraal bij het opstellen van het ondernemingsplan.
- + De corporatie stuurt actief op een goede relatie met de huurders en de gemeente en legt de Bewonersraad alle beleidskeuzes voor.
- + Patrimonium ondersteunt de gemeente bij het opstellen van een woonvisie en stemt de prestatieafspraken hierop af.
- + De corporatie zet zich in om de leefbaarheid en sociale stabiliteit in Barendrecht te verbeteren. Daarbij betreft ze actief het lokale zorgnetwerk.
- + De corporatie heeft luisterpanels ingezet waarbij de huurders hun beeld gaven over het presteren van de corporatie richting de medewerkers van Patrimonium. De RvC was hier als toehoorder aanwezig.

Openbare verantwoording

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. Patrimonium voldoet op basis van haar inzet en activiteiten aan het ijkpunt voor een 6. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een **9,0** op basis van de volgende pluspunten:

- + Patrimonium presenteert al een aantal jaren het jaarverslag op mooie grafische wijze op 1 A4.
- + De corporatie heeft informatie goed en eenvoudig vindbaar gedocumenteerd.
- + De corporatie monitort op voorbeeldige wijze haar voortgang met behulp van een Balance scorecard en geeft daarmee op inzicht in wat wel en (nog) niet is bereikt. Deze vorm van verantwoording nodigt belanghebbenden binnen en buiten de organisatie uit prestaties te waarderen en om mee te denken over verbetering. Patrimonium gebruikt dit ook voor haar legitimatie zoals in de voorgaande paragraaf is beschreven.

- + Het ondernemingsplan is voor belanghebbenden zeer toegankelijk en informatief gepresenteerd onder meer met behulp van een video⁵.

⁵ <https://www.youtube.com/watch?v=4JgJiSJ-c2Y>

Deel 3

Bijlagen bij het rapport



Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

**Bezoek- en postadres:
Raeflex**

Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
Tel. 0318 – 746 600
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Woonstichting Patrimonium Barendrecht
Jaar visitatie : 2019

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 Woonstichting Patrimonium Barendrecht hebben.

Bennekom, 25 januari 2019 drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Woonstichting Patrimonium Barendrecht verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2019 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.

Bennekom, 5 februari 2019 de heer A.T.A. Koopmanschap | voorzitter

Bennekom, 5 februari 2019 de heer drs. A.H. Grashof | algemeen commissielid

Bennekom, 21 februari 2019 de heer P. Verzijl BBA | secretaris

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 A.T.A. Koopmanschap AC (Bert)

Mijn achtergrond is breed en bestaat uit toezichhoudende en bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting. Mijn huidige functies zijn lid Toezichtraad bij GroenLinks vanaf 2016 daarnaast ben ik bestuurslid bij de BZI vanaf 2017. Ik houd me daarnaast als organisatiecoach onder meer bezig met training en coaching. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht.

Visitaties

Mijn kennis van de volkshuisvesting, mijn ervaring als controller en coach, in combinatie met mijn brede bestuurlijke visie op de volkshuisvesting, kan ik als visitator goed inzetten. Ik zie mezelf als generalist met een aantal aandachtspunten. Kwaliteit (processen), Organisatie, Leiderschap/Toezicht, Financiën en Personeel. Ik merk dat corporaties steeds vaker werken in netwerken. Daar heb ik in diverse functies ervaring mee opgedaan. Bij mijn opleiding als INK-auditor ging het specifiek over netwerkorganisaties en het auditen daarop. In mijn functie als wethouder van een kleine gemeente in de Randstad en meer specifiek als AB-lid van de gezamenlijke Milieudienst (huidige Omgevingsdienst) en lid van een aantal portefeuillehouder-soverleggen was de enige manier om in de Utrechtse regio (Verkeer en Vervoer, Volkshuisvesting en Milieu) resultaten te behalen om te participeren in netwerken. Ik ben me de afgelopen decennia blijven interesseren voor de literatuur op het gebied van participatie en netwerkorganisaties. Zoals o.a. Corporate Governance, Alliantiebesturing, Ondernemen in Netwerken, Regievoeren zonder macht, Innovatie 3.0 en WEcomy. Voor Raeflex heb ik diverse visitaties uitgevoerd sinds 2002 in de rol van voorzitter en algemeen commissielid. Bij visitaties let ik op de samenhang tussen de doelen die een corporatie nastreeft en hoe die weerklinken in de gesprekken met belanghebbenden. Wat levert een corporatie aan maatschappelijke prestaties, hoe zijn die tot stand gekomen en hoe verhouden die zich tot wat er lokaal of regionaal nodig is? Visitaties helpen om die samenhang in beeld te brengen en op die manier verantwoording af te leggen aan de omgeving. Corporaties hebben vervolgens de mogelijkheid om daaruit lering te trekken en stappen te zetten richting de toekomst. Corporaties kunnen het meest van visitaties profiteren als ze zich van te voren afvragen hoe zij een visitatietraject kunnen inzetten in hun eigen beleids- of organisatieontwikkeling.

Specifieke deskundigheid

- Kennis van het lokale en provinciale openbaar bestuur. Werken in een netwerk
- Uitgebreide ervaring als bestuurslid in diverse, meest maatschappelijke, organisaties
- Inhoudelijke kennis van de volkshuisvesting en ruimtelijke ordening
- Kennis van business control en auditing
- SVWN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Woonstichting Patrimonium**, Barendrecht;
Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting, Oostzaan; **Woonservice IJsselland**, Doesburg
- 2018 **De Vooruitgang**, Volendam; **Woonstede**, Ede; **Stichting Woondiensten Enkhuizen (Welwonen)**; SJHT, Enschede
- 2017 **De Veste**, Ommen
- 2016 **Woningstichting Gouderak**; **R.K. Woningbouwvereniging Zeist**; **De Kernen**, Hedel; **Woningstichting Naarden**
- 2015 **De Huismeesters**, Groningen; **Volkshuisvesting Arnhem**; **Woningstichting Nieuwkoop**; **Beter Wonen**, Ammerstol; **l'escaut woonservice**, Vlissingen; **Woningstichting Heteren de Sleutels**, Leiden; **Woningbeheer Betuwe**, Lienden; **Rhenense Woningstichting**; **Woningstichting Bergh**, 's-Heerenberg
- 2013 **Bernardus Wonen**, Oudenbosch
- 2012 **Accolade**, Heerenveen
- 2011 **Kennemerhave**, IJmuiden; **Zaandamse Volkshuisvesting**; Warmunda, Warmond
- 2010 **Stek**, Lisse; **Beter Wonen**, Ammerstol; **Woningstichting Hellendoorn**; **VechtHorst**, Nieuwleusen
- 2009 **De Marken**, Schalkhaar; **Goed Wonen**, Gemert
- 2008 **Sint Joseph**, Almelo; **Casade Woondiensten**, Waalwijk
- 2006 **Christelijke Woonstichting**, 's-Gravendeel; **Bevo Woningbeheer**, Gorinchem; **Woningstichting Rivierengebied**, Benede-Leeuwen
2007 **Harmonisch Leven**, Lelystad
- 2005 **Wooncom**, Emmen; **Union**, Oud-Beijerland
- 2004 **Woningbouwvereniging Volksbelang**, Raamsdonksveer; **De Wieren**, Sneek

Kort CV

Opleiding

1985-heden Hbo en post-hbo opleidingen op het gebied van bedrijfskunde, controller, procesmanagement, mediation, auditing, volkshuisvesting en besturen non-profit opleidingen

- Cultureel Werk

Carrière

2001-heden Werkzaam bij Organisatiecoaching.nl als interim concerncontroller; coach; adviseur; INK-auditor; gastdocent

