

# Maatschappelijke visitatie Patrimonium Groningen

2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Christelijke Woningstichting Patrimonium

Groningen, 18 januari 2019





# Maatschappelijke visitatie Patrimonium Groningen

Christelijke Woningstichting Patrimonium  
Visitatieperiode 2014 tot en met 2017

Opdrachtgever: Christelijke Woningstichting Patrimonium

Maarten Nieland  
Robert Kievit  
Rixt Bos

Groningen, 18 januari 2019



# Inhoudsopgave

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Voorwoord                                                     | 7  |
| Recensie                                                      | 9  |
| Scorekaart                                                    | 13 |
| Samenvatting en beoordeling                                   | 14 |
| 1 Profielschets                                               | 15 |
| 2 Presteren naar Opgaven en Ambities                          | 17 |
| 2.1 Inleiding                                                 | 18 |
| 2.2 Opgaven                                                   | 18 |
| 2.3 Prestaties in het licht van de opgaven                    | 20 |
| 2.4 Ambities                                                  | 32 |
| 2.5 Ambities in relatie tot de opgaven                        | 33 |
| 2.6 Beoordeling                                               | 34 |
| 3 Presteren volgens Belanghebbenden                           | 35 |
| 3.1 Inleiding                                                 | 36 |
| 3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie           | 36 |
| 3.3 Beoordeling                                               | 36 |
| 3.4 Boodschap                                                 | 42 |
| 4 Presteren naar Vermogen                                     | 45 |
| 4.1 Inleiding                                                 | 46 |
| 4.2 Financiële continuïteit                                   | 46 |
| 4.3 Doelmatigheid                                             | 48 |
| 4.4 Vermogensinzet                                            | 49 |
| 4.5 Beoordeling                                               | 49 |
| 5 Presteren ten aanzien van Governance                        | 51 |
| 5.1 Inleiding                                                 | 52 |
| 5.2 Besturing                                                 | 52 |
| 5.3 Intern toezicht                                           | 55 |
| 5.4 Externe legitimering en verantwoording                    | 60 |
| 5.5 Beoordeling                                               | 61 |
| Bijlagen                                                      | 63 |
| Bijlage 1: Position Paper                                     | 64 |
| Bijlage 2: Bestuurlijke reactie                               | 68 |
| Bijlage 3: Geïnterviewde personen                             | 69 |
| Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring | 70 |
| Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren                 | 72 |
| Bijlage 6: Bronnenlijst                                       | 76 |
| Bijlage 7: Prestatietabel                                     | 77 |



# Voorwoord

## Het visitatiestelsel

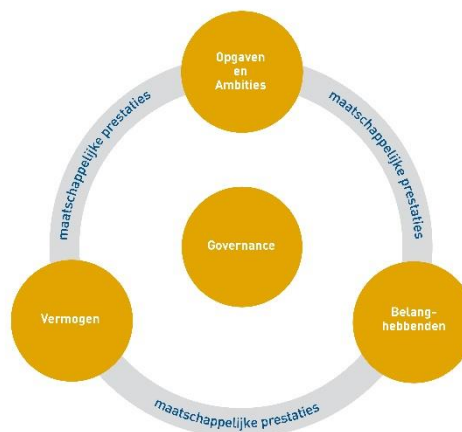
De maatschappelijke visitatie is een instrument voor horizontale verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties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

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

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

De beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

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



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

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

## Aanpak van Ecorys

Patrimonium heeft Ecorys in 2018 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode september tot en met december en beslaat de jaren 2014 tot en met 2017. Het visitatieteam van Ecorys bestond uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Rixt Bos.

## De meetschaal

Bij het geven van rapportcijfers geldt voor Presteren naar Opgaven de onderstaande meetschaal volgens 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 5.0'. De kwalitatieve prestaties worden eveneens in het licht van deze schaal beoordeeld. De corporatie scoort een voldoende als de prestaties in belangrijke mate de opgaven evenaren.

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

Voor de beoordeling van de Ambities, Vermogen en Governance gebruikt de visitatiecommissie cijfers op een meetschaal van 1-10, waarbij bovenstaande meetschaal van kracht is. In het beoordelingskader is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie beoordeelt allereerst of de corporatie aan het ijkpunt van een 6 voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. In het methodiek 5.0 zijn criteria opgenomen voor plus- en respectievelijk minpunten.

### Leeswijzer

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

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

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

Ten slotte vindt u de bijlagen bij het rapport:

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

### Tot slot

De leden van het visitatieteam van Ecorys danken allen die in de afgelopen maanden een bijdrage hebben geleverd aan de totstandkoming van deze maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Aafke Westhuis-Scholtes voor de prettige samenwerking.



# Recensie

## Lokaal betrokken, sociaal en in ontwikkeling

Patrimonium Groningen (Hierna: Patrimonium) is een corporatie met ruim 6.400 sociale huurwoningen in de stad Groningen (peildatum: 1 januari 2018). Patrimonium is lokaal betrokken en richt zich met name op de lokale opgaven in de stad. Patrimonium wil vanuit haar eigen visie op 'goed wonen' een betrouwbare en efficiënte verhuurder zijn van kwalitatief goede en betaalbare woningen voor de sociale doelgroep. Groei van het bezit is geen doel op zich, maar een middel om te voorzien in woonbehoefte.

In de Position Paper geeft de bestuurder aan dat Patrimonium voor betaalbare en goede sociale huurwoningen staat en de afgelopen jaren veel heeft geïnvesteerd in het onderhoud van de woningen. Duurzaamheid heeft daarbij nadrukkelijke aandacht gekregen in de vorm van energiebesparende maatregelen en het gebruik van alternatieve energiebronnen. De visitatiecommissie onderkent deze inzet, maar merkt tegelijkertijd op dat enkele belanghebbenden aangeven dat Patrimonium meer inzet kan leveren op het gebied van duurzaamheid. De corporatie kan de communicatie over deze prestaties derhalve beter uitdragen.

In de Position Paper noemt de bestuurder enkele ontwikkelingen die in de Groningse woningmarkt de opgave bepalen:

- Toenemende woonlasten;
- Toenemende zorg over de betaalbaarheid van woningen, waardoor er minder woningen beschikbaar komen voor de doelgroep;
- Een groot aantal gezinnen dat op zoek is naar een sociale huurwoning en lang moet wachten op een geschikte woning.

De visitatiecommissie onderschrijft het belang van deze opgaven en is van mening dat Patrimonium Groningen zich (ruim) voldoende heeft ingezet om aan de opgave te voldoen. De woningvoorraad van Patrimonium Groningen is over de periode van 2014 tot en met 2017 bijvoorbeeld toegenomen met ruim 100 woningen. Daarnaast heeft Patrimonium Groningen onder andere een beperkte huurverhoging doorgevoerd, ingezet op het bevorderen van doorstroming en een woonlastenonderzoek uit laten voeren. Op basis van de resultaten van het woonlastenonderzoek heeft Patrimonium Groningen in een aantal wijken een huurverlaging doorgevoerd.

## Terugblik op de vorige visitatie

In 2014 ervoer de visitatiecommissie Patrimonium als een bescheiden en behouden woningcorporatie. Daarbij merkte de visitatiecommissie op dat Patrimonium tegelijkertijd een corporatie is met een eigen karakter die verantwoorde risico's neemt. De corporatie heeft een duidelijk herkenbaar sociaal gezicht en laat ook haar christelijke identiteit meewegen bij beslissingen.

Patrimonium scoorde op de verschillende onderdelen van de maatschappelijke visitatie een voldoende tot een ruime voldoende. De visitatiecommissie gaf Patrimonium wel een aantal aandachtspunten mee:

- De visitatiecommissie zag een verbetering in de PDCA-cyclus en gaf aan dat Patrimonium 'van plan (is) om de voortgang van haar presteren middels de kwartaalrapportages te monitoren en bij te sturen waar nodig is. De rapportages zullen het beleidsplan en de jaarplannen opvolgen,

waardoor er sprake zal zijn van een mix van sturingsvariabelen op zowel volkshuisvestelijk, financieel en personeel vlak'.

- De visitatiecommissie plaatste een kanttekening bij het toelichten van het eigen toewijzingsbeleid en de wijze waarop de keuze voor een eigen woningtoewijzingsbeleid werd gecommuniceerd in de richting van de belanghebbenden. Bij een groot aantal belanghebbenden bestond aversie tegen het toewijzingsbeleid van Patrimonium.
- De visitatiecommissie gaf daarnaast aan dat de corporatie haar missie en visie breder kan uitdragen richting andere partijen, met name partijen waarmee de corporatie direct en indirect samenwerkt. Op het gebied van samenwerking gaf de commissie Patrimonium Groningen het advies om meer initiatief te tonen en de corporatie in de regio op de kaart te zetten.
- De visitatiecommissie adviseerde de corporatie om haar bezetting uit te breiden met een beleidsmedewerker om de directeur-bestuurder te ontlasten en de organisatie in staat te stellen om doeltreffender aan te haken bij nieuwe ontwikkelingen.

#### De verbeterpunten zijn opgepakt

Patrimonium heeft in de voorbije periode een ingrijpende reorganisatie ondergaan, waarbij ook nadrukkelijk aandacht is besteed aan de bovenstaande verbeterpunten. De uitkomsten van de vorige visitatie zijn middels een verbeterplan gestructureerd uitgewerkt. Patrimonium heeft de PDCA-cyclus, mede op aangeven van de Autoriteit Woningcorporaties in de Governance-inspectie, versterkt en aangepast. De visitatiecommissie merkt op dat er ondanks de inspanningen verdere verbeteringen mogelijk zijn, met name bij het nog beter aansluiten van de rapportages op de maatschappelijke opgaven en de daarbij behorende doelstellingen.

Het is de visitatiecommissie ook opgevallen dat Patrimonium de afgelopen jaren meer nadruk heeft gelegd op 'samen doen' en de participatie van belanghebbenden'. De belanghebbenden geven aan dat de samenwerking en de communicatie naar tevredenheid verloopt. De gemeente Groningen geeft bijvoorbeeld aan dat Patrimonium Groningen echt een integraal onderdeel uit is gaan maken van de samenwerking met de Groningse corporaties. Hierbij past ook dat Patrimonium Groningen per 1 januari 2018 is overgegaan tot deelname aan WoningNet. De deelname aan Woningnet zorgt er voor dat de samenwerking met de andere Groningse corporaties kan worden versterkt en de sociale woningvoorraad in Groningen optimaal benut kan worden. Een positieve ontwikkeling.

#### Huidige visitatie

Het voorliggende rapport van de maatschappelijke visitatie laat zien dat Patrimonium ruim voldoende invulling heeft gegeven aan de prestatieafspraken die zijn opgesteld met de gemeente en de huurders. In een werkgebied waarin het aanbieden van betaalbare huurwoningen, het bevorderen van doorstroming en het verduurzamen van de woningvoorraad als opgaven hoog op de agenda staan, heeft Patrimonium Groningen tevens veel meer dan voorheen aandacht gehad voor het faciliteren van initiatieven ten aanzien van leefbaarheid.

De visitatiecommissie is van mening dat Patrimonium Groningen binnen haar mogelijkheden aan de opgaven heeft voldaan en tegelijkertijd een frisse wind heeft laten waaien ten aanzien van de leefbaarheidsaspecten. De corporatie heeft duidelijk een positieve ontwikkeling doorgemaakt, met name als het gaat om de samenwerking met de belanghebbenden en het aanhaken bij het collectief in Groningen.

De belanghebbenden zijn positief over de volkshuisvestelijke prestaties van de Groningse corporatie. Opvallend is dat de belanghebbenden ervaren dat Patrimonium Groningen steeds meer heeft ingezet op samenwerking en invloed op beleid. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat met name de huurdersvereniging zich zorgen maakt over de toekomstige invloed op beleid en de kwaliteit van de relatie. De reorganisatie heeft hier in negatieve zin invloed op gehad. De

huurdersvereniging hoopt dat samen met Patrimonium de samenwerking en de invloed op beleid weer op het oude niveau komt.

De visitatiecommissie waardeert de inzet van Patrimonium in de relatie met de belanghebbenden, waaronder de huurders. De directeur-bestuurder heeft korte lijnen met de leden van de huurdersvereniging. De keuze de relatie en de communicatie met de huurdersvereniging niet langer uitsluitend via de directeur-bestuurder te laten verlopen is in de ogen van de visitatiecommissie een logische.

Op het onderdeel Presteren naar Vermogen presteert Patrimonium Groningen ruim voldoende. De corporatie heeft van oudsher een voldoende sterke financiële positie. De visitatiecommissie ziet dat Patrimonium Groningen op onderdelen inzet op een professionaliseringsslag, waar het nieuwe managementteam een belangrijke bijdrage aan moet leveren.

Het feit dat de aandacht voor doelmatigheid onderdeel is van de cultuur van de organisatie, maakt dat Patrimonium Groningen al jarenlang bedrijfslasten heeft die ruim onder het landelijke gemiddelde liggen. De visitatiecommissie onderschrijft het nieuwe beleid ten aanzien van doelmatigheid, waarbij meer gestreefd wordt uit te komen op het gemiddelde van de benchmark en de daardoor toegenomen kostenniveaus in te zetten voor de volkshuisvestelijke opgaven. De steeds verdergaande behoefte aan samenwerking zal immers ook tot extra kosten leiden voor afstemming en uitvoering van beleid met de maatschappelijke partners.

Voor wat betreft Governance is de visitatiecommissie van mening dat de Raad van Commissarissen een passende samenstelling heeft, zelfkritisch is en aandacht voor de verschillende rollen heeft. De RvC heeft daarbij, in samenspraak met de bestuurder, ingezet op een aantal verbeteringen, onder andere ten aanzien van de PDCA-cyclus en de nieuwe organisatie/topstructuur. De visitatiecommissie spreekt haar waardering uit voor de inzet die de RvC heeft getoond als het gaat om de versterking en professionalisering van de organisatie.

De visitatiecommissie vindt het ook bijzonder dat Patrimonium haar prestaties heeft geleverd terwijl de organisatie een grote verandering heeft ondergaan. De visitatiecommissie ziet in de reorganisatie een duidelijke versterking van de organisatie van Patrimonium Groningen.

### **Wat kan beter?**

Zoals eerder aangegeven heeft Patrimonium Groningen ruim voldoende gepresteerd en op onderdelen zichtbare verbeteringen doorgevoerd. De visitatiecommissie ziet nog ruimte voor verdere verbetering:

- Het verder versterken van de PDCA-cyclus door duidelijker de koppeling te leggen tussen (de doelstellingen uit) het ondernemingsplan, de jaarplannen en de voortgangsrapportages;
- Het versterken van de samenwerking met de huurdersorganisatie en het vinden van een goede overlegstructuur, waarbij aandacht moet zijn voor een passende balans tussen zakelijkheid en sociale betrokkenheid. Daarbij kan het goede van het verleden worden gecombineerd met de eisen van de moderne tijd;
- Het laten zien van een duidelijkere relatie tussen de prestaties en de maatschappelijke effecten in de openbare verantwoording.

### Tot slot

De visitatiecommissie is van mening dat Patrimonium Groningen een belangrijke en gewaardeerde rol binnen de volkshuisvesting in Groningen vervult. De corporatie is er niet alleen in geslaagd om ruim voldoende tot goede volkshuisvestelijke prestaties te leveren, maar ook om de organisatie te verstevigen en meer dan voorheen de samenwerking op te zoeken.

De visitatiecommissie ziet de ingezette interne ontwikkelingen als een belangrijke stap om in de toekomst in het veranderende maatschappelijke speelveld blijvend te kunnen presteren. Dit speelveld vraagt meer dan voorheen om samenwerking met een brede selectie aan maatschappelijk partners. Daarom beschouwt de visitatiecommissie de keuze van Patrimonium Groningen om meer in te zetten op samenwerking en 'samen doen' als passend bij de huidige tijd, waarin samenwerking met een brede groep maatschappelijke partners steeds noodzakelijker wordt.

De belangrijkste uitdaging voor Patrimonium in de ogen van de visitatiecommissie is het doorzetten van de ontwikkelingen binnen de organisatie. Er is veel werk verricht, maar de vergrote beleidscapaciteit moet uiteindelijk ook in de praktijk zijn nut bewijzen. Daarom is het ook aan te bevelen de samenwerking een stap verder te brengen. Bijvoorbeeld door het gezamenlijk met de maatschappelijke partners verkennen van de ontwikkelingen, kansen en bedreigingen en het benoemen van ieders rol bij het oppakken van de opgaven. Een proces dat voorheen vooral door iedere organisatie afzonderlijk werd gedaan.

De visitatiecommissie hoopt tegelijkertijd dat Patrimonium Groningen in de samenwerking zijn eigen identiteit, gericht op betrouwbaarheid en degelijkheid, duidelijk blijft tonen. Of zoals een belanghebbende het verwoordde: 'Laat je in de samenwerking de kop niet gek maken!'

## Scorekaart

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

Verklaring prestatievelden:

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

## Samenvatting en beoordeling

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

Tabel 2 Beoordeling

| Perspectief                          | Eindcijfer |
|--------------------------------------|------------|
| Presteren naar Opgaven en Ambities   | 7,2        |
| Presteren volgens Belanghebbenden    | 7,6        |
| Presteren naar Vermogen              | 7,3        |
| Presteren ten aanzien van Governance | 6,8        |

### Presteren naar Opgaven en Ambities

**7,2** Patrimonium Groningen heeft ruim voldoende gepresteerd bij het realiseren van de maatschappelijke opgaven in de gemeente Groningen. Patrimonium Groningen heeft op alle onderdelen aan de prestatieafspraken voldaan. Op het onderdeel Ambities in relatie tot de opgaven scoort Patrimonium Groningen eveneens ruim voldoende. De Groningse corporatie zoekt nadrukkelijk aansluiting bij signalen uit de omgeving.

### Presteren volgens Belanghebbenden

**7,6** De belanghebbenden van Patrimonium Groningen zijn tevreden over de maatschappelijke prestaties van de corporatie. De belanghebbenden waarderen de volkshuisvestelijke prestaties met een ruime voldoende. De prestaties ten aanzien van (des)investeren in vastgoed worden in de relatie tot de andere prestatievelden 'slechts' met een 6,7 beoordeeld. De relatie en de communicatie met Patrimonium Groningen verloopt, evenals de invloed op het beleid, goed.

### Presteren naar Vermogen

**7,3** Patrimonium Groningen heeft ten aanzien van Presteren naar Vermogen ruim voldoende gepresteerd. Opvallend is met name de doelmatigheid van Patrimonium Groningen. De bedrijfslasten van de corporatie liggen aanzienlijk lager dan het gemiddelde van de referentie en het landelijke gemiddelde. Aan de normen van de externe toezichthouders ten aanzien van de financiële continuïteit wordt voldaan.

### Presteren ten aanzien van Governance

**6,8** Patrimonium Groningen heeft ten aanzien van Governance op verschillende onderdelen verbeterlagen gemaakt. De PDCA-cyclus is aangepast en de organisatie is versterkt. De RvC heeft een passende samenstelling, aandacht voor zelfreflectie en de verschillende rollen. Patrimonium Groningen is meer in gaan zetten op samenwerking en het zoeken van verbinding met de samenleving.



# 1 Profielschets



## Werkgebied

Patrimonium Groningen is een woningcorporatie in de stad Groningen en heeft een bezit van in totaal ruim 6.400 zelfstandige woningen (peildatum: 1 januari 2018), waarvan ruim 6.000 woningen met een huurprijs tot de huurtoeslaggrens. Daarnaast bezit Patrimonium Groningen nog circa 270 onzelfstandige wooneenheden. Naast wooneenheden bezit Patrimonium Groningen ruim 1.300 niet-wooneenheden, waarvan bijna 950 parkeervoorzieningen.

## Woningbezit

Patrimonium Groningen heeft relatief veel etagebouw en weinig eengezinswoningen in het bezit, in vergelijking met het landelijk gemiddelde. Wat betreft ouderdom komt het bezit van Patrimonium Groningen ongeveer overeen met het landelijk gemiddelde. Wat opvalt is dat Patrimonium Groningen in verhouding met het landelijk gemiddelde een iets groter aandeel woningen heeft uit de bouwperiode 1980-1989 en een kleiner aandeel woningen gebouwd in de periode na het jaar 2000.

Tabel 1.1 Woningbezit

| Type woningen                               | Patrimonium Groningen | Landelijk     |
|---------------------------------------------|-----------------------|---------------|
| Eengezinswoningen                           | 14,6%                 | 40,8%         |
| Meergezinsetagebouw zonder lift t/m 4 lagen | 45,3%                 | 24,8%         |
| Meergezinsetagebouw met lift                | 19,5%                 | 15,5%         |
| Hoogbouw                                    | 17,1%                 | 12,3%         |
| Onzelfstandige overige wooneenheden         | 3,5%                  | 6,6%          |
| <b>Totaal</b>                               | <b>100,0%</b>         | <b>100,0%</b> |

Bron: CIP (2016), Christelijke Woningstichting Patrimonium, Aedes

De gemiddelde huurprijs bij Patrimonium Groningen ligt op € 480 in 2016. Daarmee is de gemiddelde huur beduidend lager dan het landelijk gemiddelde van € 512. Daarentegen is de verhouding van de huur ten opzichte van de maximaal toegestane huur in sociale huurwoningen bij Patrimonium Groningen relatief hoger, met circa 75% tegenover 72% als landelijk gemiddelde. Deze verhoudingen worden verklaard door het relatief grote bezit in etagebouw.

## Organisatiestructuur

Patrimonium Groningen heeft een directeur-bestuurder, met daaronder de afdelingen financiële administratie, verhuur- en bewonerszaken, nieuwbouw en onderhoud en een secretariaat. In totaal heeft Patrimonium Groningen in 2017 48 personen in dienst (42,3 fte). De Raad van Commissarissen bestaat in 2017 uit zeven personen.

## Samenwerking

Patrimonium Groningen werkt samen met (maatschappelijke) partners aan de volkshuisvestelijke opgaven in Groningen. In dit kader heeft Patrimonium Groningen samenwerkingsovereenkomsten en afspraken gemaakt met diverse partijen. Belangrijke samenwerkingspartners van Patrimonium Groningen zijn onder meer de huurders, collega-corporaties, gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen.



## 2 Presteren naar Opgaven en Ambities



## 2.1 Inleiding

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

## 2.2 Opgaven

Hieronder zijn de maatschappelijke opgaven in het werkgebied omschreven. Daarbij is aandacht voor onder meer de prestatieafspraken en beleidsdocumenten van de overheid, zorg- en welzijnsinstellingen, huurdersorganisaties, brancheorganisatie, politie en samenwerkingsverbanden waarin de corporatie participeert.

### 2.2.1 Regionale opgaven

#### **Woonvisie gemeente Groningen: Wonen in Stad**

In 2015 heeft de gemeente Groningen de woonvisie Wonen in Stad definitief vastgesteld. In deze woonvisie is opgenomen dat Groningen de komende jaren blijft groeien, met name omdat er meer jongeren in de stad blijven wonen na hun studie. Het is derhalve van belang om te blijven investeren in de stad. In deze context wordt vastgesteld dat het voor Groningen belangrijk is dat de komende jaren wordt doorgegaan op de onderwerpen: wonen naar ieders zin, stad en ommeland, verder bouwen aan de stad en nieuwe doelgroepen nieuwe woonwensen. Daarnaast worden thema's benoemd die Groningen in de komende jaren gaat oppakken om wonen er nog beter te maken:

- Betaalbaarheid: goed wonen is betaalbaar wonen;
- Duurzaamheid: op weg naar energieneutraal in 2035;
- Wonen en zorg: goud oud in stad;
- Jongerenhuisvesting: ruimte voor jongeren in de stad;
- Wonen in en rond de binnenstad;
- Bijzondere woonvormen;
- Aardbevingen.

In het onderdeel 'Stad maken en stad zijn' gaat de woonvisie kort in op de meer procesmatige kant, hoe de in de woonvisie benoemde maatregelen en doelstellingen bereikt kunnen worden. Hier worden de prestatieafspraken en meerjarenprogramma's wonen genoemd, maar ook de partijen die betrokken of gestimuleerd moeten worden.