1992-2001 Div. projectleiders en (interim) controller functies, o.a. als projectleider Stadswachten, opzetten financieel administratiesysteem woonwagenkampen, controller Dienst Water en Milieu en concerncontroller bij een gemeente

1985-1992 Werkzaam bij Dienst Woningbeheer Utrecht, o.a. als business unit manager Ouderenhuisvesting

Nevenfuncties

2016-heden Zitting in landelijke Toezichtraad van GroenLinks

2011-2014 Wethouder gemeente Bunnik, Portefeuilles: Volkshuisvesting, V&V, Sport, Toekomstvisie, Milieu en EZ

2011-2013 Bestuurslid Boeddhistische Unie Nederland

2009-2013 Lid raad van beheer FNV-Bond voor zelfstandigen

2008-2011 Penningmeester Meander Omnium instelling voor Zorg en Welzijn

2005-2007 Statenlid Provinciale Staten Utrecht

<http://nl.linkedin.com/pub/bert-koopmanschap/b/452/475>



Algemeen commissielid drs. A.H Grashof (Alex)

Woningcorporaties zijn boeiende organisaties door hun hybride karakter en de belangrijke huisvestingsopgaven waar ze voor staan. Vanuit een brede ervaring in de volkshuisvestingssector als adviseur, strateeg, belangenbehartiger, procesbegeleider en manager kijk ik naar het maatschappelijk presteren van woningcorporaties. Als bestuurskundige heb ik vanuit het ministerie van VROM meegewerkt aan het decentralisatie- en verzelfstandigingsbeleid onder Staatssecretaris Heerma. Kort daarna ben ik bij woningcorporaties en samenwerkingsverbanden van corporaties aan de slag gegaan om strategie en beleid te ontwikkelen en uit te voeren. Bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van huurbeleid, portfoliostrategieën, opstellen prestatie afspraken en het realiseren van fusies. Sinds 2005 voer ik als zelfstandig ondernemer advies- en interim opdrachten uit voor corporaties, gemeenten en provincies. Mijn focus is gericht op strategische samenwerking, governance en management- & organisatieontwikkeling. Vanaf 2018 richt ik me als eigenaar en directeur van Raeflex sterk op de ontwikkeling, kwaliteit en uitvoering van visitaties.

Visitaties

Corporaties hebben in mijn optiek een grote verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat in "hun" gemeente(n) voldoende betaalbare en kwalitatief goede huisvesting beschikbaar is voor mensen die daarop zijn aangewezen. Een professionele en gemotiveerde organisatie is belangrijk om dat goed te kunnen regelen. Visitatie brengt in beeld hoe en welke prestaties een corporatie in zijn werkgebied weet te leveren. Sinds 2008 voer ik als algemeen commissielid of voorzitter visitaties uit. Ik richt mij op alle prestatievelden. Bij governance gaat het om de kwaliteit van het toezicht, maar ook om de kwaliteit van sturing. Welke koers zet een corporatie uit en is zij in staat om onder veranderende omstandigheden op tijd bij te schakelen? Visitaties kunnen behalve als verantwoordingsinstrument, ook een belangrijke bijdrage leveren in de strategische heroriëntatie van corporaties. De informatie die vanuit een visitatie naar voren komt, kan helpen bij het opnieuw bepalen van de koers en het versterken van lokale woonnetwerken.

Specifieke deskundigheid

- Governance, onder meer opgedaan als begeleider van
- zelfevaluaties van RvC's, fusiebegeleider en als adviseur bij organisatie- en besturingsvraagstukken
- Management- en organisatieontwikkeling, vanuit advies en coaching bestuur en management
- Prestatie afspraken en Woonbeleid, vanuit onderzoek en advies voor corporaties en gemeenten
- Ervaring met visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

- 2019 **Woningstichting Domus**, Roermond; **Woningvereniging Nederweert**; **Woningstichting St. Joseph**, Stramproy; **Woonstichting Patrimonium**, Barendrecht; **SSH**, Utrecht; **Woningbouwvereniging Oostzaanse Volkshuisvesting**; **Stichting Woonservice**, Westerbork
- 2018 **Stek**, Lisse; **De Vooruitgang**, Volendam; **SSHN**, Nijmegen; **Woonopmaat**, Heemskerkerk; **Woningbedrijf Velsen**, IJmuiden; **Beter Wonen**, Almelo
- 2017 **Woonkwartier**, Zevenbergen; **Wbv Langedijk**, Noord-Scharwoude; **woningbouwver. Cothen**, Wijk bij Duurstede
- 2016 **Wierden en Borgen**, Bedum; **R.K. Wbv Zeist**; **Uithuizer Woningbouw**, Uithuizen; **Beter Wonen**, Ooltgensplaat; **De Reenske Compagnie**, Hoogezand; **Wst Kockengen Elder Woningbouw**, Paterswolde; **De Volmacht**, Gieten; **Woonborg**, Vries; **SallandWonen**, Raalte; **Vredewold**, Leek; **WonenBreburch**, Tilburg
- 2014 **Wst Maasdriel**, Kerkdriel; **Elan Wonen**, Haarlem
- 2013 **Rhiant**, Hendrik-Ido-Ambacht; **Woonwaard**, Alkmaar; **Wuta**, Nigtevecht
- 2012 **Casade**, Waalwijk; **Woningstichting Gouderak**; **Bo-Ex**, Utrecht; **Harmonisch Wonen**, Lelystad
- 2011 **De Huismeesters**, Groningen; **Poort6**, Gorinchem; **Woningbeheer Born-Grevenbicht**; **Goed Wonen**, Benschop; **Wonen Midden-Delfland**, Maasland; **Woningbouwvereniging Lopik**
- 2010 **Heuvelrug Wonen**, Doorn; **SIB Woonservice**, Veenendaal; **Beter Wonen**, IJsselmuiden; **Brederode Wonen**, Bloemendaal; **Woongoed Flakkee**, Middelharnis
- 2009 **Woningbouwvereniging Monnickendam**
- 2008 **BetuwsWonen** en **CWL Woningbeheer (Preview)**, Culemborg

Kort CV

Opleiding

- Vastgoedmanagement (NOVAM)
- Bestuurskunde (RU Nijmegen)

Carrière

2018-heden Directeur en eigenaar Raeflex
2008-heden Vennoot, senior adviseur Woonlab BV
2005-2008 Vennoot, senior adviseur KOCK & Partners
2001-2004 Senior adviseur Quintis BV
1998-2001 Accountmanager en projectleider bij Aedes
1993-1998 Beleidsmedewerker, manager, directielid bij Mitros en rechtsvoorgangers
1991-1993 Wetenschappelijk medewerker bestuurskunde ministerie VROM

Nevenfuncties

2016-heden Voorzitter afdeling roeien en bestuurslid VSV VADA Wageningen
2018-heden Programmamanager en gastdocent Executive Program Finance & Risk Management ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam
2012-heden Gastdocent Finance & Risk management voor Woningcorporaties ESAA Erasmus Universiteit Rotterdam

<http://nl.linkedin.com/pub/alex-grashof/13/199/15>



Secretaris P. Verzijl BBA (Patrick)

Na afronding van mijn HBO studie ben ik mijn carrière gestart bij Thésor in Zeist als financieel analist. Gedurende deze jaren heb ik daar mijn kennis en ervaring opgedaan op het gebied van financiering en treasury in de corporatiesector. Vanaf 2017 ben ik in dienst getreden bij BDO als adviseur in de publieke sector op het gebied van financieel management en treasury. Gelijktijdig ben ik begonnen aan een masterstudie in management te Nyenrode. Binnen BDO houd ik mij met name bezig met vraagstukken op het gebied van treasury, derivaten, jaarrekeningen en marktwaardeberekeningen.

Visitaties

Woningcorporaties zijn de centrale spelers voor het realiseren van prettig en betaalbaar wonen. Ondanks de wettelijke verplichting om eens in de vier jaar een visitatie uit te voeren, is dit tevens het moment om de corporatie te toetsen op haar prestaties. Naast de interne en externe verantwoording middels de visitatie is het een perfect middel om de uitkomsten te gebruiken bij de continue verbetering van de organisatie. Niet alleen de corporatie kan hier van profiteren maar ook haar huurders en overige belanghebbenden. Ik draag dan ook graag bij aan de uitvoering van de visitaties.

Specifieke deskundigheid

- Uitgebreide kennis volkshuisvesting
- Uitgebreide kennis op het gebied van financiering en treasury
- SVWN visitatie-experimenten

Uitgevoerde visitaties

2019 Woonstichting Patrimonium, Barendrecht; Wonen Vierlingsbeek; Standvast Wonen, Nijmegen

Kort CV

Opleiding

- Master in Management, Nyenrode Business Universiteit
- HBO Management, Economie en Recht, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Carrière

- 2017-heden Adviseur bij BDO
- 2011-2017 Financieel Analist bij Thésor

Nevenfuncties

- 2015- heden Bestuur Vereniging van Eigenaren

<https://www.linkedin.com/in/patrickverzijl1/>

Bijlage 3 Bronnenlijst

Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities	<ul style="list-style-type: none"> • Position paper • Prestatieafspraken Bewonersraad Patrimonium en Patrimonium Barendrecht 2015, 2016, 2017 en 2018 • Prestatieafspraken corporaties en gemeente Barendrecht 2012-2015 • Prestatieafspraken Gemeente Barendrecht, Bewonersraad Patrimonium en Patrimonium Barendrecht 2017 en 2018 • Ondernemingsplan Focus op Barendrecht 2012-2016 • Communicatieplan ondernemingsplan 2012-2016 • Ondernemingsplan De Bedoeling 2017-2020 • Projectoverzicht bij de Bedoeling • Inlegvel herijking ondernemingsplan de Bedoeling • Verslag herijking ondernemingsplan met RvC 28-6-2018 • Verslag werkgroep RvC <i>Voor wie</i> • Verslag werkgroep RvC <i>Relatie met belanghebbenden</i> • Verslag werkgroep RvC <i>Duurzaamheid</i> • Oogst herijking op thema verduurzaming • Oogst herijking wg duurzaamheid • Filmpje herijking ondernemingsplan De Bedoeling • Samenwerkingsovereenkomst BR en PB 2017 • Voortgangsrapportages prestatieafspraken met Bewonersraad 2015, 2016, 2017 en 2018 • Werkdocument prestatieafspraken gemeente en Bewonersraad 2018 • Voortgang prestatieafspraken gemeente en Bewonersraad oktober 2017 • Jaarplan en begroting 2015, 2016 en 2017, 2018, 2019 • Jaarverslag en jaarrekening 2015 en 2016 • Bestuursverslag 2017 • Kort jaaroverzicht 2018 • Huurprijsbeleid 2013 – 2016 • Huurbeleid 2016 aanpassing • Huurbeleid 2018 – 2021 • Strategisch voorraad beheer • Pva Complex beheerplannen • Annotatie besluit complexbeheerplannen • Portefeuillestrategie • Financieringsstrategie • Monitor sociale stabiliteit complexen 2017 en 2018 • Toptienlijstje bij monitor sociale stabiliteit 2017 • Investeringsstatuut vastgoed • Routekaart • Privacybeleid • Privacyverklaring • Privacyreglement • Regeling inzage en correctierecht • AVG audit • Beleid omgaan met ongewenst gedrag • Regeling omgaan met misstanden • Woonvisie gemeente Barendrecht 2016-2025 • Woningmarktstrategie en woonvisie regio Rotterdam 2014-2020 • Samenwerkingsafspraken Zuidrand 2014-2020 • Regio akkoord 2018-2030 • Samenvatting bij Regio akkoord

	<ul style="list-style-type: none"> • Start actualisatie regio akkoord • Overeenkomst Pameijer 2017 • Convenant woonfraude • Convenant woonoverlast • Convenant LZN • Convenant hennepsteelt • Convenant buurtbemiddeling • Convenant allonge Geschillen advies commissie • Overeenkomst Humanitas DMH • Intentieovereenkomst Stichting Presen
Presteren volgens Belanghebbenden	<ul style="list-style-type: none"> • Verslagen Bewonersraad 2016, 2017 en 2018 • Vereniging naar stichting: Verslagen werkgroep Veegwet, communicatieplan en besluitenoverzicht. • Identificatie belanghebbenden • Notulen groot LZN- overleg • WWZ platform verslagen – verslag 2017 en agenda 2018 • Platform vergunninghouders – Verslagen 2018 • Jaaroverzicht buurtbemiddeling 2018 • Actielijst wijkoverleg Vrouwenpolder Lagewei • Actielijst buurt bestuurt • Imago onderzoek onder huurders KWH 2016 • Imago onderzoek belanghebbenden KWH 2016 • Memo wat doen we met imago onderzoek • Luisterpanels 2018: rapportage, terugkoppelverslag en plan van aanpak. • Verslagen werkgroep nieuwe participatievormen / vragenlijst BAG
Presteren naar Vermogen	<ul style="list-style-type: none"> • Toezichtsbrief AW 2015, 2016, 2017-2018 • Oordeel staatssteun en passendheidsnorm 2017 AW • Brief governance inspectie 2017 • AW Oordeel 2018 • WSW borgingsplafond en borgbaarheid 2014, 2015, 2016 en 2017 • WSW beoordeling 2016 • WSW 2017 beoordeling business risk • Aedes benchmark 2015, 2016, 2017-2018 • Aedes Benchmark Shaere 2015 • KWH-cijfers 2017 • Visie op rendement • Kwartaalrapportages 2015 t/m 2018 • Treasuryrapportages 2015 t/m 2018 • Treasurystatuut 2015, 2016 en 2018 • Managementletters accountant 2015 t/m 2018 • Risicomonitor • Integriteitsrisicoscan • Reglement financieel beleid en beheer + addendum
Governance van maatschappelijk presteren	<ul style="list-style-type: none"> • Risicomanagement 2015 • Zelfevaluatie RvC 2015, 2017 en 2018 deel 1 en deel 2 en afsprakenlijst. • Verslagen RvC-vergaderingen 2015 t/m 2018 • Toezicht- en toetsingskader • Visie op toezicht en besturen 2018

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Geïnterviewde personen

Met uitzondering van twee telefonische interviews, zijn alle geïnterviewde personen door de voltallige commissie tijdens in totaal zeven face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Woonstichting Patrimonium Barendrecht.