### 2.2.2 Lokale opgaven

De lokale opgaven staan beschreven in de prestatieafspraken tussen de gemeente en de Groningse woningcorporaties. In de visitatieperiode waren achtereenvolgens de prestatieafspraken over de periode 2011-2014 en over de periode 2015-2020 van kracht.

#### **Nieuw Lokaal Akkoord: Mensen maken Stad! 2.0**

Het Nieuw Lokaal Akkoord (NLA) 2.0 is de vernieuwde samenwerkingsovereenkomst tussen de gemeente Groningen en de Groninger woningcorporaties voor de periode 2011 tot en met 2014. In het licht van de lokale, maar ook bredere landelijke, opgave worden kort de belangrijkste ontwikkelingen voor de partijen in het NLA besproken. In het licht van deze en andere opgaven worden vervolgens ambities geformuleerd, waarbij, indien van toepassing, ook de in 2007 gemaakte afspraken worden geëvalueerd:

- Huisvesting voor iedereen;
- Mensen maken Stad!;
- Verbinding maken in de wijk;
- Samen richten op kwaliteit van wonen;
- Wonen verduurzamen.

Vervolgens zijn er samenwerkingsafspraken geformuleerd om bovenstaande ambities te verwezenlijken. Er zijn afspraken gemaakt over het versnellen van de woningbouw, de woonruimteverdeling en het vergroten van de betrokkenheid van medewerkers.

#### **Kader prestatieafspraken 2015-2020: Groningen blijft in beweging**

In 2015 zijn de gemeente Groningen en de Groninger woningcorporaties opnieuw samen om tafel gegaan om de kaders voor de periode daarna vast te stellen. Externe veranderingen in onder meer de regelgeving hebben de verhoudingen in de samenwerking tussen partners veranderd en er nieuwe accenten in aangebracht. In het licht van de nieuwe lokale, regionale en nationale opgaven die op de partijen afkomen, zijn voor de prestatieafspraken de volgende opgaven onderscheiden:

1. Concentreren op de kerntaken voor de primaire doelgroep;
2. Het werk doen met minder financiële armslag;
3. Voor de middengroepen moet samen met marktpartijen een oplossing gevonden worden;
4. Flexibel blijven om in te kunnen inspelen op (onvoorspelbare) veranderingen;
5. Verduurzaming blijft belangrijk;
6. Antwoorden vinden op de aardbevingsproblematiek.

Met het oog op deze opgaven zijn tussen de gemeente en corporaties voor de komende periode afspraken gemaakt over: betaalbaarheid, sociale huur, middeninkomens, studenten en jongeren, gezinnen, ouderen, kwetsbare doelgroepen, vitale wijken, verduurzaming en veiligheid.

Ieder jaar zijn de kaderafspraken uitgewerkt in concrete uitvoeringsafspraken.

#### **Overige samenwerkingsovereenkomsten**

Patrimonium Groningen werkt samen met (maatschappelijke) partners aan de opgaven die op de regio afkomen. Belangrijke samenwerkingspartners zijn de gemeente Groningen, collega-corporaties, zorg- en welzijnsinstellingen en andere gemeenten uit de provincie Groningen. Daarnaast is de samenwerkingsovereenkomst 'Warmte Stad' gesloten om te komen tot een warmtenet. In het verlengde van deze samenwerkingsovereenkomst is een exploitatieovereenkomst opgesteld.



## 2.3 Prestaties in het licht van de opgaven

De beoordeling van de gerealiseerde maatschappelijke prestaties van Patrimonium ten aanzien van Presteren naar Opgaven is gebaseerd op de verkregen informatie van de corporatie. Bij de beoordeling is zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kwantitatieve methoden. Waar dit niet mogelijk was, is de beoordeling gemaakt aan de hand van kwalitatieve informatie uit de documentatie. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in bijlage 7. Het oordeel over de prestaties in het licht van de opgaven telt voor 75% mee in het eindoordeel van Presteren naar Opgaven en Ambities.

Tabel 2.1 Presteren naar Opgaven

| Prestatieveld                          | Beoordeling | Gem. cijfer |
|----------------------------------------|-------------|-------------|
| Huisvesten van de primaire doelgroep   | 7,2         | 7,2         |
| Huisvesten van bijzondere doelgroepen  | 7,5         |             |
| Kwaliteit van woningen en woningbeheer | 7,1         |             |
| (Des)investeren in vastgoed            | 7           |             |
| Kwaliteit van wijken en buurten        | 7           |             |

### 2.3.1 Huisvesting van de primaire doelgroep

**7,2**

**Patrimonium Groningen heeft ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep ruim voldoende gepresteerd. Patrimonium Groningen heeft passend toegewezen, de sociale woningvoorraad uitgebreid en ingezet op doorstroming.**

#### *Patrimonium Groningen heeft woningen conform regelgeving toegewezen*

Woningcorporaties zijn per 2011 wettelijk verplicht minimaal 90% van de vrijkomende woningen met een huur beneden de maximale huur voor de huurtoeslag toe te wijzen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229 per jaar. Per 2016 geldt dat woningcorporaties tenminste 80% toewijzen tot de maximale inkomensgrens (prijsspeil 2016: € 35.739). Daarnaast wijzen zij 10% toe aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739 - € 39.874 (prijsspeil 2016) toe. De resterende 10% is vrij toe te wijzen.

Patrimonium Groningen heeft in de periode 2014 tot en met 2017 conform de regelgeving woningen toegewezen aan de primaire doelgroep. Jaarlijks lagen de percentages toewijzingen aan deze groep tussen de 97% en 98%. Patrimonium Groningen maakt beperkt gebruik van de extra 10% ruimte voor de middeninkomensgroep.

Daarnaast moeten corporaties per 2016 ook voldoen aan de landelijke regels omtrent passend toewijzen. Dat betekent dat corporaties aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrenzen moeten verhuren. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurder woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is. Patrimonium Groningen heeft in 2016 (95,8%) en 2017 (98,6%) conform de regelgeving passend toegewezen.

#### *De sociale huurwoningvoorraad van Patrimonium Groningen is toegenomen*

Een van de opgaven in Groningen is om de beschikbaarheid van sociale huurwoningen te vergroten, omdat de verwachting is dat de beschikbaarheid van woningen onder druk blijft staan. In de kaderafspraken is vastgelegd dat het vergroten van het aantal woningen de meest effectieve

manier hiervoor is. Voor de periode 2017 tot en met 2020 is afgesproken dat de totale sociale huurvoorraad in Groningen netto groeit met gemiddeld 375 woningen per jaar, uitgesplitst naar type woning. Dit is de optelsom van nieuwbouw, sloop, verkoop en verschuivingen van en naar de vrije sector. In dit kader heeft Patrimonium Groningen aangegeven dat zij 109 woningen gaat bouwen en 80 woningen gaat verkopen in de periode 2017 tot en met 2020.

In 2015 en 2016 was er sprake van een lichte afname van de woningvoorraad, die werd veroorzaakt door verkoop en de vermindering van zorgplaatsen. Deze daling is in 2017 weer ruimschoots ingelopen, door de omzetting van aanleunwoningen naar flatwoningen. Tijdens de visitatieperiode heeft Patrimonium Groningen de woningvoorraad en de sociale huurwoningvoorraad daarom per saldo laten toenemen.

**Tabel 2 - Woningvoorraad Patrimonium Groningen**

|      | Totale woningvoorraad | Woningvoorraad huurprijs (< € 699/€ 710) |
|------|-----------------------|------------------------------------------|
| 2014 | 6.328 woningen        | 6.265 woningen                           |
| 2015 | 6.279 woningen        | 6.217 woningen                           |
| 2016 | 6.208 woningen        | 6.147 woningen                           |
| 2017 | 6.430 woningen        | 6.328 woningen                           |

#### *Patrimonium Groningen zet zich in voor doorstroming*

In het kader van beschikbaarheid hebben corporaties en gemeente ook in 2016 afgesproken dat de gemiddelde zoektijd naar een sociale woning van twee jaar niet langer wordt, liefst zelfs korter. Echter, in 2017 is geconstateerd dat voor sommige doelgroepen de zoektijd toch hoger dan twee jaar is. In die gevallen dienen partijen eerst aan betere doorstroming te werken en pas als dat te weinig effect heeft, kan worden ingegrepen via woonruimteverdeling of specifieke nieuwbouw.

Patrimonium Groningen neemt sinds 1 januari 2018 wel deel aan de woonruimteverdeling via WoningNet. Gedurende de periode 2014 tot en met 2017 was sprake van een eigen woonruimteverdeelsysteem (distributiemodel), waarbij dezelfde criteria gehanteerd werden als voor de woningtoewijzing via WoningNet, namelijk dat de woning wordt toegewezen aan de woningzoekende met de meeste wachttijd. In deze periode is de wachttijd toegenomen van 47 (2014) naar 54 maanden (2016 en 2017). De wachttijd geeft aan hoeveel punten de woningzoekende nodig heeft om (als eerste) voor een woning in aanmerking te komen.

Huurders van woningcorporaties uit de gemeente Groningen krijgen woonduurpunten, waardoor zij eerder in aanmerking komen voor een woning. Op deze wijze wordt de doorstroming bevorderd. Patrimonium Groningen heeft deze werkwijze overgenomen en zich hierdoor ingezet voor de verbetering van doorstroming.

Eén van de uitkomsten van de gezamenlijke evaluatie van de woonruimteverdeling in 2016 en 2017 is om meer ruimte te bieden voor gezinnen. De zoektijd naar gezinswoningen loopt op en de doorstroming stagneert. Patrimonium Groningen heeft doorstroming kunnen bevorderen door oudere woningzoekenden, die in een gezinswoning wonen, een vrijkomende woning in een ouderencomplex toe te wijzen. Op termijn overweegt Patrimonium Groningen de mogelijkheid een specifieke seniorenmakelaar in te zetten.

Patrimonium Groningen heeft ook plannen voor de ontwikkeling van nieuwbouw, om de doorstroming van senioren van eengezinswoningen naar geschiktere woningen mogelijk te maken. Concreet gaat het om plannen voor 84 nieuwbouwappartementen voor senioren in Beijum en Selwerd. Bij het toewijzen van deze nieuwbouwwoningen wordt voorrang verleend aan huishoudens die een eengezinswoning verlaten.

Daarnaast kunnen huurders hun woning ruilen, indien aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan. Op deze manier kunnen huurders naar een passender woning verhuizen. In de visitatieperiode hebben heeft 35 keer een dergelijke woningruil plaatsgevonden.

In 2017 is een aanvullende afspraak gemaakt over jongerenwoningen. Collega-corporaties die hun beleid meer richten op jongeren zullen zich over deze opgave ontfermen. Patrimonium Groningen heeft daarom jongerenwoningen niet opgenomen in haar eigen plannen.

#### *Patrimonium Groningen huisvest 50 statushouders in de periode 2014 tot en met 2017*

De gemeente Groningen kent een taakstelling voor het huisvesten van statushouders. Deze taakstelling is niet uitgesplitst naar een opgave per corporatie. De totale opgave voor het huisvesten van statushouders in de jaren 2014 tot en met 2017 voor de gemeente Groningen was 1.061 statushouders.

Patrimonium Groningen heeft in de visitatieperiode uiteindelijk in totaal 50 statushouders gehuisvest in 30 woningen (tabel 4). In 2014 en 2015 heeft Patrimonium Groningen geen bijdrage geleverd, omdat er geen statushouders zijn aangemeld door het COA. De oorzaak daarvan was dat de statushouders gebruik maakten van het aanbodmodel via WoningNet en er geen kandidaten voor bemiddeling bij Patrimonium werden aangeboden. In 2016 heeft Patrimonium Groningen in overleg met de gemeente en Humanitas concrete afspraken gemaakt voor het huisvesten van statushouders: statushouders krijgen een urgentie en kunnen zelf reageren op een woning.

**Tabel 3 - Huisvesting statushouders**

|      | Taakstelling gemeente Groningen | Realisatie Patrimonium Groningen |
|------|---------------------------------|----------------------------------|
| 2014 | 184                             | 0 statushouders                  |
| 2015 | 336                             | 0 statushouders                  |
| 2016 | 272                             | 20 statushouders in 15 woningen  |
| 2017 | 269                             | 30 statushouders in 15 woningen  |

Daarnaast is afgesproken dat de gemeente, corporaties en andere partijen in 2016 en 2017 samen op zoek gaan naar oplossingen om meer woonruimte voor vergunninghouders te realiseren. Hoewel de behoefte kleiner is dan in 2016 gedacht, zal er nog steeds woonruimte gerealiseerd moeten worden. Dit kan door bijvoorbeeld sloopprogramma's te vertragen of vastgoed tijdelijk te bestemmen voor wonen.

#### *Patrimonium Groningen spant zich in voor betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen*

De gemeente Groningen wil hoge woonlasten voor mensen met een laag inkomen voorkomen, net als huurschulden. In de prestatieafspraken is daarom opgenomen dat de Groningse corporaties moeten werken aan voldoende betaalbare woningen, door keuzes te maken in huurbeleid, nieuwbouw, verkoop, sloop en verduurzaming.

In de visitatieperiode is het aandeel betaalbare huurwoningen (huurprijs < € 635,05, prijspeil 2016) in de woningvoorraad van Patrimonium Groningen toegenomen met 0,1%, absoluut is de groei ruim 100 woningen in het betaalbare segment.

Wat betreft het huurbeleid wordt door Patrimonium Groningen bij mutatie de huurprijs geharmoniseerd tot een streefhuur. Dit betekent dat de huurprijs zowel naar boven als naar beneden kan worden bijgesteld, afhankelijk van de 'marktwaarde' van de woning en de maximale huurprijs op basis van de woningwaardering. Uitgangspunt is dat de huurprijzen toegankelijk blijven

voor huurders die een beroep moeten doen op de huurtoeslag. In het kader van passend toewijzen worden de huurprijzen, daar waar mogelijk, onder de aftoppingsgrenzen gebracht.

Patrimonium Groningen voert een inflatievolgend huurbeleid, terwijl bij de marktwaarde de maximale huurstijgingen worden ingerekend. Patrimonium Groningen voert jaarlijks een reguliere huurverhoging door. De gemiddelde jaarlijkse huurverhoging tijdens de visitatieperiode bedroeg 4,0%, 1,9%, 1,0% respectievelijk 1,0 %.

Daarnaast heeft Patrimonium Groningen in het kader van beleidsmogelijkheden voor betaalbaarheid en inzicht in de (hoge) woonlasten, een woonlastenonderzoek laten uitvoeren door KAW. Daarbij is gebruikgemaakt van de beschikbare gegevens uit het klanttevredenheidsonderzoek dat is uitgevoerd door USP in 2015. Geconcludeerd werd dat niet alleen de corporaties verantwoordelijk zijn voor de woonlasten, maar dat Patrimonium Groningen wel bij zou kunnen dragen aan de verlaging ervan, door de relatief hoge huurprijzen en hoge energielasten in sommige wijken (i.c. Selwerd, Beijum en Vinkhuizen) aan te pakken.

Voor Patrimonium Groningen bleek dat de tekort-<sup>6</sup> en de kantelgroep<sup>7</sup> uit het onderzoek met name woonachtig zijn in de wijken Selwerd, Beijum en Vinkhuizen. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek heeft Patrimonium Groningen de huurdersvereniging een aantal keuzes voorgelegd. Uiteindelijk is er voor gekozen om bij 340 huishoudens in deze wijken een huurverlaging door te voeren. De huurprijzen van nieuwbouw liggen onder de aftoppingsgrenzen. De gemeente Groningen is inmiddels voornemens om een dergelijk woonlasten- en woonbehoeftenonderzoek voor heel Groningen uit te voeren, onder zowel huurders als particuliere woningeigenaren.

Patrimonium Groningen heeft in het licht van betaalbaarheid actief ingezet op het benaderen van huurders met betalingsachterstanden. Voordat de vordering in handen wordt gegeven van de deurwaarder, wordt aan huurders met een betalingsachterstand de mogelijkheid geboden om een betalingsregeling te treffen. De ervaringen zijn positief en hebben geleid tot minder ontruiming op basis van huurachterstand. Daarnaast is ook het totaal aantal huurders met een huurachterstand bij Patrimonium Groningen in de visitatieperiode afgenomen.

*De prestaties op het gebied van nieuwbouw, verkoop, sloop en verduurzaming worden elders in de rapportage beschreven en beoordeeld.*

#### *Patrimonium Groningen zet zich in voor het huisvesten van kwetsbare doelgroepen en urgenten*

In de prestatieafspraken 2011-2014 is opgenomen dat voor huisvesting van woningzoekenden met urgentie een streven wordt gehanteerd: maximaal 25% is beschikbaar voor urgente<sup>8</sup> en kwetsbare<sup>9</sup> doelgroepen. Patrimonium Groningen heeft aan deze afspraak voldaan.

In de periode 2014 tot en met 2017 heeft Patrimonium Groningen gemiddeld 9% van de vrijkomende woningen toegewezen aan urgenten en kwetsbare groepen. Het percentage is relatief laag ten opzichte van de andere corporaties en wordt veroorzaakt door het eigen toewijzingsbeleid

<sup>6</sup> De tekortgroep is in het KAW onderzoek (2015) gedefinieerd als een groep met een negatief gemiddeld te kort. De kans op een negatief woonbudget is groot.

<sup>7</sup> De kantelgroep is in het KAW onderzoek (2015) gedefinieerd als een groep zonder een negatief gemiddeld tekort, maar waar echter afhankelijk van de situatie sprake zou kunnen zijn van een tekort in een van de drie varianten (hoog, midden, laag). Tevens kan er bij het overschot in de hoge variant niet gesproken worden van comfortabel wonen. Sterk afhankelijk van huurtoeslag dan wel inkomenshoogte.

<sup>8</sup> Onder urgenten worden verstaan: wijkvernieuwing, gezinnen in echtscheiding/relatiebreuk, statushouders.

<sup>9</sup> Onder kwetsbare groepen worden de volgende huishoudens verstaan:

- Uitgezette huishoudens die ontruimd zijn op basis van overlast en/of huurschuld;
- Zittende huurders die voor overlast zorgen en/of een huurschuld hebben en/of op grond van een zorgelijke situatie;
- Kwetsbare Personen die om diverse redenen problemen hebben om een huis te krijgen en begeleiding nodig hebben bij het zelfstandig wonen, via bureau Woonkans of via proefwonen.



van Patrimonium Groningen. De verwachting is dat, door de overgang naar WoningNet, het aandeel vanaf 2018 gaat stijgen.

**Tabel 4 - Aantal toewijzingen op basis van urgentie, medische indicatie en kwetsbare groepen**

|      | Urgentie | Medische indicatie | Kwetsbare groepen |
|------|----------|--------------------|-------------------|
| 2014 | 24       | 6                  | 10                |
| 2015 | 13       | 4                  | 19                |
| 2016 | 32       | 4                  | 20                |
| 2017 | 29       | 3                  | 24                |

Woonurgentie Groningen verzorgt voor de vijf Groningse corporaties de indicatie voor kwetsbare personen. Het plaatsen van deze mensen doen de corporaties op basis van driehoekscontracten tussen corporatie, een begeleidende instelling en een bewoner. Het traject wordt begeleid door Bureau Woonkans. Een zorgvuldige toewijzing en waar mogelijk spreiding over het woningbezit zijn de uitgangspunten bij het plaatsen van deze groep. Toewijzing van woningen aan deze doelgroep vindt plaats als een instelling of organisatie de zorg of de begeleiding garandeert. De instellingen zijn bereid om de woning eerst voor een bepaalde periode zelf te huren. Na een periode van proefwonen wordt bepaald of de huurovereenkomst met de bewoner zelf kan worden afgesloten. Woonurgenten krijgen tot 100 punten bovenop de gespaarde punten, zodat ze op relatief korte termijn een andere woning kunnen vinden. Grote gezinnen krijgen tot 200 punten in geval van urgentie.

Een nieuwe vorm van proefwonen is het 'Mien Aigen Hoes' project. Hierin werkt Patrimonium Groningen samen met de organisaties TerWille, Limor en Werkpro, volgens het 'Housing first' principe, waarbij niet de opvangvoorziening, maar een woning het vertrekpunt is van het zorgtraject. Patrimonium Groningen stelde hier vijf woningen voor beschikbaar.

### 2.3.2 Huisvesting van bijzondere doelgroepen

**7,5**

**Patrimonium Groningen heeft ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen ruim voldoende gepresteerd. Patrimonium Groningen heeft kwetsbare en urgente doelgroepen gehuisvest en bouwt senioren- en zorgwoningen.**

#### *Patrimonium Groningen breidt het huidige bezit (ruim 20%) van seniorenwoningen verder uit*

In de prestatieafspraken is opgenomen dat de corporaties zorgen voor voldoende beschikbaar aanbod voor senioren. Patrimonium Groningen heeft woningen in het bezit met diverse soorten zorgvoorzieningen. Ruim 20% van het bezit van Patrimonium Groningen is bestemd voor senioren met of zonder zorgmogelijkheden, verspreid over de wijken. De vrijgekomen woningen in deze complexen worden aan senioren toegewezen die op deze voorzieningen zijn aangewezen. Van 2014 tot en met 2017 hebben er in totaal 381 mutaties in dergelijke seniorenwoningen plaatsgevonden. Het is niet bekend of dit aantal beschikbare woningen voldoende is, omdat de vraag naar seniorenwoningen vooral kwalitatief is. Daarnaast zet Patrimonium Groningen zich in voor specifieke doelgroepen door samenwerking met de gemeente en begeleidende instanties. De corporatie heeft 176 intramurale zorgeenheden voor verhuur in bezit.

Verder is in 2017 de bouw gestart van 84 woningen in twee seniorencomplexen in Selwerd en Beijum. De woningen zijn zo ontworpen, dat ze met betrekkelijk eenvoudige ingrepen kunnen worden aangepast, en daarmee kunnen voldoen aan toekomstige zorgvragen.

### *Patrimonium Groningen past woningen aan voor huurders die dit nodig hebben*

In het kader van de WMO zijn van 2014 tot en met 2017 op verzoek van de gemeente 52 woningen aangepast, het merendeel in 2014 (37 woningen). De kleine aanpassingen worden door de huurder zelf bekostigd.

Patrimonium Groningen probeert woningen die leegkomen en die zijn aangepast via de WMO, weer aan te bieden aan personen die deze aanpassingen nodig hebben. Op WoningNet worden deze woningen gelabeld aangeboden.

#### *2.3.3 Kwaliteit van woningen en woningbeheer*

**7,1**

**Patrimonium Groningen heeft ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer ruim voldoende gepresteerd. Patrimonium Groningen heeft aandacht voor de kwaliteit van woningen en heeft een stap gezet in het verduurzamen van de woningvoorraad.**

### *Patrimonium Groningen houdt rekening met aardbevingsproblematiek*

In het kader van de aardbevingsproblematiek in de provincie Groningen is afgesproken dat woningcorporaties nieuwe huurwoningen bouwen conform de actuele normen voor aardbevingsbestendig bouwen. Daarnaast is afgesproken dat corporaties een nulmeting uitvoeren, om het effect van nieuwe aardbevingen op hun bezit te kunnen vaststellen.

In het licht van deze opgave worden door Patrimonium Groningen bij nieuwbouw, en de voorbereiding ervan, de meest recente richtlijnen voor de bouw bij aardbevingen aangehouden. De bouw van een seniorencomplex in Selwerd is daardoor ernstig vertraagd.

Patrimonium Groningen was van plan om de nulmeting van het bezit samen met de collega-corporaties op te pakken. Maar de stad Groningen valt inmiddels buiten het aardbevingsgebied, waardoor is afgezien van de nulmeting. Het inventariseren van aardbevingsschade wordt wel samen met collega-corporaties opgepakt. Als het gaat om het verhalen van de schade op de NAM wordt samengewerkt met collega-corporaties uit de provincie, gemeenten en de provincie Groningen.

Patrimonium Groningen heeft in verband met het aardbevingsrisico wel preventief schoorstenen verwijderd en scheuren hersteld. Patrimonium Groningen heeft in 2014 en 2015 vanuit 60 huishoudens een melding van aardbevingsschade ontvangen, waarbij bij 30 huishoudens schade is toegekend voor het Centrum Veilig Wonen (CVW). Bij 15 woningen is vastgesteld dat de schade meer dan € 1.000 bedroeg, waardoor voor een waardevermeerderingsregeling (€ 4.000 per woning) de NAM is ingeschakeld. Patrimonium Groningen heeft de waardevermeerdering gebruikt om aanvullende maatregelen uit te voeren, waaronder het plaatsen van een hybride warmtepomp. Daarnaast hebben medewerkers van Patrimonium Groningen een cursus gevolgd voor wat betreft het herkennen en bepalen van aardbevingsschade.

### *Patrimonium Groningen brengt asbest in kaart en werkt aan veiligheid*

Patrimonium Groningen heeft op het gebied van asbest eigen beleid: asbest (klasse 3) wordt bij groot onderhoud volledig verwijderd. In het kader van asbestveiligheid heeft Patrimonium Groningen alle mutatiwoningen met een bouwjaar voor 1993 onderzocht op asbest. Samen met het onderzoek in het oorspronkelijk bestek en de tekeningen vormt dit de basis voor een referentiekader. Vanuit deze gegevens is een asbestsignaleringskaart ontwikkeld die aan 90% van de huurders is verstrekt.

Patrimonium Groningen heeft € 7 miljoen tot € 10 miljoen per jaar geïnvesteerd in asbestsanering en -herstel, in 300 woningen per jaar. Patrimonium Groningen heeft asbestmeterkastkaarten afgegeven en heeft minimaal twee keer per jaar overleg gevoerd met collega-corporaties over hoe wordt omgegaan met de aanwezigheid van asbest in woningen. Er is frictieleegstand ontstaan als gevolg van asbestsanering, maar er worden initiatieven genomen om de leegstandstijd te verkorten. Zo wordt ook in bewoonde woningen al een asbestinventarisatie uitgevoerd, waardoor bij mutatie direct gehandeld kan worden.

In de prestatieafspraken is opgenomen dat de woningcorporaties inbraakwerend hang- en sluitwerk gebruiken bij nieuwbouw en bij grootschalige renovatie. Dit wordt conform het Bouwbesluit ook door Patrimonium Groningen gedaan.

#### *Patrimonium Groningen voert eigen klanttevredenheidsonderzoek uit en scoort een B in de Aedes-benchmark*

Wat betreft de Aedes-benchmark had Patrimonium Groningen tot 2017 nog geen eigen ambitie geformuleerd, omdat ze nog geen nulmeting van de Aedes-benchmark beschikbaar had. Patrimonium Groningen heeft in 2017 voor de eerste keer meegedaan en een B behaald op het prestatieveld 'Huurdersoordeel', waarbij twee keer een 7,8 (nieuwe huurder, reparatieverzoeken) en één keer een 7,6 (vertrokken huurder) is gescoord.

In 2015 heeft Patrimonium Groningen een eigen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd (via USP), waarin onder meer naar de dienstverlening werd gevraagd. Wat betreft de dienstverlening vond slechts 5% van de respondenten dat deze verbeterd was, tegenover 10% landelijk. Als belangrijkste verbeterpunten voor de dienstverlening werden genoemd:

- Het nakomen van afspraken;
- Het sneller reageren op en afhandelen van klachten en reparatieverzoeken;
- Het onderhoud aan woningen en het afwerkingsniveau van werkzaamheden.

Patrimonium Groningen trekt de conclusie dat er meer aandacht moet zijn voor de communicatie rondom klachtafhandeling. Er is behoefte aan duidelijke afspraken bij reparatieverzoeken en de mogelijkheid om met kleinere tijdsblokken te werken. Er wordt in dit verband ingezet op digitalisering van de dienstverlening en professionalisering van het reparatieonderhoud. Daarnaast zorgen medewerkers in overleg met de huurders direct voor de planning van afspraken.

#### *Patrimonium Groningen gaat richting label B door met name mutatieonderhoud en groot onderhoud*

Patrimonium Groningen wil de woningvoorraad op gemiddeld energielabel B (1,2 – 1,4) te krijgen in 2021, in overeenstemming met de doelstelling uit het Convenant Energiebesparing Huursector. In de prestatieafspraken is opgenomen dat gemeente en corporaties werken naar een gemiddeld label B in 2020.

Om dit te bereiken is in de prestatieafspraken ook opgenomen dat het streven is om in 2019 1.000 bestaande woningen naar 'nul-op-de-meter' gebracht te hebben. Dit kan op verschillende manieren bereikt worden, bouwkundig, geothermie en anders. Patrimonium Groningen geeft zelf aan geen plannen te hebben om woningen naar nul-op-de-meter te brengen, maar heeft wel deelname aan geothermie in de begroting opgenomen.

Wat betreft verduurzamingsmaatregelen kennen corporaties een opgave van 875-1.000 te verduurzamen woningen per jaar in de periode 2011-2014. Het uitvoeringsprogramma in de periode 2017-2020 gaat uit van verduurzaming van in totaal ruim 5.600 woningen in Groningen en

voor Patrimonium Groningen van 411 sociale huurwoningen in 2016 en 314 sociale huurwoningen in 2017.

Patrimonium Groningen heeft in de periode 2014 tot en met 2017 een stap gemaakt in het verduurzamen van het bezit. Alle woningen zijn voorzien van een energielabel en 93,8% van de woningen heeft minimaal label D. De beperkte daling van de energie-index is deels te wijten aan een wijziging in de berekeningswijze. De woningen zijn inmiddels gelabeld volgens de nieuwe voorschriften. Aan het einde van 2018 was de gemiddelde energie-index 1,60. Patrimonium Groningen ligt daarmee op koers om de doelstelling uit het Convenant Energiebesparing Huursector te behalen.

De labelstappen zijn onder meer bereikt bij mutatie-onderhoud en bij groot onderhoud. Bij mutatie probeert Patrimonium Groningen, waar mogelijk, nog een verbetering in de labeling c.q. duurzaamheid te realiseren. Aan nieuwe bewoners wordt dan de mogelijkheid geboden voor het aanbrengen van glasisolatie, een HR-combiketel en zonnepanelen. De bewoner betaalt voor deze voorzieningen een huurverhoging.

Patrimonium Groningen heeft in de periode 2014 tot en met 2017 aan minder woningen groot onderhoud verricht dan in de verduurzamingsopgave was opgenomen. In totaal ging het om 415 woningen, waarvan het grootste deel in 2016 en 2017. Bij groot onderhoud kijkt Patrimonium Groningen onder meer naar de mogelijkheden voor het toevoegen en toepassen van extra isolatie bij dakvervanging, geïsoleerde renovatieplaten, geïsoleerde panelen, energiezuinige uitvoeringen bij het vervangen van dak-ventilatoren, geïsoleerde deuren, reductie stroomverbruik in besturing van liften. Daarnaast wordt bij de vervanging van cv-ketels de op dat moment energiezuinigste variant gebruikt. Dat geldt voor zowel collectieve als individuele vervanging.

In 2017 heeft Patrimonium Groningen een nieuw concept duurzaamheidsbeleid geformuleerd, waarbij duurzaamheid breder wordt gezien dan alleen energiebesparing. Patrimonium Groningen spreekt de ambitie uit om een aanzienlijke bijdrage te leveren aan de duurzaamheidsopgave, mits uitvoerbaar voor de corporatie.

#### *Uitgangspunten bij investeringen in duurzaamheid*

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat voor investeringen in duurzaamheid betaalbaarheid een uitgangspunt is en woonlastenverlichting een voorwaarde.

Patrimonium Groningen voert bij groot onderhoud een aantal standaard duurzaamheidsmaatregelen door, waaronder het aanbrengen van dubbelglas en het isoleren van het dak. Daarbij is afstemming gezocht met de huurdersorganisatie. Indien een huurder aanvullende maatregelen wenst, dan betaalt de huurder een huurverhoging. Zo heeft Patrimonium Groningen bijvoorbeeld zonnepanelen aan de Radijsstraat geïnstalleerd heeft, die in 2014 hebben geleid tot een lichte huurverhoging. Maar omdat de energielasten meer omlaag zijn gegaan dan de huur omhoog is gegaan, is er toch sprake van lastenverlichting. Bij Centraal Wonen in Beijum zijn ook zonnepanelen geplaatst. En in Selwerd heeft Patrimonium Groningen bij groot onderhoud het plaatsen van zonnepanelen aangeboden. Ongeveer de helft van de huurders heeft hier uiteindelijk voor gekozen. In die gevallen waarin de huurprijs daardoor boven de streefhuur uitkwam, heeft Patrimonium Groningen de huurprijs afgetopt.

Nieuwbouwwoningen in de gemeente moeten vanaf 2016 zoveel mogelijk energieneutraal gebouwd worden. Waar dat (nog) niet helemaal lukt, zorgen de corporaties ervoor dat de laatste noodzakelijke maatregelen in de toekomst eenvoudig alsnog getroffen kunnen worden. De gemeente stimuleert marktpartijen om hetzelfde te doen.

Patrimonium Groningen heeft in de periode 2014 tot en met 2017 geen nieuwbouw opgeleverd. Er zijn wel 84 woningen in ontwikkeling die energieneutraal worden opgeleverd. Energieneutraal betekent dat de gebruiksenergie in de woning wordt opgewekt. De verwachte gebruiksenergie is bepaald bij de ontwikkeling van de woningen. Patrimonium Groningen compenseert het additionele energieverbruik als gevolg van bewonersgedrag bovenop de verwachte gebruiksenergie logischerwijs niet.

Als woningen, in het kader van aardbevingsmaatregelen, versterkt moeten worden, wordt geprobeerd deze woningen gelijktijdig op innovatieve wijze ook te verduurzamen. Corporaties en gemeente trekken gezamenlijk op om voldoende geld te vergaren voor deze verduurzamingslag tijdens de versterking van woningen, die zo efficiënt en klantvriendelijk mogelijk moet verlopen. Bij nieuwbouw zorgt Patrimonium Groningen voor een aardbevingsbestendig(e) fundering en gebouw. Daarnaast worden de woningen energieneutraal opgeleverd. Voor wat betreft bestaande woningen is bepaald dat de gemeente Groningen buiten het aardbevingsgebied valt, waardoor Patrimonium Groningen geen maatregelen hoeft te treffen in de bestaande woningen.

#### *Patrimonium Groningen zet in op bewustwording van de energieconsumptie*

In het kader van bewustwording van de energieconsumptie is in de prestatieafspraken opgenomen dat de corporaties vanaf 2016 waar mogelijk meewerken aan de bewustwording en gedragsverandering bij huurders. Onder meer door campagnes, wedstrijden, slimme meters, etc. De gemeente heeft het voortouw in het stimuleren van energiezuinig gedrag van eindgebruikers.

Patrimonium Groningen heeft deelgenomen aan het project '1.000 slimme huishoudens'. Daarbij is gestart met 20 huishoudens van Patrimonium Groningen en 20 huishoudens van collega-corporatie De Huismeesters. Het project heeft uitgewezen dat het lastig is om huurders langdurig mee te nemen in een gedragsverandering. Patrimonium Groningen hanteert bij het toepassen van innovatieve technieken in woningen, zoals hybride warmtepompen, een persoonlijke benadering om huurders uit te leggen hoe het een en ander gebruikt dient te worden. Na verloop van tijd wordt gekeken hoe het gebruik van dergelijke technieken bevalt. Het blijkt dat huurders moeite hebben met de overgang naar een ander warmteafgiftesysteem.

Wat betreft het eigen gedrag is in de prestatieafspraken opgenomen dat de gemeente en de woningcorporaties in 2017 nieuw beleid implementeren, om bewuster om te gaan met bouwmaterialen. Er wordt samen beleid ontwikkeld, gericht op het bewuster omgaan met onder meer grondstoffen, duurzaam materiaal en vervoersstromen. Op deze manier is het de bedoeling dat er vroegtijdiger aandacht besteed wordt aan hergebruik, biobased materialen en duurzaamheid.

Patrimonium Groningen voert overleg met ketenpartners over een passende aanpak. Daarnaast zijn er al ketenpartners die een en ander meenemen in hun werkwijze. Patrimonium Groningen heeft op het eigen terrein een milieustraat gerealiseerd voor gescheiden inzameling van afval en bouwmaterialen. Daarmee wordt tevens een besparing in de bedrijfslasten gerealiseerd, omdat het gescheiden aanleveren van bouwmaterialen minder geld kost.

#### *2.3.4 (Des)investeringen in vastgoed*



**Patrimonium Groningen heeft ten aanzien van (des)investeren in vastgoed ruim voldoende gepresteerd. Patrimonium Groningen heeft het Menno Lutterhuis getransformeerd en 24 zorgwoningen en 84 woningen in ontwikkeling.**

### *Er is (nog) niet voldaan aan de nieuwbouwpoging door Patrimonium Groningen*

In Groningen is in de prestatieafspraken van 2011-2014 opgenomen dat corporaties een opgave hebben in het realiseren van nieuwbouw in Groningen van 475-900 woningen per jaar, uitgesplitst naar specifieke typen woningen voor diverse doelgroepen, jongeren, gezinnen en ouderen. Voor de periode 2016 tot en met 2020 geldt een totale netto toename van 85-190 sociale huurwoningen per jaar en voor Patrimonium Groningen 208 woningen in 2016 en 2017.

**Tabel 5 - Nieuwbouwpoging en realisatie sociale huurwoningen Patrimonium Groningen**

|      | Opgave       | Realisatie/oplevering |
|------|--------------|-----------------------|
| 2014 | n.b.*        | 0 woningen            |
| 2015 | n.b.*        | 0 woningen            |
| 2016 | 99 woningen  | Gerealiseerd          |
| 2017 | 109 woningen | In ontwikkeling       |

\* In 2014 en 2015 is de opgave niet uitgesplitst voor Patrimonium Groningen.

Uiteindelijk heeft Patrimonium Groningen in de periode van 2014 tot en met 2017 geen nieuwbouwwoningen opgeleverd. Patrimonium Groningen heeft in overeenstemming met de opgave het Menno Lutterhuis getransformeerd, bestaande uit 99 appartementen voor jongeren en jongeren met autisme. Patrimonium Groningen heeft daarnaast 24 zorgwoningen in de wijk Beijum (voor de Zijlen) en 84 nieuwbouwwoningen in ontwikkeling:

- 60 seniorenwoningen (Selwerd);
- 24 seniorenwoningen (Beijum);
- 24 zorgwoningen (Beijum, de Zijlen);
- Een multifunctionele ruimte.

In het kader van nieuwbouw hebben de gemeente en corporaties aandacht gevraagd voor de groei per saldo van de gezamenlijke kernvoorraad. Deze groei is minder dan de 475-950 die ze als ambitie in dit kader formuleerden. Op basis van de nu voorliggende plannen van de corporaties wordt tot 2020 een toename van rond de 250 woningen (gemiddeld 50 per jaar) voorzien. Daarbij wordt in de prestatieafspraken opgemerkt dat de corporaties daarmee aan de grens van een gezonde bedrijfsvoering zitten. Die grens is door de verhuurdersheffingen aanzienlijk strakker dan Patrimonium Groningen zou willen. Gemeente en corporaties zullen met de minister in overleg treden om te bezien hoe toch aan de geformuleerde volkshuisvestelijke ambities kan worden voldaan. Extra ruimte zou mogelijk gevonden kunnen worden door (een deel van) de verhuurdersheffingen concreet te bestemmen voor nieuwbouw voor de doelgroepen.

### *Sloop*

Patrimonium Groningen had de opgave om 136 woningen te slopen in 2016. Patrimonium Groningen heeft in dat jaar zorgcentrum Huize Patrimonium gesloopt (136 zorgplaatsen en aanleunwoningen). In 2014, 2015 en 2017 zijn geen woningen gesloopt.

### *Verkoop*

In Groningen is afgesproken dat corporaties woningen mogen verkopen, om te kunnen voorzien in de behoefte van woningzoekenden (middeninkomens) om een eigen woning in bezit te hebben, en om financiële middelen vrij te maken voor de volkshuisvestelijke doelen. Het gaat in totaal om 150-250 sociale huurwoningen per jaar in de periode 2011 tot en met 2014. In de periode 2017 tot en met 2020 gaat het om 800 huurwoningen, gemiddeld 200 woningen per jaar. Ruim 200 van deze woningen zijn al vrije sectorhuurwoningen, dit gaat dus niet ten koste van de sociale huurvoorraad. Patrimonium Groningen geeft aan in de periode 2014 tot en met 2017 ieder jaar ongeveer 20



woningen op te nemen voor verkoop in de begroting. Dit zijn uitsluitend DAEB-woningen. Over de periode 2014 tot en met 2017 komt dit neer op de verkoop van 78 sociale huurwoningen.

Patrimonium Groningen heeft in de periode 2014 tot en met 2017 in totaal 102 sociale huurwoningen verkocht. Over de hele periode zijn dit meer woningen dan in de opgave is opgenomen.

**Tabel 6 - Verkoop woningen, opgave en realisatie Patrimonium Groningen**

|      | Opgave      | Realisatie  |
|------|-------------|-------------|
| 2014 | 23 woningen | 32 woningen |
| 2015 | 15 woningen | 27 woningen |
| 2016 | 20 woningen | 27 woningen |
| 2017 | 20 woningen | 16 woningen |

#### 2.3.5 Kwaliteit van wijken en buurten



**Patrimonium Groningen heeft ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten ruim voldoende gepresteerd. Patrimonium Groningen heeft onder andere sociale activiteiten gefaciliteerd.**

##### *Patrimonium Groningen zet zich in voor leefbaarheid middels het faciliteren van sociale activiteiten*

In de prestatieafspraken met de gemeente is opgenomen dat partijen verzorgde en vitale wijken willen, waar mensen met plezier wonen en zich om hun woonomgeving bekommeren. Afgesproken is dat de gemeente en corporaties jaarlijks vaststellen wat er in die wijken moet gebeuren op het gebied van leefbaarheid. Het vaststellen gebeurt onder meer aan de hand van monitoring, door gebruik van bestaande buurtkompassen, leefbaarheidsmonitoren, wijkscouwen en signalen van de medewerkers van Patrimonium Groningen en burgers uit de praktijk. Corporaties en gemeente zetten hiervoor eigen middelen in, zoals leefbaarheidsmiddelen, gedelegeerde bedragen, wijkwethouders, welzijnsmiddelen, bewonersinitiatieven en nieuwe wijkexploitatie modellen. In 2016 en 2017 had Patrimonium Groningen een jaarlijks budget van € 800.000.

Patrimonium Groningen heeft in de periode 2014 tot en met 2017 in totaal € 2.890.000 uitgegeven aan (het faciliteren van) activiteiten in het kader van leefbaarheid. Een greep daaruit:

- Het beschikbaar stellen van ruimten ten behoeve van wijkcentra tegen billijke prijzen. Voorbeelden zijn Trefpunt de Siersteen, De Berk, Multifunctioneel centrum Rivierenbuurt, Buurtsteuncentrum Bij Bosshardt Beijum;
- Het verhuren van ruimten voor dagbesteding in Beijum aan Leger des Heils, tegen een gereduceerd bedrag;
- Het verhuren van een ruimte in de binnenstad ten behoeve van de Stadswerkplaats Groningen. De stadswerkplaats is een voor iedereen toegankelijke werkplaats voor hout- en metaalbewerking en daarnaast een cursuscentrum. Veel mensen zonder werk, parttimers en ook kunstenaars en vormgevers maken van de mogelijkheden van de Stadswerkplaats gebruik tegen betaling van een kleine vergoeding;
- Het realiseren van dagopvang voor thuis- en daklozen Kostenersgang, naar aanleiding van een vraag van het Leger des Heils;
- Het bieden van ruimte voor Menoos Kookrij, een restaurant waar buurtbewoners terecht kunnen om iets te eten en drinken;
- Het faciliteren samenwerken van WIJ-teams. Op enkele locaties van Patrimonium Groningen is een WIJ-team gevestigd. Bij een WIJ-team kunnen wijkgenoten terecht met hun hulp- en ondersteuningsvragen. Patrimonium Groningen overlegt met hen in overleggen en bij

meldingen. De vragen kunnen betrekking hebben op de veranderingen in de zorg, geldzaken of over opvoeden en opgroeien.

Voor de 15 wijkteams, die tot en met 2014 in Groningen actief zijn, was € 5 miljoen beschikbaar gesteld door de gemeente en € 5 miljoen gezamenlijk door de corporaties. Patrimonium Groningen heeft hiervan 14% voor haar rekening genomen.

#### *Patrimonium Groningen zet zich in voor vitale wijken via beheer en burgerinitiatieven*

Patrimonium Groningen heeft onder meer ingezet op opzichters planmatig onderhoud en wijkbeheer, om zorg te kunnen dragen voor een goede kwaliteit van de woonomgeving. Daarnaast wordt er ingezet op gezamenlijk groenbeheer; hierover vindt overleg plaats met collega-corporaties en de gemeente. Verder is er jaarlijks een wijkschouw met vertegenwoordigers van de corporaties, gemeente en bewonersvertegenwoordiging, waarbij gekeken wordt wat er in de wijken opgepakt moet worden. Op het niveau van de woningen zet Patrimonium Groningen ook toezichthouders/ buurtconciërges in bij vijf hoogbouwflats in Vinkhuizen, bij La Liberté en de Zuiderflat in Corpus den Hoorn en bij de Titaniumflat in Vinkhuizen. Daarnaast is er een gezamenlijke buurtconciërge in Selwerd actief voor verschillende corporaties, waaronder Patrimonium Groningen.

In 1997 heeft Patrimonium Groningen het *Extra Schoon Service project* opgezet, in overleg met Werkprojecten Groningen. Twee teams van twee personen, onder leiding van de opzichters planmatig onderhoud en wijkbeheer van Patrimonium Groningen, rijden vier dagen in de week door het werkgebied van de corporatie en ruimen alle rommel op die ze tegenkomen. De kosten voor het project, wat nog steeds loopt, worden niet doorberekend aan bewoners. Bewoners zijn zeer positief over het werk dat deze mensen doen.

In de wijken Beijum, Lewenborg en Kostverloren wordt het bestaande leefbaarheidsoverleg voortgezet. Afhankelijk van initiatief uit deze of andere wijken en/of analyse door gemeente en corporaties wordt bekeken wat de meest gewenste vorm is voor wijken of buurten. Patrimonium Groningen neemt deel aan het leefbaarheidsoverleg in Beijum. In de andere wijken heeft de \ corporatie geen woningbezit.

Vanuit de leefbaarheidsbudgetten/investeringen van de gemeente en corporaties wordt een deel beschikbaar gesteld voor het honoreren van burgerinitiatieven. Hiervoor wordt jaarlijks vastgesteld welke buurten of straten een impuls nodig hebben. Patrimonium Groningen stond en staat open voor initiatieven van burgers. In de praktijk blijkt dat er maar beperkt burgerinitiatieven zijn. Eén burgerinitiatief betrof het verlichten van achterpaden, wat Patrimonium Groningen vervolgens gerealiseerd heeft.

#### *Patrimonium Groningen pakt overlast actief aan, in samenwerking met maatschappelijke partners*

Gemeente en corporaties willen met preventieve maatregelen overlast voorkomen. Het beleid is er daarom op gericht om concentratie van kwetsbare doelgroepen te voorkomen. Waar zich toch problemen voordoen, wordt ervoor gezorgd dat de woonsituatie voor allen acceptabel wordt gemaakt en gehouden. Patrimonium Groningen voorkwam een concentratie van kwetsbare groepen in de periode van 2014 tot en met 2017 via gerichte plaatsing van de doelgroep. In 2018 is Patrimonium Groningen (bij het overgaan op WoningNet), waar nodig, gestart met het voeren van gesprekken met de potentiële huurders (kwetsbare huishoudens) en de hulpverlening.