Raad van commissarissen

- De heer M.P.A. Vriens (voorzitter)
- De heer A.H.G. Rouwers (vice-voorzitter)
- Mevrouw G.P. Oosterman (lid)
- De heer J.T. IJzerman (lid)

Directeur-bestuurder

- De heer P. Manders

Managementteam

- De heer R. van Oevelen (manager vastgoed)
- De heer F. aan de Wiel (manager financiën)
- De heer A. Khouali (manager wonen)
- De heer A. Wouters (controller)

Medewerkers en OR

- Mevrouw S. Ambachtsheer
- Mevrouw D. Pinas
- Mevrouw M. de Jong

Externe gesprekken

Huurdersorganisatie

- Mevrouw E.W.A. van Roon (Bewonersraad Patrimonium)
- Mevrouw M. Verhagen (Bewonersraad Patrimonium)
- De heer J. van Ouwerkerk (Bewonersraad Patrimonium)
- De heer A. Gouweloos (Bewonersraad Patrimonium)
- Mevrouw G. van Gent (Bewonerscommissie Weidepoort)
- Mevrouw A. van der Heijden (Bewonerscommissie Notenhof)

Gemeente Barendrecht

- De heer A. Proos (wethouder wonen)
- Mevrouw M. de Jonge (beleidsmedewerker)

Zorg- en welzijnsinstellingen

- Mevrouw I. Heuft (KijkopWelzijn)
- De heer A. Roetman (Humanitas DMH)
- Mevrouw C. Baaij (Lokaal Zorgnetwerk)
- De heer C. Silvis (Platform opvang Statushouders)
- Mevrouw P. van Dalen (Stichting Present)

Telefonische interviews

- De heer A. van de Bosch (directeur-bestuurder Woonvisie Ridderkerk)
- Mevrouw A. van Ettinger (directeur Maaskoepel)

Inleiding

In de Woningwet staat dat iedere woningcorporatie een vierjaarlijkse visitatieplicht heeft. Dit betekent voor Patrimonium Barendrecht dat in 2019 weer een visitatie plaats vindt. De Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland ziet toe op een juiste en onafhankelijke uitvoering van de visitatie, waarbij geaccrediteerde bureaus de daadwerkelijke visitatie uitvoeren. De visitatie bij Patrimonium Barendrecht wordt uitgevoerd door Raeflex.

Patrimonium Barendrecht is sinds 1912 een echte Barendrechtse corporatie en heeft als missie: *Thuis in Barendrecht!*. Het begrip *Thuis* geeft aan dat ons verantwoordelijkheidsgevoel verder reikt dan puur het beheer van onroerend goed. We zijn feitelijk een vastgoedbeheerder, maar met een hele duidelijke maatschappelijke focus. De visie is dat als je invloed hebt op (maatschappelijke) ontwikkelingen, je binnen de wettelijke kaders positieve invloed moet zien uit te oefenen. Vanuit deze focus hecht Patrimonium veel belang aan een zinvolle interactie met haar omgeving, de belanghebbenden.

Het ondernemingsplan *De Bedoeling* is in belangrijke mate tot stand gekomen in samenwerking met belanghebbenden (onder andere gemeente, zorgpartijen, welzijnsorganisaties, politie en bewoners). Samen met hen is een omgevingsanalyse gemaakt via de DESTEP-lijn: het met elkaar benoemen van Demografische, Economische, Sociale, Technologische, Ecologische en Politieke kansen en bedreigingen met betrekking tot *Thuis in Barendrecht*. Op deze wijze zijn onze strategische doelstellingen tot stand gekomen.

De gemeente Barendrecht heeft op haar beurt de eigen Woonvisie voor een belangrijk deel gebaseerd op de door Patrimonium geïnitieerde DESTEP- analyse en uitkomsten.

In 2018 hebben we met dezelfde groepen gekeken of de analyse en doelstellingen nog actueel zijn. Dit heeft geleid tot kleine focuswijzingen, terug te vinden in een toevoeging (inlegvel) aan het ondernemingsplan.

De conclusie is voornamelijk dat een groot deel van de doelstellingen zeker nog actueel is. De doelstellingen duurzaamheid en beschikbaarheid zijn aangescherpt. We willen meer inspanningen leveren op het gebied van duurzaamheid (zonnepanelen naast isolatiemaatregelen) en beschikbaarheid (onderzoeken op welke wijze een groter volume sociale huurwoningen gerealiseerd kan worden als reactie op regionale afspraken en het Vestia-besluit om sociale huurwoningen naar het duurdere huursegment te brengen).

Op de volgende pagina's gaan we in op een aantal vragen rondom de visitatie.

Peter Manders, directeur-bestuurder
Maart 2019

1) Wat heeft Patrimonium Barendrecht gedaan met de uitkomsten van het vorige visitatierapport?

Het meest in het oog springende kritiekpunt uit het vorige visitatierapport was de relatie met 'de omgeving'. Een terecht punt in onze ogen. We hebben, zoals in de inleiding te lezen is, het ondernemingsplan interactief tot stand gebracht. Daarnaast is flink geïnvesteerd in de relatie met de Bewonersraad en andere belanghebbenden. Zo is er periodiek overleg en actieve deelname aan (gemeentelijke) initiatieven, Platform Wonen, Welzijn en Zorg, het Lokaal Zorgnetwerk, de Duurzaamheidskring, Platform vergunninghouders en Buurt Bestuurt. We leveren actief een bijdrage in gemeentelijke ontwikkelingen als de Energietransitie, een pilot om een woonwijk aardgasloos te krijgen en de ontwikkeling van gebiedsvisies.

Ook is een risicomonitor geïmplementeerd met KPI's van de belangrijkste doelstellingen en is een interne controller aangesteld naar aanleiding van het punt risicobeheersing. In dat kader is ook het toezicht- en toetsingskader in kaart gebracht en deels verbeterd en geactualiseerd. In 2019 nemen we hierin een volgende stap. We zijn nog zeker niet op het punt waar we willen zijn.

De voornemens uit het vorige ondernemingsplan hebben vrijwel allemaal een invulling gekregen. Het punt "inzicht geven van huurders in leefstijlen van buurten" is niet van de grond gekomen. In de praktijk is dit onderwerp moeilijk te operationaliseren en is het in een "schaarste" markt weinig effectief bij de sturing van de keuzes van woningzoekenden. Bij het onderwerp klantgerichtheid is vooruitgang geboekt, zichtbaar in bijvoorbeeld KWH cijfers. Het blijft een permanente ontwikkeling en komt om die reden in het nieuwe ondernemingsplan als belangrijk punt terug.

Samen met de leden van de Vereniging en de huurders hebben we discussie gevoerd over de meerwaarde van de verenigingsvorm ten opzichte van de nadelen in termen van tijd en geld en verstoring van de helderheid van positie van de Bewonersraad. Conclusie is geweest dat de vereniging niet meer de optimale organisatievorm is. Per 1 januari 2019 is de vereniging omgezet naar een stichting.

2) Wat heeft Patrimonium Barendrecht de afgelopen 4 jaar als opgaven gezien?

Parallel aan de ontwikkeling van ons ondernemingsplan heeft de gemeente Barendrecht in interactie met ons en onze huurders haar woonvisie vastgesteld. Het bepalen van ons bod en het vaststellen van de prestatieafspraken verliep en verloopt soepel omdat onze DESTEP, zoals eerder gezegd, ook de basis is voor gemeentelijk beleid. De belangrijkste punten zijn:

- Realisatie minimaal 100 levensloopvriendelijke woningen in het centrum van Barendrecht
- Daar waar mogelijk het woningbezit in stand houden met aanpassingen op het gebied van duurzaamheid (bijvoorbeeld Oude Haven)
- Onderzoek naar mogelijkheden nieuwbouw
- Onderzoek naar realisatie warmtenet (gemeente)
- Meer samenwerking op het gebied van sociale stabiliteit en leefbare wijken met andere spelers op dit veld. Er is draagvlak gecreëerd onder de belanghebbenden voor een platform "Sociale Stabiliteit" om daar op basis van een gezamenlijke analyse de interventies op elkaar af te stemmen.

- Gematigd huurbeleid (inflatievolgend, geen procent extra, 70% van de woningen bereikbaar voor huurtoeslaggerechtigden, geen verkoop van woningen en geen overheveling naar het niet-DAEB segment)

3) Wat zijn de kernwaarden van Patrimonium Barendrecht en hoe worden deze zichtbaar in de cultuur en prestaties van de afgelopen 4 jaar?