Als er zich toch problemen voordoen zet Patrimonium Groningen in samenwerking met partijen in op het beperken en aanpakken van de overlast. Zo heeft Patrimonium Groningen bijvoorbeeld in 2017 gekozen om professionele buurtbemiddeling in te zetten via het MJD om de onderlinge relatie en verstandhouding tussen burens te verbeteren. Daarnaast heeft Patrimonium Groningen een

actieve bijdrage geleverd in de intensievere samenwerking tussen het Meldpunt Overlast en Zorg van de gemeente Groningen, WIJ-teams en woningcorporaties in september 2017. Dit wordt vormgegeven in zogeheten Casustafels in diverse wijken.

In het kader van preventie overlast is ook afgesproken dat gemeente en corporaties waar nodig zitting nemen in de wijkbijeenkomsten woninginbraken. Patrimonium Groningen heeft deelgenomen aan overleggen in Vinkhuizen en Beijum. Het overleg heeft geleid tot het aanbrengen van inbraakwerend beslag (anti-flippersloten).

#### *Patrimonium Groningen geeft uitgezette huurders op voorwaarden een tweede kans*

Uitgezette huurders zijn op grond van een gerechtelijk vonnis vanwege huurschuld of overlast uit hun woning gezet. Op voorwaarde van een schuldenregeling of begeleiding via bureau Woonkans wordt deze huurders een tweede kans geboden, conform opgave. Bij dit zogenoemde *proefwonen* huurt de begeleidende organisatie de woning eerst voor bepaalde tijd, vervolgens wordt gekeken of er een contract met de bewoner tot stand kan komen.

## 2.4 Ambities

Onderstaand zijn de ambities van de corporatie beschreven, zoals vastgelegd in onder meer het ondernemingsplan of meerjarenbeleidsplan, jaarplannen en daaruit voortvloeiende documenten.

### *2.4.1 Strategisch beleidsplan 2012-2016: Van huis naar thuis*

Voor het ontwikkelen van het strategisch beleidsplan voor de periode 2012 tot en met 2016 heeft Patrimonium Groningen een analyse gemaakt van de ontwikkelingen in het werkgebied. Daarnaast is een beschrijving gegeven van de eigen identiteit en de profilering. Op vijf thema's heeft Patrimonium Groningen een doelstelling geformuleerd:

- Van huis naar thuis;
- Woonkwaliteit, duurzaamheid en betaalbaarheid;
- Thuis in de buurt;
- Gezond en veilig wonen en ouder worden;
- Financieel gezond.

Patrimonium Groningen heeft zorg en aandacht voor hen die een steuntje in de rug nodig hebben in het leven, in het bijzonder bij het vinden van passende huisvesting. Patrimonium Groningen biedt hen een veilige en leefbare woning en woonomgeving. Vanuit haar christelijke identiteit geeft Patrimonium Groningen persoonlijke aandacht aan de individuele huurders.

### *2.4.2 Strategisch beleidsplan 2016-2020: We doen het samen*

Bij de totstandkoming van het strategisch beleidsplan voor de periode 2016 tot en met 2020 heeft Patrimonium Groningen verschillende belanghebbenden gevraagd wat Patrimonium Groningen de komende jaren moet gaan doen om haar taak te kunnen blijven vervullen en wat er beter kan. Daarnaast zijn de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek onder huurders meegenomen in het nieuwe beleidsplan.

De missie van Patrimonium Groningen is in beide beleidsplannen hetzelfde:

Patrimonium biedt vanuit haar christelijke identiteit passend onderdak aan een ieder die daartoe zelf niet in staat is, met voor hen betaalbare woningen, afgestemd op de wensen van onze klanten, van goede kwaliteit nu en in de toekomst.

In het beleidsplan worden vervolgens de uitgangspunten en daarbij de belangrijkste ontwikkelingen voor Patrimonium Groningen uiteengezet, die uitmondt in de volgende sterke en zwakte analyse:

## Sterkte en zwakte analyse



Bron: Strategisch beleidsplan 2016-2020 (p.13).

Vervolgens is uiteengezet wat Patrimonium Groningen de komende jaren voor haar huurders, omgeving en medewerkers gaat doen. Daarnaast is in grijze vlakken aangegeven wat de plannen zijn op de volgende onderwerpen: passend wonen, zorg voor kwetsbaren, meer doen voor en met bewoners, gaan voor digitaal, duurzaam met beleid, organisatie in ontwikkeling.

## 2.5 Ambities in relatie tot de opgaven

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft en deze passen bij de externe opgaven in het werkgebied. De visitatiecommissie

constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de regelmatige actualisatie en aansluiting van de ambities bij de opgaven en omgeving.

De onderwerpen, ambities en plannen die Patrimonium Groningen beschrijft in de strategische beleidsplannen sluiten in belangrijke mate aan bij de opgaven benoemd in de prestatieafspraken en de woonvisie. Daarnaast is bij het tot stand komen van het beleidsplan 2016-2020 ook input gevraagd van huurders via een klanttevredenheidsonderzoek en van andere belangrijke stakeholders via gesprekken. In het beleidsplan wordt uiteengezet wat deze belanghebbenden vinden en opmerken en vervolgens wat Patrimonium Groningen gaat doen voor de huurders en de omgeving. Hetzelfde is ook gedaan met en voor de medewerkers van Patrimonium Groningen. Daarnaast zijn de aanbevelingen uit het visitatierapport uit 2014 meegenomen, zo zijn onder meer de gemaakte keuzes nader toegelicht. Patrimonium Groningen laat met dit alles zien dat de eigen ambities aansluiten bij signalen uit de omgeving en bij de opgaven in de stad Groningen. Deze ambities zijn daarnaast ook geactualiseerd in de visitatieperiode, wat nodig was door de veranderende omstandigheden.

Samenvattend concludeert de visitatiecommissie Patrimonium Groningen de ambities verantwoordt en regelmatig actualiseert en dat ze aansluiten op de opgaven en relevante signalen uit de omgeving.

## 2.6 Beoordeling

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

**Tabel 2.7 Presteren naar Opgaven en Ambities**

| Prestatieveld                          |     | Cijfer |     | Weging | Eindcijfer |
|----------------------------------------|-----|--------|-----|--------|------------|
| Prestaties in het licht van de opgaven |     |        |     |        | 7,2        |
| Huisvesten van de primaire doelgroep   | 7,2 | 7,2    | 75% |        |            |
| Huisvesten van bijzondere doelgroepen  | 7,5 |        |     |        |            |
| Kwaliteit van woningen en woningbeheer | 7,1 |        |     |        |            |
| (Des)investeren in vastgoed            | 7   |        |     |        |            |
| Kwaliteit van wijken en buurten        | 7   |        |     |        |            |
| Ambities in relatie tot de opgaven     | 7   |        | 25% |        |            |



### 3 Presteren volgens Belanghebbenden





### 3.1 Inleiding

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

### 3.2 Betrokkenheid bij de maatschappelijke visitatie

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

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

### 3.3 Beoordeling

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

#### 3.3.1 Prestaties

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

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

**Tabel 3.1 Presteren volgens Belanghebbenden**

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

## Huisvesten van de primaire doelgroep

**7,6**

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Patrimonium Groningen ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep met een goed.

### Huurdersvereniging

De huurdersvereniging beoordeelt het huisvesten van de primaire doelgroep door Patrimonium Groningen als zeer goed. De huurdersvereniging waardeert met name de prestaties ten aanzien van betaalbaarheid. De huurdersvereniging geeft aan dat vanuit de overkoepelende organisatie GWHP, waartoe de huurdersverenigingen behoren, samen met Patrimonium Groningen een woonlastenonderzoek is uitgevoerd. Patrimonium Groningen heeft op basis van het woonlastenonderzoek maatregelen getroffen. In een aantal wijken zijn woningen met een huurprijs boven 635 euro per maanden teruggebracht in de huurder. Voor een aantal huurders betekende deze maatregel een huurverlaging van maar liefst 7%.

De huurdersvereniging merkt op dat Patrimonium Groningen tevens nadenkt over het bevorderen van doorstroming in de woningvoorraad. Opgemerkt wordt echter dat huurders die verhuizen naar een nieuwe woningen meer dan eens worden geconfronteerd met een hogere huur, waardoor de doorstroming niet van de grond komt.

### Gemeente

De gemeente geeft aan dat Patrimonium Groningen zich echt voegt naar de prestatieafspraken: Patrimonium Groningen verhoogt de huren niet maximaal en levert daarnaast vanaf 2016 een bijdrage in het huisvesten van statushouders.

### Overige belanghebbenden

Verschillende overige belanghebbenden geven aan onvoldoende zicht te hebben op de prestaties ten aanzien van het huisvesten van de primaire doelgroep. De indruk bestaat echter dat Patrimonium Groningen zich goed inzet voor het huisvesten van huishoudens met een laag inkomen. Patrimonium Groningen hanteert lage huurprijzen en zorgt voor goedkope en degelijke huisvesting. Eénbelanghebbende merkt op dat Patrimonium Groningen nadrukkelijk denkt in de mogelijkheden van de huurder.

Eén van de overige belanghebbenden geeft in het licht van opgave in Groningen aan dat Patrimonium Groningen meer zou kunnen doen op het vlak van beschikbaarheid van woningen. Daarnaast wordt opgemerkt dat Patrimonium Groningen in 2014 en 2015 geen bijdrage heeft geleverd aan het huisvesten van statushouders. Nadat ze hierop zijn aangesproken door collega-corporaties zijn ze zich vlot in gaan zetten en mee gaan doen.

## Huisvesten van bijzondere doelgroepen

**7,5**

De belanghebbenden waarderen de prestaties van Patrimonium Groningen ten aanzien van het huisvesten van bijzondere doelgroepen met een goed.

### Huurdersvereniging

De huurdersvereniging beoordeelt het huisvesten van bijzondere doelgroepen door Patrimonium Groningen met een ruim voldoende. De huurdersvereniging geeft aan dat de huisvesting van bijzondere doelgroepen van oudsher een punt is waar Patrimonium Groningen sterk in is, het is een speerpunt. Opgemerkt wordt dat het tempo van toevoegen van woningen voor ouderen wat af neemt ten opzichte van het verleden.

De huurdersvereniging spreekt waardering uit voor het feit dat Patrimonium Groningen een aanzienlijk aantal woningen voor ouderen heeft gerenoveerd/aangepast. Patrimonium Groningen heeft bijvoorbeeld de afstap vanuit de woonkamer naar het balkon aangepast.

#### *Gemeente*

De gemeente geeft aan dat Patrimonium Groningen zich nadrukkelijk inzet voor het huisvesten van senioren. In Selwerd worden bijvoorbeeld appartementen voor senioren gebouwd. Opgemerkt wordt dat Patrimonium Groningen daarmee tevens bijdraagt aan de doorstroming vanuit eengezinswoningen. Daarbij is het prettig dat Patrimonium Groningen deelneemt aan het gezamenlijke woonruimteverdeelsysteem.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden beoordelen de inzet van Patrimonium Groningen op het huisvesten van bijzondere doelgroepen met gemiddeld als goed. Aangegeven wordt dat Patrimonium Groningen van oudsher sterk is in ouderenhuisvesting. Het bezit van Patrimonium Groningen is dan ook gewild bij deze doelgroep. Naast het realiseren van geschikte huisvesting voor ouderen past Patrimonium Groningen tevens woningen of wooncomplexen aan, bijvoorbeeld door liften te installeren in portiekflats.

Een overige belanghebbende merkt op dat Patrimonium Groningen meer zou kunnen bijdragen aan de opgave in Groningen die er ligt als het gaat om de huisvesting van andere bijzondere doelgroepen.

#### **Kwaliteit van woningen en woningbeheer**

**7,7**

**De belanghebbenden waarderen de prestaties van Patrimonium Groningen ten aanzien van de kwaliteit van woningen en woningbeheer met een goed.**

#### *Huurdersvereniging*

De huurdersvereniging beoordeelt de kwaliteit van woningen en woningbeheer van Patrimonium Groningen als goed. Patrimonium Groningen heeft een bezit dat er over het algemeen goed bijstaat. Daarnaast voert Patrimonium Groningen tijdig en goed onderhoud uit. De huurdersvereniging merkt wel op dat er sprake is van grote verschillen tussen diverse wijken. Enerzijds zijn de onderhoudsstaat en de woonkwaliteit in een aantal wijken heel goed. Daarbij is sprake van vloerisolatie en HR++ glas. Anderzijds zijn er wijken met woningen met verouderde voorzieningen zoals toiletten met stortbakken en ouderwetse stoppenkasten.

Voor wat betreft de inzet van Patrimonium Groningen op duurzaamheid is de huurdersvereniging kritischer: Patrimonium Groningen zou nog meer kunnen investeren in energetische maatregelen, bijvoorbeeld door woningen te voorzien van zonnepanelen. Daarbij vindt de huurdersvereniging het van belang dat het doorvoeren van energetische maatregelen leiden tot een verlaging van de woonlasten voor huurders. De huurdersvereniging bespeurt de wil bij Patrimonium Groningen om daarin te investeren.

#### *Gemeente*

De gemeente heeft het beeld dat Patrimonium Groningen de woningen voldoende onderhoudt. De woningen staan er goed bij en er zijn niet of nauwelijks klachten over de woningkwaliteit te horen.

Voor wat betreft duurzaamheid neemt Patrimonium Groningen basale, voor de hand liggende maatregelen. Patrimonium Groningen kiest niet voor innovatieve maatregelen. Opgemerkt wordt dat

als er grotere stappen gemaakt moet worden ten aanzien van duurzaamheid de onderhoudsstaat van Patrimonium Groningen tegen kan werken. Een andere corporatie kan dan bijvoorbeeld kiezen voor sloop/nieuwbouw, terwijl Patrimonium Groningen reeds heeft geïnvesteerd waardoor sloop/nieuwbouw geen optie is.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden beoordelen de inzet van Patrimonium Groningen als het gaat om de kwaliteit van woningen en woningbeheer als goed. Het woningbezit van Patrimonium Groningen staat er keurig bij en er wordt tijdig onderhoud uitgevoerd. Opgemerkt wordt dat woningen van Patrimonium Groningen zijn te herkennen aan de goede onderhoudsstaat. Patrimonium Groningen heeft een goede staat van dienst als het gaat om de bestaande voorraad.

Verder wordt aangegeven dat het idee bestaat dat ook op het gebied van duurzaamheid voldoende inzet wordt gepleegd door Patrimonium Groningen.

#### **(Des)investeren in vastgoed**

**6,7**

**De belanghebbenden waarderen de prestaties van Patrimonium Groningen ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een ruim voldoende.**

#### *Huurdersvereniging*

De inzet van Patrimonium Groningen op het onderdeel (des)investeren in vastgoed wordt door de huurdersvereniging beoordeeld met een voldoende. De huurdersvereniging vindt het jammer dat Patrimonium Groningen niet toekomt aan de geplande bouw van 70 woningen per jaar. De huurdersvereniging begrijpt echter ook het spanningsveld waarin Patrimonium Groningen zich bevindt. Er is gemiddeld genomen sprake van een lage huur resulterend in relatief lage , waardoor de investeringsruimte beperkt is. De huurdersvereniging merkt op dat de nieuwbouw die wordt gerealiseerd door Patrimonium Groningen van goede kwaliteit is.

De huurdersvereniging zou wel graag meer informatie willen over de vraag of het verstandig is te renoveren of sloop met vervangende nieuwbouw toe te passen.

#### *Gemeente*

De gemeente geeft aan dat Patrimonium Groningen echt wil investeren. In bijvoorbeeld Beijum en Selwerd heeft Patrimonium Groningen haar verantwoordelijkheid gepakt. De gemeente ziet dat Patrimonium Groningen meer wil doen, maar dat het aanbod aan bouwlocaties beperkt is. Opgemerkt wordt dat Patrimonium Groningen in het acquireren van bouwlocaties eventueel zelf ook meer initiatief zou kunnen nemen en niet alleen naar de gemeente moet kijken. De verwachting is dat de bouwproductie de komende jaren hoger zal zijn.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden beoordelen de inzet van Patrimonium ten aanzien van (des)investeren in vastgoed met een ruim voldoende. De overige belanghebbenden hebben over het algemeen de indruk dat Patrimonium Groningen duidelijk bereid is om te investeren in nieuwbouw en renovatie als er gelegenheid of noodzaak is. Patrimonium Groningen heeft een goede bijdrage geleverd aan de bouwproductie in Groningen. Maar er zijn in Groningen weinig geschikte bouwlocaties.

Een van de overige belanghebbende merkt echter in het licht van de opgave in Groningen opdat Patrimonium Groningen maar incidenteel investeert in nieuwbouw. Daarbij wordt aangegeven dat

het doorvoeren van een beperkte huurverhoging en de inzet op woningbeheer een keuze is die leidt tot minder investeringsruimte voor nieuwbouw. Patrimonium Groningen draagt maar mondjasmaat bij aan de opgave en zou zeker meer kunnen doen en kunnen zoeken naar mogelijkheden binnen de kaders (financieel en beschikbaarheid locaties) die er zijn.

#### Kwaliteit van wijken en buurten

**7,2**

**De belanghebbenden waarderen de prestaties van Patrimonium Groningen ten aanzien van de kwaliteit van wijken en buurten met een ruim voldoende.**

##### *Huurdersvereniging*

De huurdersvereniging beoordeelt de inzet van Patrimonium Groningen op de kwaliteit van wijken en buurten als geheel als goed. Opgemerkt wordt dat er zowel wijken zijn met overlast- en leefbaarheidsproblemen als wijken waarbij daar helemaal geen sprake van is. In de wijken met overlast- of leefbaarheidsproblemen parkeren mensen bijvoorbeeld tegen de afspraken in de auto in de voortuin, of houden huurders zonder toestemming een hond in een appartement.. Patrimonium Groningen zou meer de eigen verantwoordelijkheid moeten nemen en zelf moeten handhaven. Patrimonium Groningen heeft hier immers wijkbeheerders voor.

De huurdersvereniging is positief over de inzet en samenwerking van Patrimonium Groningen met het Wijkbedrijf in Selwerd. Hierdoor zijn diverse nieuwe speeltoestellen geplaatst en tuinen onderhouden., hetgeen een goed effect heeft op de leefbaarheid in de wijken.

##### *Gemeente*

De gemeente heeft het beeld dat Patrimonium Groningen bijdraagt aan de leefbaarheid in wijken en buurten, maar niet voorop loopt. Opgemerkt wordt dat collega-corporaties bijvoorbeeld initiatieven nemen zoals de voorzieningenwijzer. Patrimonium Groningen neemt dergelijke initiatieven niet. De gemeente geeft aan dat Patrimonium Groningen wel veel contact heeft met de huurders en deelneemt aan de wijkvernieuwingsplannen, die eveneens een sociale component in zich hebben.

##### *Overige belanghebbenden*

Overige belanghebbenden geven aan dat de inzet van Patrimonium Groningen op de kwaliteit van wijken en buurten ruim voldoende is. Opgemerkt wordt dat de intentie aandacht aan wijken te geven er bij Patrimonium Groningen er zeker is, maar dat de uitvoering soms lastiger is omdat één en ander veelal bij één persoon terechtkomt. De verwachting is dat met de komst van het nieuwe managementteam beter zal gaan.

Verder wordt door belanghebbenden opgemerkt dat Patrimonium Groningen ook actief handelt op leefbaarheidsproblemen en overlast, bijvoorbeeld als een portiek niet schoon is. Patrimonium Groningen spreekt hier ook actief andere corporaties op aan als dit nodig is. Verder worden ook andere maatschappelijke partners betrokken indien overlast niet alleen door Patrimonium Groningen op te lossen is. Als voorbeeld hiervoor wordt het initiatief van het buurtsteunpunt Bij Bosschart benoemd.

#### 3.3.2 Relatie en communicatie

**7,9**

**De belanghebbenden waarderen de relatie en de communicatie met Patrimonium Groningen met een goed.**

### *Huurdersvereniging*

De huurdersvereniging is erg tevreden over de relatie en communicatie met Patrimonium Groningen. De huurdersvereniging geeft aan dat er sprake is van geregeld en goed contact, zowel over zakelijke onderwerpen als over meer persoonlijke kwesties. Daarbij is sprake van korte lijntjes.

Opgemerkt wordt dat het oordeel met name is gebaseerd op de laatste 3,5 jaar. De laatste tijd is de relatie als gevolg van de transitie bij Patrimonium Groningen wat slechter geworden. De medewerkers van Patrimonium Groningen hebben een zakelijkere insteek in de contacten met de huurdersvereniging en er is geregeld sprake geweest van wrijving. Er is met Patrimonium Groningen gezocht naar mogelijkheden om de relatie weer in balans te krijgen en dat is ten dele al gelukt. De huurdersvereniging heeft er daarom vertrouwen in dat het aanbrengen van de juiste balans tussen zakelijk en sociaal ook gevonden zal worden.

De communicatie is over het algemeen goed, maar ten tijde van de reorganisatie hadden de huurders beter meegenomen kunnen worden in het proces. De wijzigingen bij Patrimonium Groningen zijn wel aan de huurdersvereniging, maar niet goed aan de bredere huurdersgroep doorgegeven. De huurdersvereniging geeft mee dat de veranderingen die zijn ingezet, logisch zijn, maar dat deze wel goed opgepakt en doorgegeven moeten worden.

### *Gemeente*

De gemeente geeft aan dat de samenwerking met Patrimonium Groningen goed is, zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. De relatie met de directeur-bestuurder is goed, hij is goed benaderbaar en er is eenvoudig te schakelen. Patrimonium Groningen is open en transparant. Opgemerkt wordt dat Patrimonium Groningen kwetsbaar is geweest door de afhankelijkheid van de directeur-bestuurder. Patrimonium Groningen heeft daarop geacteerd door het managementteam te versterken. Hierdoor zijn inmiddels rondom de directeur-bestuurder meerdere mensen die zelf initiatief kunnen nemen, bijvoorbeeld ten aanzien van de zoektocht naar bouwlocaties. De managers zijn al goed zichtbaar voor de gemeente.

### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden beoordelen de relatie en communicatie met Patrimonium Groningen gemiddeld als goed. Overige belanghebbenden geven aan dat er sprake is van geregeld en goed contact met Patrimonium Groningen, zowel over zakelijke onderwerpen als over meer persoonlijke kwesties. De lijnen zijn kort en men kan makkelijk met elkaar sparren en helpt elkaar waar men kan, zowel op bestuurlijk niveau als op bijvoorbeeld managementniveau in de organisatie. Verschillende overige belanghebbenden geven ook aan dat er goed gezamenlijk wordt opgetrokken om zaken voor elkaar te krijgen en dat Patrimonium Groningen bij steeds meer zaken betrokken is.

#### *3.3.3 Invloed op beleid*

8

**De belanghebbenden waarderen de invloed op het beleid van Patrimonium Groningen met een goed.**

### *Huurdersvereniging*

Wat betreft de invloed op beleid is de huurdersvereniging ook erg tevreden. Patrimonium Groningen betreft de huurdersvereniging goed bij het geven van invloed op het beleid. Men heeft het gevoel dat men serieus wordt genomen. Er zijn diverse voorbeelden waarbij de huurdersvereniging of huurders betrokken worden bij beleid van Patrimonium Groningen.



Een voorbeeld dat wordt benoemd is dat er een woonwensenonderzoek is uitgevoerd en vanuit de huurdersorganisatie (GWHP) de wens is uitgesproken de huren waar mogelijk te verlagen. Patrimonium Groningen heeft dit vervolgens ook gedaan. Een ander voorbeeld waarin huurders konden meedenken is de projectadviescommissie. In deze commissie konden huurders meedenken over de projecten die Patrimonium Groningen wilde realiseren. Er zijn hierbij concretere voorstellen gedaan die door Patrimonium Groningen zijn opgevolgd. Ook bij het opstellen van de prestatieafspraken is er goed geluisterd en zijn de wensen van de huurdersvereniging meegenomen.

Het is voor de huurdersvereniging nog onduidelijk of de goede lijn uit het verleden ook naar de toekomst wordt doorgezet. Patrimonium Groningen kan daarom de huurdersvereniging beter meenemen bij het overdragen van de intenties en zo de onzekerheid wegnemen. Het is positief dat Patrimonium Groningen de ontwikkeling en de oprichting van nieuwe huurdersverenigingen steunt en ook actief zoekt naar moderne manieren om een breder draagvlak te krijgen bij de huurders. Hierdoor zal Patrimonium Groningen ook meer waardevolle informatie krijgen vanuit de huurders die bij de prestatieafspraken kan worden gebruikt.

#### *Gemeente*

De gemeente geeft aan dat Patrimonium Groningen echt een integraal onderdeel is van de samenwerking tussen de gemeente Groningen en de Groningse corporaties. Patrimonium Groningen staat open voor de thema's van de gemeente, onder andere voor wat betreft nieuwbouw in de sociale huur. De gemeente trekt samen met Patrimonium Groningen op in het zoeken naar bouwlocaties.

De gemeente merkt op dat Patrimonium Groningen tevens belanghebbenden heeft uitgenodigd op strategisch niveau. Maar ook op het niveau van bijvoorbeeld wijkontwikkeling betreft Patrimonium Groningen onder andere huurders.

#### *Overige belanghebbenden*

De overige belanghebbenden beoordelen de invloed op beleid bij Patrimonium Groningen gemiddeld als goed. Verschillende belanghebbenden geven aan dat Patrimonium Groningen open staat voor invloed op beleid door belanghebbenden, met name op bestuurlijk niveau. Er wordt aangegeven dat Patrimonium Groningen meer dan voorheen gericht is op de samenwerking met andere partijen, waardoor maatschappelijke, bouw en kwaliteitsopgaven gezamenlijk opgepakt kunnen worden. Het loslaten van het eigen toewijzingssysteem is hiervan een goed voorbeeld.

Daarnaast is Patrimonium Groningen ook vaak bereid om mee te denken in de wensen en behoeften van belanghebbenden. Men heeft het idee dat zaken over en weer benoemd kunnen worden en dat er vervolgens ook naar gehandeld wordt. Als voorbeeld wordt genoemd dat Patrimonium Groningen vaak snel maar zorgvuldig handelt als het gaat om huisvestingseisen. Zo heeft Patrimonium Groningen meegewerkt aan het plaatsen van camera's.

### **3.4 Boodschap**

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

#### *3.4.1 Wat is op hoofdlijnen uw beeld van Patrimonium Groningen?*

### Huurdersvereniging

De huurdersvereniging geeft aan dat Patrimonium Groningen een betrouwbare en degelijke corporatie is. Daarnaast is er waardering voor de investeringen in de professionalisering van de organisatie van Patrimonium Groningen. Wat betreft de samenwerking merkt de huurdersvereniging op dat Patrimonium Groningen echt uitstraalt dat de huurdersvereniging gewaardeerd wordt voor haar rol. Verder is de samenwerking gelijkwaardig en is de bestuurder benaderbaar. Er wordt op een prettige manier samengewerkt.

De huurdersvereniging ziet wel een aantal verbeterpunten voor Patrimonium Groningen:

- Meegegeven wordt dat Patrimonium Groningen kritisch kan bekijken of de doelgroepenbenadering doorgezet moet worden. Het beleid werkt niet goed uit in de praktijk;
- Patrimonium Groningen zou kunnen onderzoeken hoe ze de (nieuwe) huurders weer goed kan leren kennen. Voorheen had men een eigen toewijzingssysteem en wist hierdoor goed wat voor huurders er geplaatst werden. Door deelname aan WoningNet is dit niet zonder meer het geval;
- Wees zeer terughoudend bij het extra belasten van de zogenoemde scheefwoners. Deze mensen hebben een grote invloed op de leefbaarheid van de wijk. Als zij vertrekken heeft dit een negatieve invloed op de leefbaarheid;
- Pak de eigen verantwoordelijkheid voor handhaven van leefbaarheidsbeleid in de wijk;
- Geef huurders meer aandacht bij vragen. Het is te vaak voorgekomen dat bij Patrimonium Groningen de huurders het antwoord 'geen tijd' kregen.

### Gemeente

De gemeente geeft aan dat Patrimonium Groningen is veranderd van een corporatie die haar eigen weg kiest in een corporatie die samenwerkt. Patrimonium Groningen is meer de verbinding en de openheid gaan zoeken met de 'omgeving'. Deze verbinding en openheid passen bij een goede en degelijke corporatie.

Patrimonium Groningen neemt tegenwoordig deel aan het gemeenschappelijke woonruimteverdeelsysteem en draagt bij aan het huisvesten van statushouders. Daarnaast investeert Patrimonium Groningen in nieuwbouw in Beijum en Selwerd. Deze investeringen zijn belangrijk voor de ontwikkeling van de wijk.

Opgemerkt wordt dat Patrimonium Groningen niet de meest vooruitstrevende corporaties is, maar op de juiste onderwerpen zoekt Patrimonium Groningen de samenwerking, bijvoorbeeld bij het ontwikkelen van wijkvernieuwingplannen.

De gemeente geeft aan dat Patrimonium Groningen op thema's iets meer vooruit mag denken en voorop mag lopen, maar tegelijkertijd de degelijkheid van de organisatie moet behouden. Patrimonium Groningen mag een krachtigere rol pakken in het werkveld. De directeur-bestuurder van Patrimonium Groningen is ook een boegbeeld van de Groningse corporaties. Bij bijvoorbeeld het uitvoeren van het woonlastenonderzoek heeft Patrimonium Groningen een trekkersrol gehad. De directeur-bestuurder heeft als kwaliteit bescheidenheid en mag tegelijkertijd minder bescheiden zijn.

### Overige belanghebbenden

Overige belanghebbenden geven aan dat Patrimonium Groningen het goed doet als het gaat om beheer en onderhoud van woningen. Verder is Patrimonium Groningen een degelijke en betrouwbare organisatie, wat wenselijk is in de sector. Opgemerkt wordt ook dat Patrimonium Groningen verder gaat dan alleen denken in 'stenen'. Patrimonium Groningen heeft aandacht en een warm hart voor de mens en de behoefte van de mensen, ze wil daar ook echt op insteken. Wat betreft de organisatie wordt opgemerkt dat Patrimonium Groningen veel geïnvesteerd heeft in de

professionalisering en dat medewerkers de ruimte krijgen hun taken naar eigen inzicht op te pakken.

Wat betreft verbeterpunten merkt een overige belanghebbende op dat Patrimonium Groningen zich meer zou kunnen inzetten op het realiseren van nieuwbouw met het oog op de Groningse opgave. Hierbij zou Patrimonium Groningen ook meer aandacht voor aanbod voor jongeren en bijzondere doelgroepen moeten hebben.

### 3.4.2 *Hebt u een boodschap en/of advies voor Patrimonium Groningen?*

Samenvattend geven de belanghebbenden aan Patrimonium Groningen de volgende 'boodschappen' mee, waarin zij aangeven wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

#### *Huurdersvereniging*

- Onderzoek mogelijkheden om de middeninkomens te bedienen. Deze groep valt tussen wal en schip. Patrimonium Groningen heeft ook een zorgplicht toe naar deze mensen;
- Vind een goede overlegstructuur die het goede van het verleden combineert met de eisen van de moderne tijd.

#### *Gemeente*

- Als uitdaging voor de stad Groningen en de Groningse corporaties ziet de gemeente Groningen dat er nog meer creativiteit in de samenwerking zou mogen zijn: het pakken van kansen en over de eigen belangen heen kijken. De beweging is ingezet, maar mag de komende jaren verder uitgebouwd worden.

#### *Overige belanghebbenden*

- Zet de ingeslagen weg van professionalisering door, maar houd ook vast aan de degelijkheid en betrouwbaarheid. Doe op je eigen wijze mee aan innovatie;
- 'Laat je de kop niet gek maken', blijf maar mooi die betrouwbare en degelijke corporatie;
- Maak je managementteam sterk, zodat ze zaken kunnen overnemen en uitzoeken. Hierdoor word je ook een betere gesprekspartner;
- Houd vast aan degelijkheid en betrouwbaarheid, maar geef dit vorm in een nieuwe jas;
- Compliment voor de directeur-bestuurder voor de veranderingen die hij tot stand heeft gebracht binnen de context waarin Patrimonium Groningen opereert en vandaan komt;
- Patrimonium Groningen heeft volgens de overzichten van het ministerie behoorlijke investeringsruimten. Doe hier wat mee, zet ze in voor jongerenhuisvesting. Daar willen collega's best bij helpen mocht dat gewenst zijn;
- Denk mee in innovatieve, nieuwe oplossingen om de krapte op de woningmarkt voor de doelgroep voor goedkope, betaalbare woningen voor bijzondere doelgroepen te verhelpen. De indruk bestaat dat Patrimonium Groningen niet de mogelijkheden heeft om hier zomaar iets in te realiseren, onder meer door de beperking in beschikbare grond, maar er is de wens om 'tiny houses' te huren voor deze bijzondere doelgroepen;
- De nieuwe huurders een bijbel uitdelen, ga hier lang mee door.



## 4 Presteren naar Vermogen



## 4.1 Inleiding

Bij Presteren naar Vermogen beoordeelt de visitatiecommissie of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder haar voortbestaan op het spel te zetten. Hiertoe wordt door de commissie een oordeel gevormd over:

- Financiële continuïteit;
- Doelmatigheid;
- Vermogensinzet.

## 4.2 Financiële continuïteit

7

Onder het prestatieveld financiële continuïteit valt de mate waarin de corporatie haar maatschappelijk vermogen duurzaam op peil houdt. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. Patrimonium voldoet wel aan de externe en algemene toezichteisen voor vermogen en kasstromen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de positieve afwijking ten opzichte van de norm en de actieve wijze waarop de gunstige financiële positie is bereikt en wordt geborgd.

Tabel 4.1 Financiële ratio's Patrimonium

| Parameter     | Norm | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------|------|------|------|------|------|
| Solvabiliteit | >20% | 41%  | 46%  | 38%  | 41%  |
| ICR           | >1,4 | 2,0  | 1,8  | 1,9  | 2,0  |
| DSCR          | >1,0 | 1,4  | 1,4  | 1,4  | 1,6  |
| Loan to Value | <75% | 56%  | 55%  | 61%  | 63%  |

### Solvabiliteit

De solvabiliteitsratio is een balansratio, die de omvang van het eigen vermogen van de corporatie in relatie tot het totale vermogen meet. De norm van het WSW is minimaal 20%. Patrimonium Groningen heeft gedurende de visitatieperiode aan deze norm voldaan.

### Interest Coverage Ratio

De Interest Coverage Ratio (ICR) is een kasstroomratio die meet in hoeverre de corporatie in staat is (geweest) de rente-uitgaven op vreemd vermogen te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten. De norm van het WSW is minimaal 1,4. Patrimonium Groningen heeft gedurende de visitatieperiode aan deze norm voldaan.

### Debt Service Coverage Ratio

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

### Loan to value

De Loan to Value (LTV) is een balansratio, die meet in hoeverre de kasstroom genererende capaciteit van de portefeuille op lange termijn, gemeten aan de hand van bedrijfswaarde van de portefeuille vastgoed in exploitatie, in een gezonde verhouding staat tot de schuldpositie. De norm

van het WSW is maximaal 75%. Patrimonium Groningen heeft gedurende de visitatieperiode aan deze norm voldaan.

### Beoordeling

Patrimonium Groningen heeft gedurende de periode van 2014 tot en met 2017 voldaan aan de normen van het WSW. Het WSW geeft aan dat Patrimonium Groningen over een gezonde financiële positie beschikt. Belangrijk in de beoordeling door de visitatiecommissie is ook hoe de goede financiële positie is bereikt en hoe deze wordt geborgd, financieel beleid en beheer. Patrimonium Groningen heeft de uitgangspunten van het financieel beleid en beheer, de organisatie en jaarlijkse monitoring en de betrokkenheid van het intern toezicht op het beheer vastgelegd in een reglement Financieel beleid en beheer.

### MeerJarenBegroting (MJB)

Patrimonium Groningen stelt jaarlijks een Meerjarenbegroting (MJB) op voor ten minste vijf jaar volgend op het laatst afgesloten boekjaar.

### Streefwaarden en prestatie-indicatoren

Patrimonium Groningen neemt in de MJB tevens voor ten minste vijf jaar volgend op het laatst afgesloten boekjaar, streefwaarden en prestatie indicatoren op, die betrekking hebben op de in die jaren te verwachten financiële situatie en financiële risico's.

De minimale streefwaarden uit de MJB sluiten aan bij die van het WSW en de Aw. Patrimonium Groningen neemt een samenvatting van de streefwaarden en prestatie-indicatoren op in de MJB in een apart hoofdstuk/een aparte paragraaf.

### Risicomanagement

Patrimonium Groningen heeft de beschikking over een op de woningcorporatie en haar bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersing- en controlesysteem. Er is een risicoraamwerk opgesteld met verschillende risico's. Voor ieder risico zijn de risicobereidheid, de kans en de impact benoemd. Vervolgens zijn daar maatregelen en verantwoordelijke medewerkers aan gekoppeld. Dat heeft geleid tot:

- Het implementeren van risicomanagement conform de Woningwet;
- Kaderstelling (o.a. via Treasurystatuut en Investeringsstatuut);
- Het opstellen van prestatie-indicatoren, risicomanagementindicatoren en soft control indicatoren en de verantwoording hierover in de managementrapportages;
- De doorontwikkeling van integrale kwartaalrapportages;
- De aanpassing van procedures;
- Deelname aan de Aedes benchmark;
- Het professionaliseren van AO/IC.

### Treasury

De regels voor financiering heeft Patrimonium Groningen vastgelegd in een Treasurystatuut. Dit Treasurystatuut heeft tot doel een formeel kader te scheppen waarbinnen de financierings- en beleggingsactiviteiten van Patrimonium Groningen plaatsvinden. Het beleid ten aanzien van financieringen is defensief. Op die manier wordt getracht de toekomstige renterisico's zoveel mogelijk te spreiden. Het beleid ten aanzien van beleggingen is risicomijdend, tijdelijke overschotten kunnen alleen worden belegd op een manier dat de daaraan verbonden risico's beheersbaar en minimaal zijn.



Jaarlijks stelt Patrimonium Groningen ook een treasuryplan op, waarin de belangrijkste activiteiten en beheersmaatregelen voor het komend jaar zijn benoemd. Patrimonium Groningen heeft geen derivaten.

### 4.3 Doelmatigheid

8

Onder het prestatieveld doelmatigheid valt de mate waarin de corporatie in vergelijking met andere corporaties een sobere en doelmatige bedrijfsvoering aan de dag legt en efficiënt omgaat met de beschikbare middelen. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met andere corporaties. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de positieve afwijking van de referentie en de wijze waarop op kosten wordt gestuurd.

Hieronder worden in tabel 3.1 de CiP-gegevens weergegeven.

**Tabel 4.2 Kengetallen doelmatigheid Patrimonium**

|                                            | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------------------------------------|------|------|------|
| <b>Beheerkosten (€)</b>                    |      |      |      |
| - Corporatie                               | 381. | 426  | 594  |
| - Referentie (M: 5.000 tot 9.999 woningen) | 900  | 854  | 801  |
| - Landelijk                                | 923  | 853  | 790  |
| <b>Personeelskosten per fte (x €1.000)</b> |      |      |      |
| - Corporatie                               | 67   | 68   | 68   |
| - Referentie (M: 5.000 tot 9.999 woningen) | 75   | 73.  | 71   |
| - Landelijk:                               | 74   | 74   | 74   |
| <b>Aantal verhuureenheden per fte</b>      |      |      |      |
| - Corporatie                               | 179  | 180  | 177  |
| - Referentie (M: 5.000 tot 9.999 woningen) | 106  | 109  | 110  |
| - Landelijk                                | 102  | 106  | 106  |

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

#### Beoordeling

Patrimonium Groningen stuurt van oudsher zeer scherp op kosten. Er is een zeer goed ontwikkeld kostenbewustzijn. Recentelijk zijn bijvoorbeeld inspanningen verricht om een milieustraat op het terrein van Patrimonium Groningen aan te leggen om bouwmaterialen beter te kunnen scheiden. Dit leverde een aanzienlijke besparing op bij het aanleveren van het bouwafval.

Het gevolg van het kostenbewustzijn en het scherpe sturen op kosten is dat Patrimonium Groningen ten opzichte van de referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde zeer lage beheerkosten heeft, onder meer door een relatief kleine formatie. Deze situatie gaf steeds meer werkdruk bij de bestuurder legde onder andere omdat een beleidsmedewerker ontbrak. Tijdens de voorgaande visitatie is deze situatie benoemd en aangegeven dat Patrimonium Groningen er goed aan zou doen haar formatie te onderzoeken op passendheid gezien de uitdagingen van deze tijd. Patrimonium Groningen heeft dit in 2015 opgepakt en heeft onder meer een formatiescan uitgevoerd. Ook is de uitvoering van een reorganisatie voorbereid door een stappenplan op te stellen. Uit de onderzoeken bleken structurele kwantitatieve en kwalitatieve tekorten. Door de in 2018 ingezette en doorgevoerde organisatieverandering is dit aangepakt en is de beleidscapaciteit en managementcapaciteit uitgebreid met 3 fte.

Als gevolg van de organisatieverandering heeft Patrimonium Groningen ook extra kosten moeten maken in de jaren 2015, 2016 en 2017. Door de reorganisatie en de voorbereidingen daarvan zijn de beheerkosten weliswaar gestegen, maar nog wel zeer laag ten opzichte van de referentie.

In het verlengde van de organisatieverandering streeft Patrimonium Groningen ook naar een ander niveau van beheerkosten. Het handhaven van het zeer lage niveau is immers in strijd met het op goede wijze beantwoorden van de veranderende maatschappelijke vraag in samenwerking met de belanghebbenden. Patrimonium Groningen streeft daarom voor de toekomst naar een beheerkostenniveau die net onder het gemiddelde van de sector ligt. In 2017 lagen de beheerskosten met 575 euro per vhe ten opzichte van de referentie in de benchmark nog duidelijk lager (770 euro per vhe). De verwachting is echter dat de bedrijfslasten over 2018 mede als gevolg van de reorganisatie hoger zullen uitvallen.

#### 4.4 Vermogensinzet

7

Onder het prestatieveld vermogensinzet valt de wijze waarop de corporatie de beschikbaarheid en de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt. In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties kan verantwoorden en motiveren. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de gedegenheid van de (financiële) onderbouwingen.

Aan de hand van de aangeleverde documenten en de gevoerde gesprekken met de bestuurder, de leden van het managementteam en de leden van de RvC heeft de visitatiecommissie kunnen vaststellen dat Patrimonium Groningen de inzet van haar vermogen ruim voldoende kan verantwoorden. Er is sprake van een gedegen beslisproces met zeer grondige financiële analyses, managementrapportages en voortgangsdokumentatie.

Bij de beoordeling vanuit de visitatiemethodiek is het echter ook belangrijk dat de koppeling met de strategische en maatschappelijke doelen die met de investering worden beoogd duidelijk worden benoemd. Dit is bij Patrimonium Groningen nog een punt dat beter kan worden opgepakt. De investeringsbesluiten zijn overwegend financieel van opzet. Een duidelijke relatie met de strategie en de maatschappelijke doelen die worden beoogd wordt niet gelegd in de investeringsbesluiten. Een pluspunt wordt toegekend voor de uitgebreidheid van het financiële deel van de onderbouwing.

#### 4.5 Beoordeling

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

Tabel 4.3 Presteren naar Vermogen

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



## 5 Presteren ten aanzien van Governance



## 5.1 Inleiding

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

- Besturing;
- Intern toezicht;
- Externe legitimering en externe verantwoording.

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

## 5.2 Besturing

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

### 5.2.1 Plan



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

#### Visie



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop Patrimonium Groningen heeft gewerkt aan het bijstellen van haar visie, de omslag die gemaakt is en de wijze waarop de belanghebbenden zijn betrokken bij de visievorming.

Patrimonium Groningen heeft een visie op de eigen positie en het toekomstig functioneren voor de periode van 2014 tot en met 2020 vastgelegd in twee beleidsplannen: strategisch beleidsplan 'Van huis naar thuis' (2012-2016) en strategisch beleidsplan 'We doen het samen' (2016-2020). In het strategisch beleidsplan is een beschrijving opgenomen van waar Patrimonium Groningen vandaan komt, waar Patrimonium Groningen staat en wat huurders en belanghebbenden vinden.

In de voorbereidingsfase van het beleidsplan is Patrimonium Groningen in gesprek gegaan met haar belanghebbenden om hen op onderwerpen individueel te bevragen, mee te nemen in waar Patrimonium Groningen staat en uit te nodigen om in de toekomst intensiever samen te werken. Daarbij zijn afspraken gemaakt om samen ideeën of initiatieven uit te werken of elkaar structureel op te zoeken/samen te werken. Naast de belanghebbenden zijn tevens de medewerkers van Patrimonium Groningen gevraagd naar wat zij vinden wat Patrimonium Groningen moet doen.



Aan het begin van 2017 heeft Patrimonium Groningen een aanvulling op het beleid met betrekking tot nieuwbouw geformuleerd. Patrimonium Groningen geeft aan: 'Jarenlang heeft Patrimonium Groningen terughoudend geacteerd in de nieuwbouw en werden nieuwbouwprojecten pas opgevoerd in de begroting als dit een vaststaand feit was.

Vanaf 2018 komt daar een wezenlijke kentering in en worden nieuwbouwcomplexen opgevoerd waarvan de aard en hoedanigheid nog niet bekend zijn en waarbij er ook nog geen grondposities zijn verworven'.

De RvC is betrokken bij het ondernemingsplan via een heisessie waarbij vanuit de klankbordrol met de bestuurder en leden van het MT is meegedacht over de nieuwe koers. Daarnaast is het voorgaande visitatierapport een bron geweest bij de koersbepaling van Patrimonium Groningen.

### Vertaling doelen

**7** In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie haar visie heeft vertaald naar strategische en tactische doelen en operationele activiteiten en naar financiële randvoorwaarden op een wijze dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de koppeling met de strategische doelen en de wijze waarop deze SMART zijn geformuleerd.

Patrimonium Groningen heeft vanuit een beschrijving van waar Patrimonium Groningen vandaan komt, waar Patrimonium Groningen staat en wat huurders en belanghebbenden vinden een toelichting gegeven op wat de corporatie doet voor de huurders en de belanghebbenden. Op verschillende onderwerpen wordt uiteengezet wat Patrimonium Groningen zal doen in de beleidsperiode, zowel in de toelichtende tekst als uitgelicht in een kader. De doelstellingen zijn over het algemeen voldoende SMART geformuleerd, zodat zij ook meetbaar zijn en de uitvoering is te volgen.

Voor wat betreft duurzaamheid is bijvoorbeeld in de toelichtende tekst vastgelegd dat 'in de periode van 2016 tot en met 2020 1.114 woningen worden verduurzaamd'. In het kader 'Duurzaamheid met beleid' wordt uitgelicht:

- Patrimonium Groningen overlegt met de huurders, daar waar tijdens onderhoudstrajecten tegelijkertijd sprake is van energiebesparende maatregelen, en in welke mate het mogelijk is om hier gezamenlijk in te investeren;
- Patrimonium Groningen ontwikkelt een duurzaamheidsbeleid;
- De asbestsanering in woningen wordt door voorinspectie in tijdsduur verkort.

#### 5.2.2 Check

**6** In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie beschikt over een monitoring en rapportagesysteem waarmee periodiek gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties vorderen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6.

Patrimonium Groningen monitort haar prestaties aan de hand van zogenoemde Q-rapportages. De inhoud van deze kwartaalrapportages heeft gedurende de visitatieperiode een duidelijke verandering ondergaan, mede ingegeven door de organisatieverandering en de wens van de RvC. De organisatie bleek soms onvoldoende in staat is om op tijd volledig te rapporteren aan de RvC. Om deze reden heeft de RvC daarop de versterking van de PDCA-cyclus geagendeerd.