De kernwaarden van Patrimonium Barendrecht zijn *sociaal, lokaal betrokken* en *samen*. We willen (en denken) dat alles wat we doen deze kernwaarden uitstraalt. Intern wordt gestreefd naar een situatie waarin de leefwereld van de huurders het uitgangspunt is van ons handelen waarbij welwillendheid en probleemoplossingsgerichtheid voor huurders (en belanghebbenden) merkbaar moet zijn.

4) Waar staat Patrimonium Barendrecht, terugblikkend op de afgelopen 4 jaar?

We hebben volgens ons grote stappen gemaakt, maar daardoor lijken de te nemen stappen nog groter. De ingezette cultuuromslag is nog niet volledig. Het onderwerp *klantgerichtheid* is in alle projecten een apart terugkomend onderwerp. Qua governance is het op orde, maar zijn nog puntjes en punten op de i nodig. De vastgoedopgave is relatief fors en de ontwikkelingen zijn op gang, maar het is zeker nog geen geolied proces, mede door de forse uitbreiding van medewerkers om deze opgave te helpen vormgeven.

5) Waren er grote beleidswijzigingen en zo ja, wat hielden deze in en wat was de reden ervan?

De belangrijkste beleidswijzigingen zijn het versterken van de relatie met de buitenwereld en de overgang van een beheerorganisatie naar een ontwikkelende organisatie. Ook de welwillendheid om oplossingen te zoeken in plaats van vast te houden aan beleids- en procesafspraken is een aangepaste koers.

We willen dé sociale verhuurder van Barendrecht zijn en blijven. En we hebben daarbij een duidelijke keuze gemaakt voor wie we er zijn: **we zijn er voor onze huurders!**

6) Wat kwam de afgelopen 4 jaar goed uit de verf en waar is Patrimonium Barendrecht minder tevreden over?

Eigenlijk liggen alle voornemens op het peil dat in de lijn der verwachtingen ligt, behalve de vastgoedontwikkeling zowel bij sloop, nieuwbouw als renovatie en grootonderhoud van woningen. We hebben de dynamiek om in deze tijd de ontwikkelingen (zelfstandig) op gang te brengen onderschat. Daar zijn nu interventies op gepleegd (projectleiding en -ondersteuning) en het begint op gang te komen. Maar we zijn er nog niet. We profileren ons ondertussen wel als de eerst aangewezen partij voor de ontwikkeling van sociale huurwoningen en richten we ons ook op ontwikkelingen buiten het centrum van de gemeente.

Wat voor ons gevoel ook een werkelijke meerwaarde heeft, is de intensivering van het overleg met de Bewonersraad, meer aandacht voor dialoog en beeldvorming over complexe onderwerpen.

Daarnaast is het inzicht in de leefwereld van onze huurders, zowel van ons als van de Bewonersraad, vergroot door het instellen van een digitaal bewonerspanel, de Bewoners Advies Groep en het door KWH laten houden van luisterpanels met huurders over hun beleving van de afhandeling van reparatieverzoeken en het betrekken van een woning.

Verder neemt het belang van flexibiliteit en werkbaarheid van de organisatie toe omdat de omgeving onvoorspelbaarder wordt. Zelfstandig werken en niet voorgeschreven kunnen krijgen wat moet gebeuren maakt zelfsturing noodzakelijk. We hebben stappen gezet met onze organisatieontwikkeling, maar dit is een permanent proces omdat mede met de ontwikkelingen van de organisatie de complexiteit van de context toeneemt.

Patrimonium streeft ernaar om de beleidsnotities en verantwoordingsnotities compact te houden. We denken dat dit de effectiviteit van onze ideeën en ambities vergroot.

7) Welke ambities heeft Patrimonium Barendrecht voor de komende periode?

De ambities zijn verwoord in ons ondernemingsplan en het inlegvel uit de herijking van het ondernemingsplan. Deze herijking heeft wederom in interactie met belanghebbenden plaatsgevonden. Voor een belangrijk deel zijn ze vertaald in de prestatieafspraken. Het komt in belangrijke mate neer op een grotere wendbaarheid bij het inspelen op veranderingen en doen wat we ons voorgenomen hebben.

Maatschappelijke context Patrimonium Barendrecht:

Patrimonium beweegt zich als organisatie in een maatschappelijk krachtenveld met zowel gelijke als tegengestelde belangen.

In de metafoor schaakt Patrimonium op 3 borden tegelijkertijd. Deze borden beelden 3 belangrijke tegenstellingen uit:

- Zakelijke belangen versus maatschappelijke belangen
- Korte termijn belangen versus lange termijn belangen
- Individuele belangen versus collectieve belangen

In interactie met onze belanghebbenden proberen we evenwicht te bereiken op alle drie de schaakborden tegelijk. Er zijn echter altijd inzichtverschillen over het ideale evenwicht. In ons filmpje waarin het ondernemingsplan wordt uitgelegd wordt dit thema ook uitgelicht.

Ambities voor de komende periode zijn:

- **Betaalbaar en Beschikbaar:** Continueren gematigd huurbeleid, delen van ons vastgoed aanpassen aan de eisen van deze tijd en extra nieuwbouw op basis van de prestatieafspraken. Patrimonium is, als de vraag zich voordoet en gezien de beschikbaarheid, bereid om ook de mogelijkheden te onderzoeken om middeldure huurwoningen te realiseren. Uiteraard als dit binnen de bestaande wet- en regelgeving past.

De tegenstellingen op dit terrein zijn dat Patrimonium moet voldoen aan de ratio's van onze toezichthouders, de zakelijke kant van continuïteit. De polstok is zeker niet oneindig dit is te zien aan de indicatieve bestedingsruimte. Het is dus zaak om zorgvuldig om te gaan met wanneer we wat willen realiseren. Zeker als de *meer evenwichtafspraken* uit het regioakkoord verder ingevuld worden, inclusief het goed afronden van het *Vestia dossier* en stijgende duurzaamheidseisen, nemen de zakelijke belangen in omvang toe. Corporaties, huurders en de overheid zullen dan moeten bepalen op welke wijze de ambities voor iedereen haalbaar zijn.

- **Sociale Stabiliteit:** De basis voor sociale stabiliteit, van groot belang voor een goed functionerende samenleving, is het bieden van toekomstperspectief en uitsluiting en vernedering voorkomen.

Alle belanghebbenden van Patrimonium hebben een rol in het creëren van sociale stabiliteit. Samenwerking op het gebied van probleemanalyse en oplossingen vindt zeker al plaats, maar kan wat Patrimonium betreft gericht en dus met een groter effect. De eerste afspraken met de gemeente om invulling te geven aan een betere samenwerking zijn gemaakt. Draagvlak voor het idee is groot. Ook op dit onderwerp geldt dat niet elke partij alles kan, maar ook onderhevig is aan eigen financiële grenzen en governance. De samenwerking wordt per definitie sterker als alle partijen wederkerigheid in steun en begrip ervaren bij de eigen problematiek, zonder te veel op elkaars verantwoordelijkheidsgebied te bewegen. We kunnen op deze wijze bijdragen aan de legitimatie van onszelf en de betrokken organisaties.

- **Duurzaamheid:** We zetten onze duurzaamheidsambities voort door woningen te isoleren, het gebruik van zonnepanelen te stimuleren en te onderzoeken wat binnen redelijke grenzen nog meer mogelijk is om als corporatie bij te dragen aan *The Natural Step*.