De rapportages tot 2016 waren gedetailleerd en uitgebreid, maar overwegend financieel en operationeel van aard. Vanaf 2016 zijn steeds meer zaken toegevoegd om de rapportages integraler te maken. In 2017 is ook een duidelijke koppeling gelegd met de strategische en maatschappelijke doelen van Patrimonium Groningen. De recentste kwartaalrapportage zijn als volgt opgebouwd:

- beleidsmatige ontwikkelingen;
  - bestuurlijke organisatie;
  - prestatievelden;
- financiële ontwikkelingen;
  - resultaat en vermogen.

In de rapportages worden vervolgens de Strategische uitgangspunten weergegeven. Daarna wordt aangegeven hoe deze uitgangspunten naar concrete doelstellingen en naar de begroting zijn vertaald. De uitgangspunten liggen ten grondslag aan de prestaties die Patrimonium Groningen voornemens is te leveren.

#### *Monitoring van afwijkingen*

In een overzichtelijke tabel worden in de integrale kwartaalrapportages de lasten en de baten uiteengezet naar 'werkelijk', 'begroot' en 'afwijking'. De afwijkingen worden vervolgens vertaald naar een kleur; groen of rood. Een groene markering staat voor een positieve afwijking van meer dan vijf procent en een rode markering staat voor een negatieve afwijking van vijf procent. In de begeleidende tekst worden de afwijkingen op de begroting toegelicht.

De visitatiecommissie heeft waardering voor het werk dat Patrimonium Groningen heeft gedaan voor het verbeteren van haar rapportages. De visitatiecommissie dient echter de volledige periode van vier jaar te beoordelen. Het oordeel is hierdoor lager dan wanneer de laatste twee jaren worden beoordeeld. Het verbeteren van de PDCA-cyclus sluit aan bij de opmerkingen van de Autoriteit Woningcorporaties ten aanzien van het functioneren van de PDCA-cyclus.

#### 5.2.3 Act



**In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd door in eerste instantie actie te ondernemen om doelen alsnog te realiseren en in tweede instantie door de doelen zelf aan te passen. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6.**

Omdat de rapportages van Patrimonium Groningen in de jaren voor 2016 vooral financieel van aard waren, werd vooral gestuurd op de realisatie van de begroting. Dit is op een goede wijze gedaan.

Vanaf 2016 is Patrimonium Groningen uitgebreider gaan rapporteren en is ook gewerkt aan meer integrale rapportages met meer KPI's. Hierdoor kan de organisatie op een breder vlak sneller bijsturen. Voorbeelden daarvan zijn het bijsturen op leegstand, verhuur en mutatiecijfers. Door het nieuw aangestelde managementteam wordt aangegeven dat de ontwikkelingen op het gebied van bijsturen worden doorgezet. Patrimonium Groningen onderzoekt hiertoe ook mogelijkheden op geautomatiseerd gebied, zodat proactief bijgestuurd kan worden.

De visitatiecommissie heeft waardering voor de doorgevoerde veranderingen die Patrimonium Groningen in staat stellen tijdig bij te sturen op meer volkshuisvestelijke aspecten. De

visitatiecommissie dient echter de volledige vierjaarsperiode te beoordelen. Het oordeel is hierdoor lager dan wanneer de laatste twee jaren worden beoordeeld.

### 5.3 Intern toezicht

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

#### 5.3.1 Functioneren van de Raad van Commissarissen



**In methodiek 5.0 wordt onder het functioneren van de raad verstaan dat de Raad van Commissarissen een goed functionerend team vormt, waardoor het besluitvormingsproces op een professionele wijze tot stand komt en het toezicht op professionele wijze wordt uitgeoefend. Om hier een oordeel over te kunnen vormen wordt ingegaan op de samenstelling van de raad, het reflecterend vermogen van de raad en de rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord.**

#### Samenstelling van de Raad van Commissarissen (RvC)



In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een profielschets heeft vastgelegd die past bij de aard en de activiteiten van de corporatie, als de RvC nieuwe leden werft buiten de eigen kring en openbaar en als de raad van commissarissen aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve en gestructureerde wijze waarop de RvC aandacht heeft voor haar samenstelling en haar ontwikkeling.

De RvC is samengesteld aan de hand van een vastgestelde profielschets die is opgenomen in het Reglement voor de raad van commissarissen (hierna: Reglement). De profielschets beschrijft de functie-eisen voor de commissarissen van Patrimonium Groningen. In de profielschets zijn een aantal algemene functie-eisen voor alle leden en specifieke deskundigheden vastgelegd.

Binnen de RvC bestaan twee commissies, een auditcommissie en een selectie- en remuneratiecommissie. Voor beide commissies is een reglement vastgesteld, waarin de taken van de commissies zijn beschreven. In 2016 zijn beide reglementen na een herziening als bijlage opgenomen in het Reglement. Ten behoeve van de raad stellen de commissies jaarlijks een verslag op met een overzicht van de vergaderingen, de belangrijkste besproken onderwerpen en de beraadslagingen, en de bevindingen in het betreffende jaar. In 2017 heeft de selectie- en remuneratiecommissie een raamwerk voor het opleidingsplan voor de RvC-leden ontwikkeld. De opleidingsplanning en evaluatiemomenten zijn opgenomen in de jaarplanning.

De remuneratiecommissie bereidt, indien van toepassing, de actualisatie van de profielschets voor ter bespreking. Daarnaast wordt met de RvC gesproken over de omvang van de raad. De RvC heeft besloten om een omvang van zeven leden te continueren vanwege onder andere de reorganisatie binnen Patrimonium Groningen. Daarnaast was er sprake van een aantal wisselingen binnen de raad, waardoor in het licht van het borgen van kennis is gekozen om niet direct terug te gaan in het aantal leden. In de zelfevaluatie van december 2018 zal de RvC het aantal leden echter heroverwegen. Bij het rooster van aftreden heeft de RvC geborgd dat er een gespreide aftreding van leden is in de tijd. De visitatiecommissie beschouwt de heroverweging van het aantal leden in het licht van de omvang van Patrimonium Groningen als logisch. Bij een corporatie van de omvang van Patrimonium Groningen zou een raad van bestaande uit vijf leden moeten volstaan.

Voor nieuwe commissarissen is een introductieprogramma beschikbaar. Onderdelen van het introductieprogramma zijn een VTW-opleiding voor nieuwe commissarissen, een rondrit langs bezit, een kennismaking met MT-leden en de noodzakelijke documentatie zoals Governancecode.

Daarnaast worden bij bijvoorbeeld zogenaamde 'heidagen' (project)locaties van Patrimonium Groningen bezocht. De RvC heeft ook de intentie uitgesproken meer op locatie te gaan vergaderen. Bij voorkeur in eigen bezit. Een voorbeeld is het houden van de heidag in het Talmahuis.

### Rolopvatting

7

In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord, de rollen voldoende scherp in de gaten houdt en de juiste balans tussen afstand en betrokkenheid heeft. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de RvC aandacht heeft voor de verschillende rollen en de balans tussen de toezichthoudende en de klankbordrol.

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de gang van zaken in de organisatie Patrimonium Groningen. Hiertoe behoort onder andere de jaarlijkse opdrachtverlening voor de accountantscontrole van de jaarstukken en de goedkeuring van de opdrachtverlening voor de vierjaarlijkse visitatie. Verder stelt de RvC, na periodieke beoordeling, de arbeidsvoorwaarden van de bestuurder vast, vanuit haar werkgeversrol ten aanzien van de bestuurder. Daarnaast wordt de bestuurder vanuit de raad zowel gevraagd als ongevraagd van advies voorzien.

### Toezichthoudende rol

De auditcommissie, bestaande uit vier leden, is belangrijk in het licht van de toezichthoudende rol van de RvC. De auditcommissie adviseert de raad. In 2017 heeft de raad goedkeuring verleend aan de begroting en ook aan de jaarrekening, na ontvangst van de goedkeurende verklaring van de accountant. De auditcommissie is in 2017 vijf keer bijeengekomen in een vergadering voorafgaand aan en als voorbereiding op een vergadering van de RvC. De commissie behandelde in deze vergaderingen de verantwoordingen van het bestuur, zoals de kwartaalrapportages, de jaarrekeningen, de kaderbrieven en de begroting. Daarnaast heeft de commissie in de vergaderingen ook gesproken over het risicomanagement, de stand van zaken Administratieve Organisatie en de Interne Controle (AO/IC), de managementletter (en opvolgingen daarvan) en het Investeringsstatuut en het Treasuryjaarplan.

Verder vervult de RvC de toezichthoudende rol, onder andere door de speerpunten uit het strategisch beleidsplan 2016-2020 periodiek te monitoren. De voortgang van het beleidsplan en de transparantie ten aanzien van beleidswijzigingen zijn opgenomen in de planning- en controlcyclus, waarover de RvC en het bestuur in 2017 gesproken hebben. Zowel de inhoud als de vormgeving waren onderwerp van gesprek. De RvC merkte op dat informatie niet altijd volledig, juist en tijdig werd aangeleverd, waardoor het houden van toezicht niet eenvoudig was. Daarop is aandacht gevraagd voor (het functioneren van) de PDCA-cyclus. Patrimonium Groningen heeft daarin inmiddels stappen gemaakt, een aantal belangrijke onderwerpen zijn op de agenda gekomen.

De RvC monitort daarnaast ook de voortgang van het proces rondom de implementatie van de nieuwe Woningwet en de nieuwe Governancecode. De monitoring vindt plaats door de implementatie terug te laten komen op de agenda van iedere vergadering. De RvC geeft aan dat zij goed op de hoogte is gehouden van de voortgang door het bestuur. Naast het implementeren van de nieuwe Woningwet en de nieuwe Governancecode kregen de bestuurder en de RvC in 2016 de indruk dat er binnen de organisatie meer slagen gemaakt konden worden, bijvoorbeeld ten aanzien

van de kwetsbaarheid van de organisatie en het aanleveren van informatie. Daarop heeft de bestuurder in samenspraak met de RvC een plan opgesteld voor de ontwikkeling van de organisatie. De RvC heeft de directeur-bestuurder daarvoor de ruimte gegeven, maar heeft wel gekeken wat belangrijk is voor de RvC en waarop toezicht gehouden moeten worden (zie tevens klankbordrol).

Op planniveau informeert het bestuur de RvC tijdens vergaderingen over de plannen met betrekking tot nieuwbouw, renovatie, sloop, aan- en verkoop van woningen en ander vastgoed. Vanuit de toezichthoudende taak van de raad behoeven financiële verplichtingen hoger dan €1.000.000 goedkeuring van de raad. De raad heeft in dit kader bijvoorbeeld in 2017 goedkeuring verleend voor de extra investering in de nieuwbouw van 60 seniorenappartementen in De Beukenhorst te Selwerd.

De RvC ontvangt de benodigde informatie van onder andere het bestuur en door inwinning bij stakeholders. Het bestuur legt de informatie voor de RvC vast in een document 'informatievoorziening RvC', welke ieder jaar in september wordt geëvalueerd en geactualiseerd. Ook wordt de raad per vergadering geïnformeerd over interne en externe ontwikkelingen. Dit gebeurt mondeling dan wel schriftelijk.

#### *Werkgeversrol*

De RvC geeft onder meer invulling aan de werkgeversrol door middel van de selectie- en remuneratiecommissie, bestaande uit drie leden. Taken als het houden van een halfjaargesprek en een beoordelingsgesprek met de bestuurder, het doen van een voorstel voor de bezoldiging van de bestuurder, en de toets aan de richtlijnen van de Wet Normering Topinkomens zijn bij de selectie- en remuneratiecommissie belegd. Bij het beoordelingsgesprek zijn naast enkele leden van de selectie- en remuneratiecommissie tevens de voorzitter van de RvC aanwezig. De beoordeling wordt uitgevoerd in het licht van de taakopdracht die door de remuneratiecommissie voor ieder jaar wordt meegegeven aan de directeur-bestuurder, bijvoorbeeld ten aanzien van het ontwikkelen van de organisatie.

#### *Klankbordrol*

De klankbordfunctie van de RvC wordt voor een belangrijk deel invulling gegeven in de vergaderingen van de RvC. De directeur-bestuurder staat open voor reflectie vanuit de RvC. De RvC heeft door middel van de klankbordrol bijvoorbeeld bijgedragen aan de geleidelijke ontwikkeling van de organisatie. De RvC heeft daarbij geadviseerd om de reorganisatie stap voor stap op te pakken, te beginnen met de topstructuur. Daar waar de RvC aanvankelijk met name acteerde vanuit de klankbordrol is de RvC met name op het moment dat er afspraken zijn gemaakt overgegaan naar de toezichthoudende rol. Worden de afspraken daadwerkelijk nagekomen? Met de reorganisatie is tevens invulling gegeven aan 'het zorgdragen van de vereiste competenties op sleutelpositie', zoals wordt aanbevolen door de Autoriteit Woningcorporaties in de Governance-inspectie.

Aanvullend is sprake van voortgangsoverleggen, waarbij de voorzitter en de vicevoorzitter van de RvC (het presidium) samenkomen met de bestuurder en de bestuurssecretaris van Patrimonium Groningen. In deze overleggen wordt de agenda van de vergadering van de raad voorbereid, en is er informeel overleg waarin gevraagd en ongevraagd advies wordt gegeven aan de bestuurder. Deze voortgangsoverleggen vinden ongeveer veertien dagen voor een reguliere vergadering van de raad plaats. Opgemerkt wordt dat de RvC daarbij tevens de gelegenheid krijgt om onderwerpen aan te dragen, maar zij is zich bewust van de balans tussen de toezichthoudende rol en de klankbordrol. De onderwerpen die worden bepaald in het voortgangsoverleg worden uitvoering besproken in de reguliere vergaderingen van de RvC.

## Zelfreflectie

**7** In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC ten minste eenmaal per jaar buiten de aanwezigheid van de bestuurder zowel het eigen functioneren als dat de individuele leden van de RvC en de daaraan verbonden conclusies bespreekt. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide wijze van evalueren en de continue aandacht voor zelfreflectie.

De RvC heeft in 2014, 2016 en 2017 een zelfevaluatie uitgevoerd. De zelfevaluatie is in 2015 wel geagendeerd als aandachtspunt, maar dit voornemen is uiteindelijk niet geëffectueerd. Wegens een aantal wisselingen binnen de RvC is besloten om de zelfevaluatie op een later moment (2016) uit te voeren. De evaluatie in 2016 is voorbereid en begeleid door de voorzitter van de remuneratiecommissie. In 2017 is de zelfevaluatie begeleid door een onafhankelijke en externe begeleider.

Voor beide zelfevaluaties hebben alle leden van de raad individueel een vragenlijst ingevuld met betrekking tot het eigen functioneren. Ook de bestuurder en de bestuurssecretaris hebben een vragenlijst ingevuld ten aanzien van het functioneren van de RvC.

In 2016 zijn op basis van deze uitkomsten de volgende vier punten naar voren gekomen, die bij de zelfevaluatie tot een open discussie met de raad hebben geleid:

- Verantwoordelijkheden en samenstelling RvC;
- Vergaderingen RvC;
- Toezichthouden en adviseren;
- Werkgeversrol.

In 2017 zijn aanvullend aan de vragenlijst nog verdiepende individuele gesprekken gevoerd door de externe begeleider met de leden van de raad. De vragenlijsten en gesprekken waren de basis voor de gezamenlijke evaluatie, voorbereid door de externe begeleider. In de evaluatiebijeenkomst is een aantal actiepunten opgesteld, waar de raad in 2018 aan gaat werken. Aan het einde van 2018 vindt wederom een zelfevaluatie plaats.

De RvC neemt onder andere na afloop van vergaderingen daarnaast regelmatig een moment om te evalueren. Daardoor beperkt de zelfreflectie zich niet alleen tot de uitvoering van de formele zelfevaluaties.

### 5.3.2 Toetsingskader

**7** In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC een actueel toetsingskader hanteert en daar inzicht in kan geven. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de actieve wijze waarop het toetsingskader wordt gehanteerd en gestructureerd actueel wordt gehouden.

Patrimonium Groningen hanteert als toezichtskader voor de RvC de geldende wet- en regelgeving. De documenten waaraan de prestaties, zowel financieel als maatschappelijk, van de organisatie kunnen worden getoetst vormen samen het toetsingskader voor de RvC. Beleidsstukken van

sociale, politieke, financiële en juridische aard worden gebruikt door de RvC voor het toezicht en de controle.

Daarnaast bekijkt de RvC ook de werking van interne risicobeheersing en controle op efficiency en kwaliteitsbeheersing, de betaalbaarheid en beschikbaarheid van voldoende woningen voor de doelgroepen, en de naleving van de wet- en regelgeving en de Governancecode.

Onder het toetsingskader vallen onder andere de volgende beleidsdocumenten:

- Statuten;
- Reglement RvC (met bijlagen);
- Bestuursreglement;
- Reglement financieel beleid en beheer;
- Strategisch beleidsplan;
- Begroting;
- Treasurystatuut;
- Investeringsstatuut;
- Verbindingsstatuut;
- Procuratiereglement.

Voor wat betreft het actualiseren van het toetsingskader hanteert de RvC een Governance agenda, waarin de jaarlijkse actualisatie is vastgelegd. De bestuurssecretaris ondersteunt de RvC daarin. Daarnaast wint de RvC zelfstandig informatie in. Onder andere door zich te laten informeren door diverse relevante stakeholders van Patrimonium Groningen. Het gaat hierbij om stakeholders zowel binnen als buiten de organisatie. Zo wordt er ook gesproken met de accountant, ondernemingsraad en de huurderverenigingen, en is er regelmatig contact met leden van het managementteam en sinds 2017 ook met de in dat jaar aangestelde controller.

In het kader van actuele en relevante ontwikkelingen hebben de RvC leden de media gevolgd en worden stedelijke bijeenkomsten bezocht. Bijvoorbeeld een bijeenkomst van de gezamenlijke huurdersorganisaties over betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid. Daarnaast heeft de RvC zelf een themabijeenkomst georganiseerd. Zo heeft er een themabijeenkomst plaatsgevonden over de ontwikkelingen op het gebied van inwoners en de huizenmarkt in de stad Groningen. Hierbij werd ingegaan op wat deze ontwikkelingen betekenen voor Patrimonium Groningen. Daarnaast is er gesproken over de governance en het risicomanagement, en is er gezamenlijk een rondgang gemaakt door de wijk Selwerd.

Een andere themabijeenkomst behandelde de ontwikkelingen in het sociaal domein, en is gezamenlijk met de RvC en de bestuurder van corporatie De Huismeesters uit Groningen gehouden. Verder is er een bijeenkomst over betaalbaarheid geweest, in samenspraak met de GWHP en onder begeleiding van de Woonbond.

### 5.3.3 Governancecode



**In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de Governancecode naleeft: de corporatie past de bepalingen toe en indien zij op toegestane punten afwijkt, meldt zij dat in het jaarverslag. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een**



## **hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de continue aandacht voor het voldoen aan de Governancecode.**

De Raad van Commissarissen van Patrimonium Groningen onderschrijft de in 2015 vernieuwde Governancecode die richtlijnen geeft voor goed, verantwoord en transparant bestuur en toezicht. In 2017 heeft de RvC extra aandacht geschonken aan governance, onder andere door een themabijeenkomst over governance onder leiding van een externe deskundige.

De visitatiecommissie heeft door bestudering van de brondocumenten en het gesprek met de bestuurder en de leden van de RvC vastgesteld dat er ruim voldoende aandacht is voor het blijven voldoen aan de eisen van de Governancecode. Daarbij wordt gebruik gemaakt van verschillende bronnen, zoals berichten vanuit de VTW en de informatie die via cursussen en seminars wordt verkregen. Het onderwerp komt ook regelmatig bij vergaderingen van de RvC op tafel.

### **5.4 Externe legitimering en verantwoording**

#### **5.4.1 Externe legitimatie**



**In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode (V.1) en de Overlegwet. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop belanghebbenden betrokken worden bij het beleid en projecten.**

Patrimonium Groningen legt vanuit het beleidsplan de nadruk op het samen doen. In de jaarverslagen geeft Patrimonium Groningen een visie op de participatie van belanghebbenden en een analyse van de belangrijkste belanghebbenden. In 2017 heeft ook de RvC vastgesteld hoe zij zich wil oriënteren over wat er leeft onder de gemeente, huurders en stakeholders. De RvC heeft in dit kader ook kennisgenomen van een overzicht van belanghebbenden van Patrimonium Groningen met inzicht in de wijze en frequentie waarop de bestuurder met hen in overleg treedt.

De RvC houdt vanaf 2017 jaarlijks een bijeenkomst met de huurdersvertegenwoordiging en er is vanaf 2017 tweemaal per jaar overleg met de Ondernemingsraad. Voor 2017 was er jaarlijks eenmaal een bijeenkomst met de Ondernemingsraad. De leden van de RvC hebben daarnaast contact met de commissarissen van collega-corporaties. De commissarissen zijn aangesloten bij het kennisnetwerk Noord-Nederland. De uitkomsten uit kennisbijeenkomsten worden teruggekoppeld in de raad. Op het programma van de RvC staat om tevens in gesprek te gaan met de wethouder van de gemeente Groningen.

De betrokkenheid bij beleidsvorming komt zowel volgens een vaste structuur als ad hoc tot stand. Zo heeft Patrimonium Groningen bij het opstellen van het huidige beleidsplan huurders, andere belanghebbenden en de medewerkers actief betrokken en bevraagd naar input voor het beleid de komende jaren. Verder wordt de huurdersvertegenwoordiging bij beleidsvoornemens betrokken. Als het gaat om grote onderhoudsprojecten dan gaat Patrimonium Groningen in overleg met projectadviescommissies, bestaande uit huurders.

Verder voert Patrimonium Groningen bestuurlijk overleg met collega-corporaties en de gemeente. Daarnaast zijn er diverse periodieke overleggen met onder meer zorgpartners, de gemeente en collega-corporaties, aangaande verschillende thema's. Zo wordt bijvoorbeeld de

aardbevingenproblematiek periodiek besproken met de C14 corporaties in Groningen (bestuurlijk en ambtelijk).

Uit het voorgaande en de gesprekken met de belanghebbenden is gebleken dat Patrimonium Groningen sinds de voorgaande visitatie meer de samenwerking en de verbinding met de samenleving zoekt. De RvC ziet daarin een positieve ontwikkeling. De visitatiecommissie onderschrijft dit.

#### 5.4.2 Openbare verantwoording

**7** In methodiek 5.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelegd. De visitatiecommissie constateert dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de verschillende wijzen waarop Patrimonium Groningen verantwoording aflegt aan de 'buitenwereld'.

Op de website van Patrimonium Groningen zijn diverse documenten gepubliceerd, waarmee verantwoording tot stand komt. Zo zijn onder de organisatie diverse reglementen, statuten en protocollen te vinden. Wat betreft de prestaties publiceert Patrimonium Groningen op de website het vingerende ondernemingsplan, het recentste jaarverslag, de geldende prestatieafspraken en het visitatierapport. Oudere documenten zijn niet op de website weergegeven.

Daarnaast heeft Patrimonium Groningen een bewonersblad waarin nieuwsberichten en informatie voor huurders zijn opgenomen. In het voorwoord van het blad geeft de bestuurder een bredere reflectie op wat er in het nummer is opgenomen. Aanvullend worden er ook regelmatig nieuwsberichten op de website gepubliceerd waarin ingegaan wordt op activiteiten of prestaties van Patrimonium Groningen.

Opgemerkt wordt door de RvC dat Patrimonium Groningen in de volle breedte wel minder bescheiden mag zijn. Patrimonium Groningen mag vaker haar gezicht laten zien en trots zijn op haar prestaties. Ook op dit punt onderschrijft de visitatiecommissie de mening van de RvC. In dat kader kan Patrimonium Groningen zich ook verbeteren door duidelijker de maatschappelijke effecten te benoemen van haar projecten. De informatie die op dit moment wordt verstrekt, is uitgebreid, maar vooral praktisch van aard. Wat de beoogde en gerealiseerde maatschappelijke effecten zijn, komt hierdoor minder uit de verf.

## 5.5 Beoordeling

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

**Tabel 5.1 Presteren ten aanzien van Governance**

| Meetpunt        |                   | Cijfer |     | Weging | Eindcijfer |
|-----------------|-------------------|--------|-----|--------|------------|
| Besturing       | Plan              |        |     |        |            |
|                 | visie             | 7      | 7   |        |            |
|                 | vertaling doelen  | 7      |     |        |            |
|                 | Check             |        | 6   |        |            |
|                 | Act               |        | 6   |        |            |
| Intern Toezicht | Functioneren Raad |        |     |        |            |
|                 | samenstelling     | 7      | 7   | 33%    |            |
|                 |                   |        | 6,3 | 33%    | 6,8        |

| Meetpunt                               |                         | Cijfer |   | Weging | Eindcijfer |
|----------------------------------------|-------------------------|--------|---|--------|------------|
|                                        | rolopvatting            | 7      | 7 |        |            |
|                                        | zelfreflectie           | 7      |   |        |            |
|                                        | Toetsingskader          |        |   |        |            |
|                                        | Naleving Governancecode |        |   |        |            |
| Externe legitimering en verantwoording | Externe legitimatie     |        | 7 | 7      | 33%        |
|                                        | Openbare verantwoording |        | 7 |        |            |

## Bijlagen



### Missie en Visie

#### Missie

We bieden, vanuit onze christelijke identiteit, passend onderdak aan eenieder die daartoe zelf niet in staat is, met - voor hen - betaalbare woningen, afgestemd op de wensen van onze klanten, van goede kwaliteit nu en in de toekomst.

#### Visie

Patrimonium wil als christelijke woningstichting vanuit haar eigen visie op 'goed wonen' een betrouwbare en efficiënte verhuurder zijn van kwalitatief goede en betaalbare woningen voor mensen die financieel niet in staat zijn om zelf in deze primaire levensbehoefte te voorzien. Groei van het bezit is geen doel op zich maar een middel om te voorzien in woonbehoefte.

#### Wie wij zijn

Wij zijn een christelijke, nuchtere woningcorporatie die werkt in de stad Groningen. Na ruim 100 jaar bestaan we nog steeds primair voor de doelgroep waarvoor we destijds zijn opgericht. Dit is onze drijfveer en het uitgangspunt voor ons handelen

We bezitten circa 6.200 woningen, verspreid over 15 wijken in de stad. De woningen kennen een grote diversiteit in woningtypes. Wij staan voor betaalbare en goede sociale huurwoningen en hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in het onderhoud van de woningen. Duurzaamheid heeft onze nadrukkelijke aandacht in de vorm van het nemen van energiebeperkende maatregelen en het gebruiken van alternatieve energiebronnen.

We hebben speciale aandacht voor de huisvesting van senioren en daarom telt ons bezit meerdere complexen van seniorenwoningen en flats met liften en een ontmoetingsruimte. Ook proberen we de mensen zo lang mogelijk in hun woning te laten wonen. Wij zijn lokaal verankerd in de gemeente Groningen en investeren in stedelijke samenwerking met de Gemeente en de andere Groninger corporaties. Ook hechten we veel waarde aan de samenwerking met zorgverlenende instanties, zoals bij speciale woonvormen en huisvesting van bijzondere doelgroepen.

#### Waar staan we voor

We vinden het ook belangrijk dat onze huurders wonen in een leefbare en veilige woonomgeving. Daarom staat wijkbeheer hoog in het vaandel. Zo hebben we een extra schoonservice die dagelijks langs het bezit gaat om te zorgen voor een schone woonomgeving.

Als het gaat om duurzaamheid blijven wij, naast het zo lang mogelijk in stand houden van de woningen, zoeken naar mogelijkheden om te investeren in energiebesparing.

Het contact met onze huurders vinden we belangrijk. Regelmatig is er overleg met de huurdersvereniging in de diverse wijken en met het overkoepelend orgaan van de huurders. Tegelijk bekijken we welke vorm van bewonersparticipatie het beste past in deze tijd.

Wij hechten waarde aan de mening van onze stakeholders en investeren daarom in een goede relatie en samenwerking met de gemeente en onze collega corporaties.

Wij zijn kredietwaardig en kunnen onze financiële verplichtingen (ook richting de overheid) nakomen. We zijn ons ervan bewust dat we werken met maatschappelijk gebonden vermogen; we proberen risico's zoveel mogelijk te beperken.

Onze organisatie werkt slagvaardig en heeft korte overleglijnen. Daardoor kunnen we efficiënt en effectief werken. Onze eigen onderhoudsdienst bestaat uit medewerkers die wij zien als 'onze oren en ogen' in de wijk.

## Governance

Het interne toezicht wordt uitgevoerd door een raad van commissarissen (rvc). Doel van de raad is vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid bij te dragen aan het goed functioneren van de woningcorporatie.

De rvc houdt toezicht op de beleidsvorming en -uitvoering van de woningcorporatie. De raad controleert het bestuur en staat de directeur-bestuurder met raad terzijde; hij vervult voor de directeur-bestuurder de werkgeversrol.

We hechten veel waarde aan een goed functionerende rvc en zorgen er daarom voor dat de raad alle informatie krijgt die nodig is om het toezicht te kunnen uitvoeren.

## Ontwikkelingen

Ontwikkelingen die in de woningmarkt onze opgave bepalen, zijn momenteel de volgende:

- toenemende woonlasten;
- toenemende zorg over de betaalbaarheid van woningen, waardoor er minder woningen beschikbaar komen voor de doelgroep;
- Een groot aantal gezinnen dat op zoek is naar een sociale huurwoning en lang moet wachten op een geschikte woning;
- toenemende regelgeving door de overheid op het gebied van:
  - toezicht (intern en extern),
  - veiligheid en gezondheid (zoals asbest, legionella)
  - duurzaamheid (energie neutrale woningen; implementeren Aedes routekaart)
  - fiscale regelgevingen;
  - de stedelijke opgave voor uitbreiding van het aantal sociale huurwoningen om huisvesting te kunnen bieden aan alle woningzoekenden en m.n. gezinnen;
  - onzekerheid over de fysieke gevolgen voor onze woningen bij aardbevingen;
  - gevolgen van de vergrijzing en de visie van de overheid op langer thuis wonen;
  - krapte op de arbeidsmarkt;
  - stijgende bouwkosten.



## Wat willen wij bereiken

Patrimonium wil ook in de toekomst zelfstandig blijven, betrouwbaar, met zorg voor de zwakkeren in de samenleving.

Ons huidige **marktaandeel van het corporatiebezit** in de stad Groningen van  $\pm 16\%$  handhaven of uitbreiden met nadrukkelijk aandacht voor de **betalbaarheid** en **beschikbaarheid** van sociale huurwoningen.

**Vernieuwing van onze voorraad**, gelet op de onderhoudsstaat van het woningbezit en de lokale opgave in de stad Groningen; vanaf 2019 is de bouw van 70 woningen per jaar in de begroting opgenomen.

We willen de wensen van huurders scherper in beeld krijgen en er rekening mee houden als het gaat om het **onderhoud**. Tegelijk willen we het onderhoud efficiënter vormgeven en ervoor zorgen dat onderhoudsklachten snel worden opgelost. Verdere digitalisering is daarin onontbeerlijk.

Het optimaliseren van de **informatieverstrekking** aan huurders. We merken dat de huurders steeds meer informatie wensen te ontvangen over het onderhoud aan hun woning.

Huurders die **goed wonen** in een voor hen **betalbare woning**. We kijken met hen mee naar de mogelijkheden voor verlaging van de woon- c.q. energielasten en zorgen er voor dat de leefomgeving netjes blijft. Waar bepaald gedrag leidt tot conflicten of spanningen, willen we met onze inschakeling komen tot een oplossing.

Een helder **duurzaamheidsbeleid**, met aandacht voor het toepassen van alternatieve energiebronnen.

Een betere **doorstroming** op de woningmarkt waardoor gezinnen een betere kans krijgen op de woningmarkt.

**Medewerkers** die zich bewust zijn van de noodzaak tot verdere professionalisering en daarin hun verantwoordelijkheid nemen. Beleidsvorming en ontwikkeling krijgt een centrale plek binnen Patrimonium.

Een verdere intensivering van de contacten met **stakeholders**, want 'we doen het samen'.

Een blijvende **financieel gezonde organisatie**. Dit betekent dat we bezien hoe we kunnen besparen, zoals door aanbestedingen. Ook blijven we extra inkomsten genereren door bijvoorbeeld de verkoop van woningen en niet-DAEB bezit.

## Waar staan we nu?

De organisatiestructuur is per september 2018 gewijzigd met een *nieuw managementteam*, dat enthousiast aan de slag gaat met de opgaven waar we voor staan. MT en bestuurder worden ondersteund en geadviseerd door de Bestuurskamer (controller, beleidsmedewerker, HR-adviseur, bestuurssecretaris).

Het door ons gehouden woonlastenonderzoek laat zien dat in de wijken Beijum, Selwerd en Vinkhuizen de meeste mensen wonen met (kans hebben op) betaalbaarheidsproblemen. In overleg met de huurdersorganisatie worden afspraken gemaakt over maatregelen die de *woonlasten* van deze groep kunnen terugbrengen. Zo hebben we een aanpassing van de huurprijs van 340 woningen doorgevoerd, met huurprijzen tot onder de aftoppingsgrens.

Er wordt gebouwd aan *nieuwe seniorenappartementen* in Selwerd en Beijum. Door het bevorderen van de doorstroming van ouderen uit de *eengezinswoning* naar een seniorenwoning willen we meer woningen beschikbaar krijgen voor gezinnen. Samen met de andere corporaties in de stad zijn afspraken gemaakt over het bevorderen van de toewijzing van eengezinswoningen aan gezinnen.

Waar een beroep op ons wordt gedaan door de gemeente of bepaalde instellingen, kijken we wat mogelijk is om te bouwen of bezit over te nemen van andere corporaties.

Het *duurzaamheidsbeleid* zal binnenkort worden vastgesteld en de doelstellingen zullen worden vertaald in de meerjarenbegroting, na vaststelling van de prioritering.

We investeren blijvend in onze extra schoonservice en we voorzien ze van de nodige uitrusting om de *wijken schoon en netjes* te houden. Ook spreken we huurders aan op hun gedrag als de leefomgeving vervuild raakt. Als bepaald gedrag leidt tot onenigheid tussen huurders schakelen we onze afdeling sociaal domein in. Tevens wordt waar nodig samengewerkt met de politie, gemeente, andere corporaties en lokale maatschappelijke organisaties.

Het beleid ten aanzien van financieringen is defensief. Beleggingen moeten risicomijdend zijn en tijdelijke overschotten kunnen alleen belegd worden op een manier dat de daaraan verbonden risico's beheersbaar en minimaal zijn. Om geld te genereren worden bij mutaties woningen verkocht die op de daartoe vastgelegde lijst staan vermeld. De mogelijkheden van het afstoten van (niet-)DAEB bezit wordt regelmatig opnieuw bekeken.

We zijn in gesprek met de *huurdersvereniging en huurdersorganisatie* om te komen tot verder professionalisering van de huurdersorganisatie.

Per 1 januari 2018 gebruiken we voor de woningtoewijzingen het aanbodmodel in plaats van distributiemodel. Daarmee is *toewijzing aan de primaire doelgroep* nog meer gegarandeerd.

## Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Ecorys heeft bij ons de maatschappelijke visitatie uitgevoerd over de jaren 2014 tot en met 2017 en stelt dat Patrimonium op alle onderdelen ruim voldoende heeft gepresteerd.

We zijn trots op de behaalde prestaties, met een mooie waardering op alle onderdelen:

|                                      |                          |
|--------------------------------------|--------------------------|
| Presteren naar Opgaven en Ambities   | 7,2 (2014: 6,3); norm: 7 |
| Presteren volgens Belanghebbenden    | 7,6 (2014: 7,0); norm: 7 |
| Presteren naar Vermogen              | 7,3 (2014: 7,6); norm: 6 |
| Presteren ten aanzien van Governance | 6,8 (2014: 6,9); norm: 6 |

De visitatiecommissie heeft o.a. teruggekeken op de vorige visitatie (2014) en geconstateerd dat de daarin genoemde verbeterpunten zijn opgepakt.

In de afgelopen periode heeft Patrimonium een ingrijpende organisatiewijziging ondergaan en is er aandacht voor verdere professionalisering van de organisatie en de invoering van nieuw beleid. Zo zijn we ons ervan bewust dat de PDCA-cyclus verder moet worden versterkt. Daar wordt reeds aan gewerkt. De nieuwe organisatie geeft ook meer mogelijkheden om aan de voorkant van het beleid te gaan investeren, o.a. met maatschappelijke partners. En graag continueren we de goede samenwerking met de gemeente en collega-corporaties en bouwen we die verder uit. Graag pakken we de uitdaging op wat betreft het versterken van de samenwerking met de huurdersorganisatie. Inmiddels is er een overlegstructuur opgezet waarbij de organisatie om de zes weken met de huurdersorganisatie bijeenkomt. Ook wordt met de huurdersorganisatie gekeken hoe de huurderparticipatie het beste vorm kan worden gegeven.

Belanghebbenden en de commissie waarderen Patrimonium om haar betrouwbaarheid en degelijkheid. Ook de bescheiden opstelling wordt gewaardeerd; bescheidenheid is een deugd maar tegelijk vinden we het belangrijk dat we zichtbaar zijn. Dus we zullen meer naar buiten treden en successen delen, en daarbij ook de maatschappelijke effecten van onze prestaties een prominente plek geven en de effecten van onze investeringen in duurzaamheid tonen.

Wat betreft de governance gaat Patrimonium verder voortborduren op de reeds in gang gezette verbeteringen.

Bij de totstandkoming van het beleidsplan 2020 – 2023 zullen we met de in het visitatierapport genoemde aandachtspunten rekening houden.

Tot slot willen we iedereen bedanken die heeft meegewerkt aan de totstandkoming van dit visitatierapport.

ing. A. de Vries, bestuurder

mr. drs. F.C.A. van der Meulen, voorzitter namens de RvC

### Bijlage 3: Geïnterviewde personen

#### Patrimonium Groningen

| Naam                      | Functie                                   |
|---------------------------|-------------------------------------------|
| De heer Van der Meulen    | Voorzitter RvC                            |
| De heer Pruim             | Vicevoorzitter RvC                        |
| De heer de Vries          | Directeur-bestuurder                      |
| De heer Van den Berg      | Manager Vastgoed                          |
| Mevrouw Drewes            | Manager Klant en maatschappij             |
| Mevrouw Lalkens           | Manager financiën en bedrijfsvoering      |
| Mevrouw Westhuis-Scholtes | Bestuurssecretaris                        |
| De heer Kobes             | Voormalig hoofd onderhoud                 |
| De heer Venhuizen         | Voormalig hoofd verhuur- en bewonerszaken |

#### Belanghebbenden

| Naam                   | Belanghebbende / organisatie                            |
|------------------------|---------------------------------------------------------|
| De heer Van der Schaaf | Wethouder volkshuisvesting gemeente Groningen           |
| De heer Akkerman       | Programmaleider ruimtelijke economie gemeente Groningen |
| Mevrouw Van de Belt    | Huurdersvereniging                                      |
| Mevrouw Van Beek       | Adviseur huurdersvereniging                             |
| De heer Roosien        | Huurdersvereniging                                      |
| Mevrouw Hommes         | Bestuurder Zorggroep Groningen                          |
| De heer Edens          | Algemeen directeur Leger des Heils Groningen            |
| De heer Holwerda       | Bestuurder De Huismeesters                              |
| De heer Bregman        | Bestuurder Nijestee                                     |

## Bijlage 4: Visitatiecommissie en onafhankelijkheidsverklaring

### Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

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

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

Groningen, 1 september 2018



Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

## Onafhankelijkheidsverklaring van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van:

Patrimonium

Visitatieperiode september tot en met december

verklaren hierbij

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

*Naam en handtekening:*

Maarten Nieland



*Naam en handtekening:*

Robert Kievit



*Naam en handtekening:*

Rixt Bos



*Plaats:*

Groningen

*Datum:*

1 september 2018



## Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

## Voorzitter

Maarten Nieland



## Naam, titel:

M. Nieland (Maarten), drs., RA

## Geboorteplaats en –datum:

Hilversum, 26 februari 1968

## Huidige functie:

Principal Consultant

## Onderwijs:

1994 – 1998 Postdoctoraal Registeraccountant, VU Amsterdam  
1990 - 1994 Doctoraal Bedrijfseconomie, VU Amsterdam

## Loopbaan:

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

## Profielchets:

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

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

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

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

## Secretaris

Robert Kievit



### Naam, titel:

R.H.A Kievit (Robert), Ir./MSc

### Geboorteplaats en –datum:

Zwijndrecht, 30 september 1985

### Huidige functie:

Consultant

### Onderwijs:

|             |                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------|
| 2011 - 2013 | Master Real Estate & Housing, Technische Universiteit Delft |
| 2005 - 2011 | Bachelor Bouwkunde, Technische Universiteit Delft           |
| 1998 - 2004 | Vwo, Walburg College Zwijndrecht                            |

### Loopbaan:

|             |                                           |
|-------------|-------------------------------------------|
| Sinds 2015  | Consultant Location Development, Ecorys   |
| 2014 - 2015 | Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam           |
| 2013 - 2014 | Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal |

### Profielschets:

Robert is na zijn studie aan de Technische Universiteit Delft als projectmedewerker aan de slag gegaan bij woningcorporatie Portaal te Utrecht. Binnen Portaal is Robert actief geweest op de afdeling Vastgoedbeheer, alwaar hij zich onder andere heeft beziggehouden met de ontwikkeling van beleid. Na zijn overstap naar PVM Rotterdam is Robert zich gaan inzetten voor de ontwikkeling van risicomanagement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomanagement voor woningcorporaties*. Het boek is ontwikkeld in samenwerking met een achttal woningcorporaties. Daarnaast heeft hij gefunctioneerd als projectleider van verschillende projecten voor woningcorporaties en overheden.

Als consultant binnen Ecorys voert Robert verschillende advies- en onderzoeksopdrachten uit op het gebied van de woningmarkt en werklocaties (zowel kantoren als bedrijventerreinen), voor zowel publieke als private opdrachtgevers. Daarnaast is hij betrokken bij het uitvoeren van maatschappelijke visitaties. Op basis van zijn achtergrond in de volkshuisvesting en zijn bredere kennis van de woningmarkt levert hij een belangrijke bijdrage aan het doorgronden van woningcorporaties en de volkshuisvestelijke opgaven waar zij voor staan.

Kernwaarden waarover Robert beschikt zijn onder andere het functioneren als spin in het web/teamspeeler, het functioneren als (kritisch) klankbord, het samenbrengen van personen en het behouden van overzicht. Robert is zorgvuldig, verantwoordelijk, sociaalvaardig en kritisch.

## Commissielid

Rixt Bos

### Naam, titel, voorletters:

Bos, R.A., MSc



### Geboorteplaats en –datum:

Hengelo, 9 maart 1993

### Huidige functie:

Consultant

### Onderwijs:

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

### Loopbaan:

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

### Profielbeschets:

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

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

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

## Bijlage 6: Bronnenlijst

| Documenten – zo mogelijk over de afgelopen vier jaar |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ambities en<br>Presteren naar<br>Opgaven             | <p>Position paper 2018</p> <p>Ondernemingsplan Patrimonium Groningen 2014-2016</p> <p>Ondernemingsplan Patrimonium Groningen 2016-2020</p> <p>Jaarverslagen 2014 t/m 2017</p> <p>Kwartaalrapportages 2015 t/m 2017</p> <p>Portefeuilleplan 2016-2030</p> <p>Prestatieafspraken 2011-2014</p> <p>Kaderafspraken 2015-2020</p> <p>Uitvoeringsafspraken 2016 en 2017</p> <p>Woonvisie gemeente Groningen</p> <p>Meerjarenprogramma Wonen 2017-2020</p> <p>Resultaten klanttevredenheidsonderzoek</p> <p>Resultaten Aedes Benchmark 2017</p> <p>Rapportage woonlastenonderzoek</p> <p>Beleidsdocumenten en notities, o.a. passend toewijzen, woonlastenonderzoek.</p> <p>Evaluatie woonruimteverdeling</p> <p>Convenant huisvesting (ex)-cliënten Beschermd Wonen &amp; Opvang</p> |
| Presteren volgens<br>Belanghebbenden<br>(PvB)        | <p>Verslagen van overleg met belanghebbenden</p> <p>Onderzoeken naar klanttevredenheid 2015</p> <p>Aedes Benchmark 2017</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Presteren naar<br>Vermogen (PnV)                     | <p>Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</p> <p>De Oordeelsbrief van de minister van BZK</p> <p>Brieven WSW, onder meer beoordelingsbrief en borgingsplafond</p> <p>Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin</p> <p>Jaarverslagen en begrotingen 2014 t/m 2017</p> <p>Kwartaalrapportages 2015 t/m 2017</p> <p>Reglementen en statuten Patrimonium Groningen</p> <p>Risicomanagement</p> <p>Managementletters 2016 en 2017</p> <p>Accountantplan 2017</p> <p>Treasury jaarplan 2017</p> <p>Investeringsvoorstellen</p>                                                                                                                                                                                             |
| Governance                                           | <p>Position paper</p> <p>Ondernemingsplan Patrimonium Groningen 2014-2016</p> <p>Ondernemingsplan Patrimonium Groningen 2016-2020</p> <p>Voortgangsrapportage strategisch beleidsplan 2018</p> <p>Portefeuilleplan 2016-2030</p> <p>Jaarverslagen en begrotingen 2014 t/m 2017</p> <p>Kwartaalrapportages 2015 t/m 2017</p> <p>Risicomanagement</p> <p>Investeringsvoorstellen</p> <p>Profielchets RvC en werving- en selectiebeleid RvC</p> <p>Agenda en notulen RvC vergaderingen 2014 t/m 2017</p> <p>Documentatie zelfevaluatie RvC</p> <p>Reglementen en statuten Patrimonium Groningen</p> <p>Toezicht- en oordeelsbrieven 2014 t/m 2017</p> <p>Briefwisseling jurist in zake huurdersoverleg prestatieafspraken</p>                                                     |