Hier spelen de drie tegenstellingen ook:

- Welke kosten berekenen we individueel door en welke collectief?
Bijvoorbeeld ons plan om zonnepanelen op de daken te leggen en € 1 per paneel door te berekenen aan zittende huurders. De andere € 1 komt voor rekening van het collectief.
- Hoe is de relatie met de woonlasten en inkomensontwikkeling? *Huur, energie, gemeentelijke belastingen.*
- Wat doen we nu en wat doen we later? *In de prestatieafspraken is het aanleggen van een warmtenet genoemd als belangrijke interventie om verduurzaming van onze woningen (financieel) haalbaar te maken.*

Tot slot nog enkele andere dilemma's waar Patrimonium graag van wil dat onze samenwerkingspartners begrip voor tonen of aan de oplossing bijdragen.

- Zorgvuldigheid in de vastgoedprocessen richting (toekomstige) huurders, overheden, milieu en omgeving versus de behoefte aan snelheid en oplopende kosten door prijsstijgingen.
- Maatschappelijke vraag voor oplossingen voor speciale doelgroepen versus de perceptie van verdringing *gewone* woningzoekenden en de weerstand die *voorrang* voor bijzondere groepen oproept.
- Invullen van de behoefte aan woningen versus de gevolgen voor de kwaliteit van het woonmilieu.
- In een schaarste markt de woningen *eerlijk* willen verdelen versus andere groepen die daar de gevolgen van ondervinden.

Bijlage 6 Fact sheet prestaties en prestatiebeoordelingen

Geleverde prestaties op de maatschappelijke prestaties 2015 – 2018					Cijfer
1. Betaalbaarheid en beschikbaarheid					7
Betaalbaarheid					
• Huurprijs					
	2015	2016	2017	2018	
Gemiddelde huurprijs	528	537	548	562	
<i>Bron: Aedes (CIP2016) , Aedes Benchmark 2018, Jaarverslagen 2015-2017</i>					
• Huurprijs ten opzichte van maximaal toegestane huur					
	2015	2016	2017	2018	
Huur / maximaal toegestane huur	70%	71%	71%	71%	
<i>Bron: Jaarverslagen 2015-2017, Aedes Benchmark 2018</i>					
• Huurverhoging					
	2015	2016	2017	2018	
Huurverhoging	2,15%	0,86%	0,93%	1,10%	
Aantal bezwaren	23	32	11	14	
Toegekend	14	24	11	8	
<i>Bron: Jaarverslagen 2015-2017, Aedes Benchmark 2018</i>					
• Huurachterstand					
	2015	2016	2017	2018	
Huurachterstand (%)	0,8%	0,7%	0,7%	0,7%	
<i>Bron: Jaarverslagen 2015-2017, Marap Q4 2018</i>					
De percentages zijn inclusief vertrokken huurders.					
• Kernvoorraad(beleid)					
We hebben een duidelijk omkaderde doelgroep, bestaande uit drie subgroepen:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. De primaire sociale doelgroep: huishoudens die op grond van hun inkomen en vermogen in aanmerking komen voor huurtoeslag. 2. De secundaire sociale doelgroep: huishoudens met een inkomen onder euro 35.739 en die niet tot de primaire doelgroep horen. 3. De lage middeninkomens, huishoudens met een inkomen van euro 35.739 tot euro 39.874. 					
Daarnaast wonen in de woningen van de woningcorporaties mensen met hogere inkomens, de zogenoemde scheefwoners. Dit zijn huishoudens met een inkomen vanaf euro 39.874. Deze groep hoort niet tot onze doelgroep. Het zijn echter wel klanten van Patrimonium.					
<i>Bron: Portefeuille strategie 2017-2026</i>					
• Huurbeleid					
In ons huurbeleid onderscheiden we vier huursegmenten. Hierbij hebben wij aansluiting gezocht bij de huurtoeslagparameters van de rijksoverheid.					
Huursegmenten (prijspeil 01-01-2018)					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Goedkoop/jongeren: Dit zijn de woningen met een streefhuur tot de kwaliteitskortingsgrens/maximale huurgrens voor jongeren tot 23 jaar (euro 417,34). 2. Betaalbaar: Dit zijn de woningen met een streefhuur tot de tweede aftoppingsgrens voor huurtoeslag van huishoudens van 3 of meer personen (euro 640,14). 3. Bereikbaar: Dit zijn de woningen met een streefhuur tussen de tweede aftoppingsgrens voor huurtoeslag (euro 640,14) en de maximale grens voor de huurtoeslag (euro 710,68). 					

Geleverde prestaties op de maatschappelijke prestaties 2015 – 2018	Cijfer																																																																																																				
<p>4. Vrije sector: Voor deze woningen is geen huurtoeslag mogelijk. Dit gaat om woningen met een huurprijs boven de huurtoeslaggrens (euro 710,68, prijspeil 2018). Het aantal woningen in dit huursegment is bij Patrimonium zeer beperkt.</p> <p>Goedkoop, betaalbaar en bereikbaar vormen samen het deel sociale huur van de huurwoningen.</p> <p><i>Bron: Huurbeleid 2018-2021</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Streefhuurbeleid <p>We bepalen de streefhuur volgens de volgende systematiek:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Basisuitgangspunt is gemiddeld 75 procent van de maximale huur. 2. Om woningen betaalbaar te houden, zorgen we dat de huur niet mag uitkomen boven een bepaalde grens. Dit noemen we aftoppen. Voor verschillende doelgroepen gelden verschillende aftoppingsgrenzen. Als de streefhuur boven deze grens uitkomt, dan toppen we 70 procent af tot de aftoppingsgrens voor huurtoeslag. Deze aftoppingsgrens wordt dan de streefhuur. 3. Voor elke woning stellen we een doelgroep met bijbehorende streefhuur vast in de complexstrategie. <p><i>Bron: Huurbeleid 2018-2021</i></p>																																																																																																					
<p>Beschikbaarheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheid woningen <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kwaliteitsgrens</td> <td>266 (11%)</td> <td>267 (11%)</td> <td>266 (11%)</td> <td>264 (10%)</td> </tr> <tr> <td>Aftoppingsgrens laag</td> <td>1.408 (56%)</td> <td>1.409 (56%)</td> <td>1.407 (56%)</td> <td>1.368 (53%)</td> </tr> <tr> <td>Aftoppingsgrens hoog</td> <td>258 (10%)</td> <td>275 (11%)</td> <td>264 (10%)</td> <td>304 (12%)</td> </tr> <tr> <td>Maximale huurgrens</td> <td>583 (23%)</td> <td>494 (20%)</td> <td>378 (15%)</td> <td>391 (15%)</td> </tr> <tr> <td>Vrije sector</td> <td>13 (1%)</td> <td>80 (3%)</td> <td>210 (8%)</td> <td>238 (9%)</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>2.528 (100%)</td> <td>2.525 (100%)</td> <td>2.525 (100%)</td> <td>2.565 (100%)</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Jaarverslagen 2015-2017</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Woningtoewijzing <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lage inkomens (min. 80%)</td> <td>119 (96%)</td> <td>124 (90%)</td> <td>118 (93%)</td> <td>161 (95%)</td> </tr> <tr> <td>Lagere middeninkomens</td> <td>3 (2%)</td> <td>7 (5%)</td> <td>6 (6%)</td> <td>4 (2,5%)</td> </tr> <tr> <td>Middeninkomens</td> <td>2 (2%)</td> <td>7 (5%)</td> <td>1 (1%)</td> <td>4 (2,5%)</td> </tr> <tr> <td>Waarvan passend</td> <td>66%</td> <td>93%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Jaarverslagen 2015-2017</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mutatiegraad <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nieuwe verhuringen</td> <td>126</td> <td>138</td> <td>130</td> <td>169</td> </tr> <tr> <td>Mutatiegraad</td> <td>5%</td> <td>6%</td> <td>5%</td> <td>6,7%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Jaarverslagen 2015-2017, Jaaroverzicht kort 2018</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Leegstandderving <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Woningen</td> <td>82.147</td> <td>49.098</td> <td>33.915</td> <td>97.563 *</td> </tr> <tr> <td>Bedrijfsruimten</td> <td>30.600</td> <td>18.057</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Garages</td> <td>6.183</td> <td>9.060</td> <td>5.170</td> <td>2.217</td> </tr> <tr> <td>Totaal</td> <td>118.930</td> <td>76.215</td> <td>39.215</td> <td>99.780</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Jaarverslagen 2015-2017</i></p> <p>* Van het bedrag ad. 97.563 is ongeveer 1/3 veroorzaakt door projectleegstand voor locatie I2 (sloop in januari 2019), Oude Haven (groot onderhoud) en Maashoek (leegstand bij oplevering nieuwbouw).</p>		2015	2016	2017	2018	Kwaliteitsgrens	266 (11%)	267 (11%)	266 (11%)	264 (10%)	Aftoppingsgrens laag	1.408 (56%)	1.409 (56%)	1.407 (56%)	1.368 (53%)	Aftoppingsgrens hoog	258 (10%)	275 (11%)	264 (10%)	304 (12%)	Maximale huurgrens	583 (23%)	494 (20%)	378 (15%)	391 (15%)	Vrije sector	13 (1%)	80 (3%)	210 (8%)	238 (9%)	Totaal	2.528 (100%)	2.525 (100%)	2.525 (100%)	2.565 (100%)		2015	2016	2017	2018	Lage inkomens (min. 80%)	119 (96%)	124 (90%)	118 (93%)	161 (95%)	Lagere middeninkomens	3 (2%)	7 (5%)	6 (6%)	4 (2,5%)	Middeninkomens	2 (2%)	7 (5%)	1 (1%)	4 (2,5%)	Waarvan passend	66%	93%	100%	100%		2015	2016	2017	2018	Nieuwe verhuringen	126	138	130	169	Mutatiegraad	5%	6%	5%	6,7%		2015	2016	2017	2018	Woningen	82.147	49.098	33.915	97.563 *	Bedrijfsruimten	30.600	18.057	-	-	Garages	6.183	9.060	5.170	2.217	Totaal	118.930	76.215	39.215	99.780	
	2015	2016	2017	2018																																																																																																	
Kwaliteitsgrens	266 (11%)	267 (11%)	266 (11%)	264 (10%)																																																																																																	
Aftoppingsgrens laag	1.408 (56%)	1.409 (56%)	1.407 (56%)	1.368 (53%)																																																																																																	
Aftoppingsgrens hoog	258 (10%)	275 (11%)	264 (10%)	304 (12%)																																																																																																	
Maximale huurgrens	583 (23%)	494 (20%)	378 (15%)	391 (15%)																																																																																																	
Vrije sector	13 (1%)	80 (3%)	210 (8%)	238 (9%)																																																																																																	
Totaal	2.528 (100%)	2.525 (100%)	2.525 (100%)	2.565 (100%)																																																																																																	
	2015	2016	2017	2018																																																																																																	
Lage inkomens (min. 80%)	119 (96%)	124 (90%)	118 (93%)	161 (95%)																																																																																																	
Lagere middeninkomens	3 (2%)	7 (5%)	6 (6%)	4 (2,5%)																																																																																																	
Middeninkomens	2 (2%)	7 (5%)	1 (1%)	4 (2,5%)																																																																																																	
Waarvan passend	66%	93%	100%	100%																																																																																																	
	2015	2016	2017	2018																																																																																																	
Nieuwe verhuringen	126	138	130	169																																																																																																	
Mutatiegraad	5%	6%	5%	6,7%																																																																																																	
	2015	2016	2017	2018																																																																																																	
Woningen	82.147	49.098	33.915	97.563 *																																																																																																	
Bedrijfsruimten	30.600	18.057	-	-																																																																																																	
Garages	6.183	9.060	5.170	2.217																																																																																																	
Totaal	118.930	76.215	39.215	99.780																																																																																																	

Geleverde prestaties op de maatschappelijke prestaties 2015 – 2018

Cijfer

2. Beschikbaarheid; een (t)huis voor ouderen en bijzondere doelgroepen

7

- Aandeel levensloopgeschikte woningen

	2015	2016	2017	2018
% van woningen	24%	26%	27%	28%

Bron: Jaarverslagen 2015-2017

Patrimonium heeft in deze periode geïnvesteerd in maatregelen die woningen toegankelijker maken (nultreden woningen). Hierbij gaat het om het plaatsen van automatische deurdrangers op algemene toe- en doorgangsdeuren, ophogen van galerijen en het plaatsen van scootmobielstallingen. In de jaren 2015 t/m 2018 zijn hiervoor de volgende projecten uitgevoerd:

- 2015 galerijen opgehoogd complex 68 (44 woningen)
- 2016 galerijen opgehoogd complex 65 (30 woningen)
- 2017 scootmobielstalling gerealiseerd complex 26 (51 woningen)
- 2018 Project gestart Oude Haven, twee gebouwen worden voorzien van nieuwe liften en opgehoogde galerijen i.c.m. automatische deuropeners (verwachte oplevering 2019)

- Toewijzing naar leeftijdsklasse

	2015	2016	2017	2018
Jongeren jaar tot 23 jaar	11 (9%)	11 (8%)	6 (5%)	7 (4%)
Jongeren van 23 tot 28 jaar	18 (14%)	18 (13%)	32 (26%)	21 (13%)
Middengroep van 28 tot 40 jaar	63 (50%)	76 (55%)	28 (23%)	34 (20%)
Middengroep van 41 tot 54 jaar			24 (19%)	22 (13%)
Ouderen van 55 jaar tot 71 jaar	34 (27%)	33 (24%)	25 (20%)	39 (23%)
Ouderen van 71 jaar en ouder			9 (7%)	41 (26%)

Bron: Jaarverslagen 2015-2017

- Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking

Patrimonium heeft op het gebied van huisvesting van mensen met een beperking samenwerkingsafspraken met:

- Stichting IJsselmonde-Oost
- Humanitas DMH
- Pameijer

Patrimonium werkt samen met het Lokale Zorg Netwerk en de sociale wijkteams op het gebied van multi-problematiek. Voor deze samenwerking heeft de gemeente op 12-12-2012 een convenant LZN getekend met verschillende partners (wonen, zorg en welzijn) getekend.

- Statushouders

	2015	2016	2017	2018
Aantal gehuisvest	32	42	50	34
Taakstelling	41	76	66	56

Bron: Jaarverslagen 2015-2017, Marap Q4 2018

Taakstelling is een verantwoordelijkheid van de gemeente. De gemeente, Patrimonium en de andere 2 grote corporaties (Havensteder en Vestia) werken goed samen aan de realisatie van de taakstelling. De gemeente zet ook eigen vastgoed en particuliere initiatieven in om de taakstelling te realiseren. Eind 2018 was de taakstelling voor Barendrecht nagenoeg volledig gerealiseerd. Patrimonium moest t/m december nog 7 personen huisvesten. Hiervoor waren er al woningen gereserveerd. Deze woningen konden echter vanwege de nog uit te voeren mutatiwerkzaamheden niet in december verhuurd worden, maar in de eerste week van januari.

Geleverde prestaties op de maatschappelijke prestaties 2015 – 2018		Cijfer																																																												
3. Beperken van energiegebruik en energielasten van onze huurders		6																																																												
<ul style="list-style-type: none"> Beleid en uitvoering duurzaamheidsmaatregelen <p>Focus op bestaande voorraad Wij richten ons op collectieve energiebesparende en duurzame maatregelen en geven individuele bewoners binnen onze huidige Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV)-regeling de mogelijkheid om voor eigen rekening maatregelen te nemen. Daarnaast hebben wij ons geconformeerd aan de branche-afspraken. Concreet betekent dit dat Patrimonium zich inzet om in 2020 een voorraad te hebben met een gemiddelde energie-indexklasse van 1,21-1,40 (B). Voor de langere termijn houden wij rekening met een energie neutrale voorraad in 2050. Voor de ambitie indexklasse B hebben wij in de periode 2017 – 2026 een extra investering ingerekend van ongeveer 12 miljoen euro.</p> <p>Proven technology Bij de toepassing van technieken, installaties en systemen baseren wij onze keuzes op proven technology. Dit zijn toepassingen die door gebruik in de praktijk bewezen hebben betrouwbaar te zijn, de gewenste effecten daadwerkelijk behalen en in de exploitatie een goede kosten-kwaliteitverhouding hebben.</p> <p>Uitgangspunten investeren in energieprestatie Bij verschillende projecten investeren we in de energetische prestaties van de woningen. We gebruiken de woonlastenmethode, waarbij als uitgangspunt geldt dat we 50 procent van de investering via de huur terug verdienen en de huurder er lagere woonlasten door krijgt. We hanteren een terugverdientijd die overeenkomt met de economische levensduur van de aangebrachte voorzieningen.</p> <p><i>Bron: Portefeuille strategie 2017-2026</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Energieprestatielabel <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A++ label (%)</td> <td>0,0%</td> <td>0,0%</td> <td>0,0%</td> <td>1,6%</td> </tr> <tr> <td>A+ label (%)</td> <td>0,0%</td> <td>0,1%</td> <td>1,4%</td> <td>0,0%</td> </tr> <tr> <td>A label (%)</td> <td>13,0%</td> <td>9,6%</td> <td>8,6%</td> <td>8,5%</td> </tr> <tr> <td>B label (%)</td> <td>12,7%</td> <td>14,7%</td> <td>14,6%</td> <td>14,7%</td> </tr> <tr> <td>C label (%)</td> <td>44,0%</td> <td>45,4%</td> <td>45,4%</td> <td>45,2%</td> </tr> <tr> <td>D label (%)</td> <td>27,8%</td> <td>25,3%</td> <td>25,1%</td> <td>25,0%</td> </tr> <tr> <td>E label (%)</td> <td>6,2%</td> <td>4,8%</td> <td>4,8%</td> <td>4,9%</td> </tr> <tr> <td>F label (%)</td> <td>0,2%</td> <td>0,1%</td> <td>0,1%</td> <td>0,1%</td> </tr> <tr> <td>G label (%)</td> <td>0,0%</td> <td>0,0%</td> <td>0,1%</td> <td>0,0%</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Jaarverslagen 2015-2017</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Energie-index <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Energie-index</td> <td>1,53</td> <td>1,51</td> <td>1,49</td> <td>1,48</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Jaarverslagen 2015-2017</i></p>			2015	2016	2017	2018	A++ label (%)	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%	A+ label (%)	0,0%	0,1%	1,4%	0,0%	A label (%)	13,0%	9,6%	8,6%	8,5%	B label (%)	12,7%	14,7%	14,6%	14,7%	C label (%)	44,0%	45,4%	45,4%	45,2%	D label (%)	27,8%	25,3%	25,1%	25,0%	E label (%)	6,2%	4,8%	4,8%	4,9%	F label (%)	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	G label (%)	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%		2015	2016	2017	2018	Energie-index	1,53	1,51	1,49	1,48	
	2015	2016	2017	2018																																																										
A++ label (%)	0,0%	0,0%	0,0%	1,6%																																																										
A+ label (%)	0,0%	0,1%	1,4%	0,0%																																																										
A label (%)	13,0%	9,6%	8,6%	8,5%																																																										
B label (%)	12,7%	14,7%	14,6%	14,7%																																																										
C label (%)	44,0%	45,4%	45,4%	45,2%																																																										
D label (%)	27,8%	25,3%	25,1%	25,0%																																																										
E label (%)	6,2%	4,8%	4,8%	4,9%																																																										
F label (%)	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%																																																										
G label (%)	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%																																																										
	2015	2016	2017	2018																																																										
Energie-index	1,53	1,51	1,49	1,48																																																										
4. Leefbaarheid en sociale stabiliteit		8																																																												
<ul style="list-style-type: none"> Leefbaarheid <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Totaal leefbaarheid</td> <td>56.901</td> <td>266.920</td> <td>189.805</td> <td>226.144</td> </tr> <tr> <td>Leefbaarheid per vhe</td> <td>23</td> <td>103</td> <td>74</td> <td>88</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Jaarverslagen 2015-2017, Marap Q4 2018</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Woonfraude <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aantal meldingen woonfraude</td> <td>28</td> <td>32</td> <td>7</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Opzegging huur-overeenkomst i.v.m. woonfraude</td> <td>4</td> <td>8</td> <td>3</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Ontruimingen</td> <td>1</td> <td>8</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Bron: Jaarverslagen 2015-2017, Jaaroverzicht kort 2018</i></p>			2015	2016	2017	2018	Totaal leefbaarheid	56.901	266.920	189.805	226.144	Leefbaarheid per vhe	23	103	74	88		2015	2016	2017	2018	Aantal meldingen woonfraude	28	32	7	6	Opzegging huur-overeenkomst i.v.m. woonfraude	4	8	3	-	Ontruimingen	1	8	2	2																										
	2015	2016	2017	2018																																																										
Totaal leefbaarheid	56.901	266.920	189.805	226.144																																																										
Leefbaarheid per vhe	23	103	74	88																																																										
	2015	2016	2017	2018																																																										
Aantal meldingen woonfraude	28	32	7	6																																																										
Opzegging huur-overeenkomst i.v.m. woonfraude	4	8	3	-																																																										
Ontruimingen	1	8	2	2																																																										

Geleverde prestaties op de maatschappelijke prestaties 2015 – 2018

Cijfer

- Kern overlastmeldingen

	2015	2016	2017	2018
Geluidsoverlast	Top 3	50%	43%	40%
Lastigvallen/ruzie	Top 3	25%	0%	21%
Bomen/tuinen/huisdieren	Top 3	25%	25%	20%
Overig	-	0%	32%	19%

Bron: Jaarverslagen 2015-2017

- Ontruimingen

	2015	2016	2017	2018
Op grond van huurachterstand	3	7	8	2
Op grond van woonfraude	1	1	2	-
Totaal	4	8	12	2

Bron: Jaarverslagen 2015-2017, Jaaroverzicht kort 2018

Bijlage 7 Meetschaal

Het beoordelingskader is gebaseerd op het model voor maatschappelijke visitatie versie 6.0. Deze versie beschrijft dat de beoordeling plaatsvindt over vier perspectieven te weten:

1. Presteren naar Opgaven en Ambities
2. Presteren volgens Belanghebbenden
3. Presteren naar Vermogen
4. Governance van maatschappelijk presteren

Cijfer	Beoordeling
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

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

Pluspunten

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

Minpunten

Indien de corporatie niet aantoonbaar voldoet aan het ijkpunt voor een 6 dan levert dat in beginsel een onvoldoende op. De mate van onvoldoende wordt bepaald aan de hand van de genoemde (of vergelijkbare) criteria in het betreffende beoordelingskader. De genoemde criteria voor plus- en minpunten in het referentiekader zijn bedoeld als *hulpmiddel* en sluiten niet uit dat een visitatiecommissie ook andere overwegingen hanteert (en motiveert) voor een hogere of lagere waardering. De opsomming is niet limitatief en hoeven niet allemaal in de rapportage aan de orde te komen bij de onderbouwing van een plus- of minpunt.