## Bijlage 7: Prestatietabel

### Huisvesten van de primaire doelgroep

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cijfer |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Woningtoewijzing en doorstroming</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 7,1    |
| <p>EU-regelgeving:<br/>Woningcorporaties zijn per 1 januari 2011 wettelijk verplicht minimaal 90% van de verhuringen van woningen met een huur beneden de maximale huur voor de huurtoeslag (€ 681,02 per maand) te doen aan huishoudens met een inkomen van maximaal € 34.229 per jaar.</p> <p>Per 1 januari 2016 geldt dat woningcorporaties tenminste 80% toewijzen tot de maximale inkomensgrens (2016: € 35.739). Daarnaast wijzen zij 10% toe aan huishoudens met een inkomen tussen € 35.739-€ 39.874 toe (2016). De resterende 10% is vrij toe te wijzen.</p> | <p>Patrimonium heeft woningen toegewezen conform de regelgeving. Het gaat om de volgende percentages toewijzingen aan de doelgroep met de laagste inkomens:</p> <p>2014: 97,3% (JV 2014, p.34)<br/>2015: 97,8% (JV 2015, p.37)<br/>2016: 97,0% (JV 2016, p.35)<br/>2017: 97,2% (JV 2017, p.35)</p> <p>Patrimonium maakt beperkt gebruik van de extra 10% ruimte voor de middeninkomensgroep (2016: tussen de €35.739 en de €39.739) voor het huisvesten in woningen boven de aftoppingsgrenzen (JV 2015, p.32; JV 2016, p.30).</p>                                                                                                                                                                                              | 8      |
| <p>Passend toewijzen:<br/>Woningcorporaties verhuren per 1 januari 2016 aan ten minste 95% van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. De resterende marge van 5% is bedoeld om woningcorporaties een beperkte ruimte te bieden om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurder woning te kunnen toewijzen, bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is.</p>                                                | <p>Patrimonium heeft passend toegewezen:</p> <p>2016: 95,8% (toelichting Patrimonium Groningen)<br/>2017: 98,6% (JV 2017, p.35)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 7      |
| <p>Een opgave in Groningen is om de beschikbaarheid van sociale huurwoningen te vergroten, door de stabiele druk op de sociale huurvoorraad. In de kaderafspraken wordt benoemd dat het vergroten van het aantal woningen de meest effectieve manier hiervoor is (Kaderafspraken 2015-2020, p.18).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>De (sociale)huurwoningvoorraad van Patrimonium is in de periode 2014 tot en met 2017 per saldo toegenomen.</p> <p>Het aantal woningen in Woningvoorraad Patrimonium Groningen (excl. zorgplaatsen):<br/>2014: 6.328 woningen, waarvan 6.265 met een huurprijs &lt; €699 (JV 2014, p.30)<br/>2015: 6.279 woningen, waarvan 6.217 met een huurprijs &lt; €710 (JV 2015, p.33)<br/>2016: 6.208 woningen, waarvan 6.147 met een huurprijs &lt;€710 (JV 2016, p.31)<br/>2017: 6.430 woningen, waarvan 6.328 met een huurprijs &lt; €710 (JV 2017, p.31)</p> <p>De lichte afname in 2015 en 2016 werd veroorzaakt door verkoop en de vermindering van 136 zorgplaatsen en aanleunwoningen (toelichting Patrimonium Groningen).</p> | 8      |



| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Cijfer |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <p>Corporaties en gemeente hebben afgesproken dat de gemiddelde zoektijd naar een sociale woning van twee jaar niet langer wordt, liefst zelfs korter (PA 2016, p. 8; PA 2017, p.9).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>De zoektijd wordt niet gemonitord omdat deze lastig te bepalen is. De inschrijftijd / wachttijd op het moment dat men is gaan zoeken, is wel bepaald. Huurders van woningcorporaties uit de gemeente Groningen krijgen wachttijdpunten afhankelijk van hun situatie, waaronder de woonduur. Hierdoor neemt de berekende wachttijd voor deze personen toe, waardoor zij eerder in aanmerking kunnen komen voor een woning. Op deze wijze wordt de doorstroming bevorderd.</p> <p>Patrimonium Groningen had gedurende de periode van 2014 tot en met 2017 een eigen woonruimte-verdeelsysteem (distributiemodel), waarbij dezelfde criteria gehanteerd werden als voor de woningtoewijzing via Woningnet.</p> <p>Voor een woning van Patrimonium Groningen is de berekende wachttijd</p> <p>2014: 47 maanden<br/>2015: 48 maanden<br/>2016: 54 maanden<br/>2017: 54 maanden</p>                                          | 6      |
| <p>Gemeenten en corporaties gaan inzetten op doorstroming. Onder meer door gezinswoningen beschikbaar maken door het voor ouderen aantrekkelijker en makkelijker te maken te verhuizen naar een woning die beter bij hun situatie past. Hierbij wordt meer gebruik gemaakt van een 'seniorenmakelaar' die betrokken ouderen persoonlijk adviseert en begeleidt. Mocht dit niet tot resultaat leiden, dan worden andere instrumenten ingezet om doorstroming te bevorderen (als woonruimteverdeling of nieuwbouw) (PA 2016, p.10; PA 2017, p.11).</p> | <p>Bij de Groningse corporaties, ook Patrimonium, wordt naast wachtduur ook woonduur meegeteld in de verzamelde punten op basis waarvan woningen in belangrijke mate worden toegewezen. De punten voor woonduur (0,5 punt per maand) worden toegekend om doorstroming te bevorderen. Huurders van alle corporaties in Groningen verzamelen deze punten (JV 2014, p.29; JV 2015, p.32; JV 2016, p.30).</p> <p>Gemiddeld aantal punten bij toewijzing (punt: wachttijd 1 per maand, woonduur 0,5 per maand):</p> <p>2014: 58 punten (JV 2015, p.36)<br/>2015: 60 punten (JV 2015, p.36)<br/>2016: 68 punten (JV 2017, p.34)<br/>2017: 67 punten (JV 2017, p.34)</p> <p>Wanneer aan de voorwaarden wordt voldaan kunnen huurders ook met elkaar van woning ruilen. In de periode 2014-2017 hebben de volgende aantallen woningruil plaatsgevonden:</p> <p>2014: 3 keer (JV 2015, p.34)<br/>2015: 16 keer (JV 2015, p.34)</p> | 7      |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Cijfer |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>2016: 10 keer (JV 2017, p.32)<br/>2017: 8 keer (JV 2017, p.32)</p> <p>Patrimonium heeft in het kader van het bevorderen van doorstroming van senioren van eengezinswoningen naar geschiktere woningen wel nieuwbouwplannen in ontwikkeling. Concreet gaat het om plannen voor 84 nieuwbouwappartementen voor senioren in Beijum en Selwerd. Bij het toewijzen van deze nieuwbouwwoningen wordt voorrang verleend aan huishoudens die een eengezinswoning verlaten. Patrimonium Groningen heeft nog geen seniorenmakelaar ingezet (toelichting Patrimonium Groningen).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |
| <p>Gemeenten, corporaties en andere partijen gaan samen op zoek naar oplossingen om meer woonruimte voor vergunninghouders te realiseren (PA 2016, p.11; PA 2017, p.12). Hoewel de behoefte kleiner is dan in 2016 gedacht, zal er nog steeds woonruimte gerealiseerd moeten worden. Oplossingen kunnen bijvoorbeeld zijn om sloopprogramma's te vertragen of om vastgoed tijdelijk te bestemmen voor wonen (PA 2017, p.12).</p> <p>Wat is de taakstelling voor de gemeente en specifiek voor Patrimonium?</p> <p>2014: n.b.<br/>2015: n.b.<br/>2016: n.b.<br/>2017: n.b.</p> | <p>Patrimonium heeft in de visitatieperiode in totaal 50 statushouders gehuisvest in 30 woningen. De statushouders zijn in reguliere huurwoningen gehuisvest. Patrimonium Groningen is derhalve niet overgegaan tot het zoeken naar mogelijkheden om vastgoed te herbestemmen.</p> <p>2014: 0 statushouders (toelichting Patrimonium Groningen)<br/>2015: 0 statushouders (toelichting Patrimonium Groningen)<br/>2016: 20 statushouders in 15 woningen (toelichting Patrimonium Groningen)<br/>2017: 30 statushouders in 15 woningen (toelichting Patrimonium Groningen).</p> <p>In 2014 en 2015 heeft Patrimonium Groningen geen bijdrage geleverd aan het huisvesten van statushouders, omdat er geen statushouders zijn aangemeld door het COA. De oorzaak daarvan was dat de woningtoewijzing verliep via Woningnet, waaraan Patrimonium Groningen destijds geen deel nam. In 2016 heeft Patrimonium Groningen in overleg met de gemeente en Humanitas aangegeven dat zij eveneens een bijdrage wil leveren in het huisvesten van statushouders, waarna statushouders zijn gehuisvest. De statushouders krijgen een urgentie en kunnen zelf reageren op een woning.</p> | 7      |
| <p>Voor huisvesting van woningzoekenden met urgentie worden strikte regels gehanteerd: zeker 75% van de woningen blijft beschikbaar voor reguliere verhuur (PA 2011-2014, p.9).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Patrimonium huisvest conform afspraak urgenten en kwetsbare groepen in maximaal 25% van het aanbod (JV 2015, p.38; JV 2016, p.36; JV 2017, p.36).</p> <p>Toegewezen aan urgenten, kwetsbare groepen en op basis van medische urgentie als % van totale toewijzingen Patrimonium:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 7      |

| Opgaven | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Cijfer |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|         | <p>2014: 7% (JV 2015, p.40)</p> <p>2015: 6% (JV 2015, p.40)</p> <p>2016: 9% (JV 2017, p.38)</p> <p>2017: 10% (JV 2017, p.38)</p> <p>Aantal toegewezen woningen aan urgenten:</p> <p>2014: 24 urgentie, 0 wijkvernieuwingsurgentie</p> <p>2015: 13 urgentie, 0 wijkvernieuwingsurgentie</p> <p>2016: 31 urgentie, 1 wijkvernieuwingsurgentie</p> <p>2017: 27 urgentie, 2 wijkvernieuwingsurgentie</p> <p>Woonurgenten krijgen tot 100 punten bovenop de gespaarde punten, zodat ze op relatief korte termijn een andere woning kunnen vinden. Grote gezinnen krijgen tot 200 punten in geval van urgentie (JV 2016, p.36; JV 2017, p.36).</p> <p>Aantal toegewezen woningen aan kwetsbare groepen:</p> <p>2014: 10 toewijzingen (JV 2015, p.40)</p> <p>2015: 19 toewijzingen (JV 2015, p.40)</p> <p>2016: 20 toewijzingen (JV 2017, p.38)</p> <p>2017: 24 toewijzingen (JV 2017, p.38)</p> <p>Aantal toegewezen woningen op basis van een medische indicatie:</p> <p>2014: 6 toewijzingen (JV 2015, p.40)</p> <p>2015: 4 toewijzingen (JV 2015, p.40)</p> <p>2016: 4 toewijzingen (JV 2017, p.38)</p> <p>2017: 3 toewijzingen (JV 2017, p.38)</p> <p>Patrimonium zet zich in voor kwetsbare en specifieke doelgroepen. Door samenwerking gemeente en begeleidende instanties, en door het bezit van 176 wooneenheden voor intramurale verhuur ook in samenwerking met partners (JV 2017, p.37).</p> <p>Woonurgentie Groningen verzorgt voor de vijf corporaties in de stad Groningen de indicatie voor kwetsbare personen. Het plaatsen van deze mensen doen de corporaties en dit gebeurt op basis van driehoekscontracten tussen corporatie, een begeleidende instelling en de bewoner. Het traject wordt begeleid door Bureau Woonkans. Een zorgvuldige toewijzing en waar mogelijk spreiding over het woningbezit zijn de uitgangspunten bij het plaatsen van deze groep. De toewijzing van de woningen vindt alleen plaats wanneer een instelling of organisatie de zorg of de begeleiding garandeert. Deze instellingen zijn bereid om de woning eerst voor een bepaalde periode zelf te huren. Na een periode van proefwonen wordt bepaald of</p> |        |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cijfer |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>de huurovereenkomst met de bewoner kan worden afgesloten (JV 2016, p.36; JV 2017, p.36).</p> <p>Een nieuwe vorm van proefwonen is het 'Mien Aigen Hoes' project. Dit is een project in samenwerking met de organisaties TerWille, Limor en Werkpro, volgens het 'housing first' principe, waarbij niet de opvangvoorziening, maar eerst een woning het vertrekpunt is van het zorgtraject. Patrimonium stelde hier vijf woningen voor beschikbaar (JV 2016, p.36; JV 2017, p.36).</p>                                                                       |        |
| <p>De corporaties voegen woningen toe voor kwetsbare groepen. Er zijn geen aantallen in de vorm van taakstellingen aan verbonden. Op basis van de samenwerking met maatschappelijke partners wordt jaarlijks bepaald hoe corporaties er voor kunnen zorgen dat er steeds een passende woning is op een passende plek (PA 2016, p.11; PA 2017, p.13).</p> <p>Kwetsbare groepen zijn (toelichting Patrimonium Groningen):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgezette huishoudens die ontruimd zijn op basis van overlast en/of huurschuld;</li> <li>• Zittende huurders die voor overlast zorgen en/of een huurschuld hebben en/of op grond van een zorgelijke situatie;</li> <li>• Kwetsbare Personen die om diverse redenen problemen hebben om een huis te krijgen en begeleiding nodig hebben bij het zelfstandig wonen.</li> </ul> <p>De corporaties voegen woningen toe voor kwetsbare groepen. Er zijn geen aantallen in de vorm van taakstellingen aan verbonden. Op basis van de samenwerking met maatschappelijke partners wordt jaarlijks bepaald hoe corporaties er voor kunnen zorgen dat er steeds een passende woning is op een passende plek (PA 2016, p.11; PA 2017, p.13).</p> <p>Kwetsbare groepen zijn (toelichting Patrimonium Groningen):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitgezette huishoudens die ontruimd zijn op basis van overlast en/of huurschuld;</li> <li>• Zittende huurders die voor overlast zorgen en/of een huurschuld hebben en/of op grond van een zorgelijke situatie;</li> <li>• Kwetsbare Personen die om diverse redenen problemen hebben om een huis te krijgen en begeleiding nodig hebben bij het zelfstandig wonen.</li> </ul> | <p>Patrimonium Groningen heeft in de periode 2014 tot en met 2017 geen woningen toegevoegd specifiek voor kwetsbare groepen (toelichting Patrimonium Groningen). Patrimonium Groningen heeft kwetsbare groepen gehuisvest in de bestaande woningvoorraad.</p> <p>Er zijn in totaal wel 73 toewijzingen aan de doelgroep kwetsbare groepen toegewezen in de visitatieperiode:</p> <p>2014: 10 toewijzingen (JV 2015, p.40)<br/> 2015: 19 toewijzingen (JV 2015, p.40)<br/> 2016: 20 toewijzingen (JV 2017, p.38)<br/> 2017: 24 toewijzingen (JV 2017, p.38)</p> | 7      |
| <b>Betaalbaarheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 7,5    |

| Opgaven                                                                                                                                                              | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cijfer |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| De corporaties werken aan voldoende betaalbare woningen door keuzes te maken in huurbeleid, nieuwbouw, verkoop, sloop en verduurzaming (PA 2016, p.7; PA 2017, p.8). | <p>Het aandeel betaalbare woningen (huurprijs &lt;€635,05 in 2016) in de woningvoorraad van Patrimonium is in de periode 2014 tot en met 2017 toegenomen:</p> <p>2014: 5.693 woningen, 89,9% (JV 2014, p.30)<br/> 2015: 5.646 woningen, 89,9% (JV 2015, p.33)<br/> 2016: 5.623 woningen, 90,6% (JV 2016, p.31)<br/> 2017: 5.805 woningen, 90,0% (JV 2017, p.31)</p> <p>Wat betreft het huurbeleid wordt door Patrimonium, bij het bepalen van de marktwaarde bij mutatie, de markthuur ingerekend terwijl in de bedrijfswaarde de 'streefhuur' de nieuwe huur bepaalt. Daarnaast is bij Patrimonium sprake van inflatievolgend huurbeleid terwijl bij de marktwaarde de maximale huurstijgingen worden ingerekend (JV 2017, p.52).</p> <p>Patrimonium voert ook jaarlijks een reguliere huurverhoging door. De gemiddelde jaarlijkse huurverhoging (juli) over de periode 2014-2017 is als volgt:</p> <p>2014: 4,0% (JV 2014, p.47)<br/> 2015: 1,9% (JV 2015, p.51)<br/> 2016: 1,0% (JV 2016, p.51)<br/> 2017: 1,0% (JV 2017, p.53)</p> <p>De prestaties op het gebied van nieuwbouw, verkoop, sloop en verduurzaming worden elders in de tabel beoordeeld.</p> | 7      |
| In de gemeente is er aandacht voor hoge woonlasten voor mensen met een laag inkomen en voor het voorkomen van huurschulden (Woonvisie Groningen 2015, p.24).         | <p>Patrimonium Groningen heeft in het kader van betaalbaarheid en inzicht in de woonlasten in relatie tot beleidsmogelijkheden een woonlastenonderzoek laten uitvoeren door KAW (toelichting Patrimonium Groningen). Hierin werd geconcludeerd dat de zware problematiek wordt veroorzaakt door zeer lage inkomens, welk vraagstuk niet bij een corporatie ligt. Patrimonium Groningen zou echter wel bij kunnen dragen door het te vergemakkelijken door de relatief hoge huurprijzen en hoge energielast in de concentratie wijken aan te pakken. Onder meer door woningen met een energielast van &gt;€115 aan te pakken (KAW Woonlastenonderzoek 2017, p.24).</p> <p>Voor Patrimonium Groningen bleek dat de tekort- en de kantelgroep uit het onderzoek met name woonachtig zijn in de wijken Selwerd, Beijum en Vinkhuizen. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek heeft Patrimonium Groningen de huurdersvereniging een aantal keuzes</p>                                                                                                                                                                                                          | 8      |

| Opgaven                       | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Cijfer     |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                               | <p>voorgelegd. Uiteindelijk is er voor gekozen om bij alle 350 huishoudens in de betreffende wijken een huurverlaging door te voeren. De gemeente Groningen is inmiddels voornemens om een dergelijk woonlastenonderzoek voor heel Groningen uit te voeren. Aanvullend liggen de huurprijzen van nieuwbouw in deze wijken onder de aftoppingsgrenzen.</p> <p>Daarnaast is Patrimonium Groningen in het licht van deze opgave actief in het benaderen van huurders met betalingsachterstanden. Voordat de vordering in handen wordt gegeven van de deurwaarder, wordt aan huurder met een betalingsachterstand de mogelijkheid geboden om de betaling te regelen. De ervaringen zijn positief en hebben ook dit jaar weer geleid tot minder deurwaarderszaken (JV 2014, p.39; JV 2015, p.42; JV 2016, p.40; JV 2017, p.40).</p> <p>Het aantal huurders met huurachterstanden:<br/> 2014: 405 (JV 2015, p.42)<br/> 2015: 359 (JV 2015, p.42)<br/> 2016: 308 huurders (JV 2017, p.40)<br/> 2017: 269 huurders (JV 2017, p.40)</p> <p>Het aantal huisuitzettingen o.b.v. huurachterstand:<br/> 2014: 14 uitzettingen (JV 2014, p.39)<br/> 2015: 7 uitzettingen (JV 2015, p.42)<br/> 2016: 7 uitzettingen (JV 2017, p.40)<br/> 2017: 5 uitzettingen (JV 2017, p.40)</p> |            |
| <b>Gemiddelde beoordeling</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>7,2</b> |

#### Huisvesten van bijzondere doelgroepen

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                          | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cijfer |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| De corporaties zorgen voor voldoende beschikbaar aanbod voor de senioren binnen de doelgroep. Er is vooraf geen aantal vastgesteld voor de groei van het aantal woningen specifiek voor senioren (PA 2016, p.11; PA 2017, p.12). | <p>Patrimonium heeft woningen in het bezit met diverse soorten zorgvoorzieningen. Ruim 20% van het bezit van Patrimonium is bestemd voor senioren met of zonder zorgmogelijkheden, verspreid over de wijken (JV 2015, p.49; JV 2016, p.49; JV 2017, p.49). De vrijgekomen woningen in deze complexen worden aan senioren toegewezen die op deze voorzieningen zijn aangewezen (JV 2015, p.33; JV 2017, p.37).</p> <p>In de periode 2014 tot en met 2017 hebben er in totaal 381 mutaties in seniorenwoningen plaatsgevonden. Het is niet bekend of dit aantal beschikbare woningen voldoende is (toelichting Patrimonium Groningen).</p> <p>Aantal mutaties in seniorenwoningen per jaar:</p> | 8      |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Cijfer |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                        | <p>2014: 92 woningen (JV 2014, p. 33)</p> <p>2015: 88 woningen (JV 2015, p. 35)</p> <p>2016: 96 woningen (JV 2016, p. 33)</p> <p>2017: 105 woningen (JV 2017, p. 33)</p> <p>In 2017 is de bouw gestart van een seniorencomplex in Selwerd en in Beijum, samen goed voor onder andere 64 woningen voor senioren (JV 2017, p.49).</p> <p>Patrimonium Groningen ontwerpt seniorenwoningen voor nieuwbouw zo dat ze met betrekkelijk eenvoudige ingrepen kunnen worden aangepast, en daarmee geschikt kunnen worden gemaakt voor veel toekomstige zorgvragen (JV 2015, p.26; JV 2016, p.24; JV 2017, p.24).</p>                                                                                                                                                                                                |        |
| De gemeente Groningen benadert Patrimonium Groningen voor wat betreft woningaanpassingen in het kader van de Wmo. Patrimonium Groningen beantwoordt aan de vragen van de gemeente (toelichting Patrimonium Groningen). | <p>In het kader van de WMO zijn in de periode 2014-2017 52 woningen aangepast. Ook zijn er aanpassingen gerealiseerd in bestaande woningen die ervoor zorgen dat huurders langer thuis kunnen blijven wonen. Kleine aanpassingen worden door de huurder zelf bekostigd (JV 2017, p.37).</p> <p>Aangepaste woningen in het kader van de WMO:</p> <p>2014: 37 woningen (JV 2014, p.24)</p> <p>2015: 9 woningen (JV 2015, p.39)</p> <p>2016: 3 woningen (JV 2016, p.26)</p> <p>2017: 3 woningen (JV 2017, p.37)</p> <p>Patrimonium Groningen probeert woningen die leegkomen en zijn aangepast via de WMO, weer aan te bieden aan personen die deze aanpassingen nodig hebben. In 2014, 2015, 2016 en 2017 is dit respectievelijk 1, 4, 4 en 3 keer gelukt (JV 2015, p.28; JV 2016, p.26; JV 2017, p.25).</p> | 7      |
| <b>Gemiddelde beoordeling</b>                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7,5    |

#### Kwaliteit van woningen en woningbeheer

| Opgaven                                                                                                                   | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Cijfer |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Woningkwaliteit</b>                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 7,3    |
| De corporaties bouwen nieuwe huurwoningen conform de dan actuele normen voor aardbevingsbestendig bouwen (PA 2017, p.19). | <p>Bij nieuwbouw, en de voorbereiding ervan, worden de meest recente richtlijnen voor de bouw bij aardbevingen aangehouden door Patrimonium (JV 2014, p.26; JV 2015, p.30; JV 2016, p.28; JV 2017, p.27).</p> <p>Voor het seniorencomplex in Selwerd heeft de voorbereiding van het aardbevingsbestendig bouwen tot enige vertraging geleid van de bouw (JV 2017, p.49).</p> | 7      |



| Opgaven                                                                                                                                                | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Cijfer |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| De corporaties verrichten een nulmeting van hun voorraad, om zo het effect van nieuwe aardbevingen op het bezit te kunnen vaststellen (PA 2017, p.19). | <p>Patrimonium Groningen was van plan om de nulmeting van het bezit samen met de collega corporaties op te pakken. De stad Groningen valt inmiddels echter buiten het aardbevingsgebied en is afgezien van de nulmeting. Het inventariseren van aardbevingsschade wordt wel samen met collega corporaties opgepakt. Als het gaat om het verhalen van de schade op de NAM wordt samengewerkt met collega corporaties uit de provincie, gemeenten en de provincie Groningen.</p> <p>Patrimonium Groningen heeft wel schoorstenen verwijderd en scheuren hersteld. Patrimonium Groningen heeft vanuit 60 huishoudens een melding ontvangen, waarbij bij 30 huishoudens schade is toegekend. Bij 15 woningen is vastgesteld dat de schade meer dan 1.000 euro bedroeg, waardoor voor een waardevermeerderingsregeling (4.000 euro) de NAM is ingeschakeld. Patrimonium Groningen heeft de waardevermeerdering gebruikt om aanvullende maatregelen uit te voeren, waaronder het plaatsen van een hybride warmtepomp.</p> <p>Daarnaast hebben medewerkers van Patrimonium Groningen een cursus gevolgd voor wat betreft het herkennen en bepalen van aardbevingschade.</p> <p>Patrimonium Groningen en collega-corporaties zijn in vier prioriteitswijken in overleg hoe daar met name ingrepen gedaan kunnen worden. De corporaties zijn daarbij de motor om de particulieren mee te krijgen.</p> | 7      |
| <p>Patrimonium Groningen hanteert een eigen asbestbeleid:</p> <p>Asbest (klasse 3) wordt volledig verwijderd bij groot onderhoud.</p>                  | <p>Alle mutatiewoningen van Patrimonium Groningen met een bouwjaar voor 1993, worden onderzocht op asbest. Samen met het onderzoek in het oorspronkelijk bestek en de tekeningen vormt dit de basis voor een referentiekader. Vanuit deze gegevens is een asbestsignaleringskaart ontwikkeld die aan 90% van de huurders is verstrekt (JV 2014, p.25; JV 2015, p.28; JV 2016, p.26; JV 2017, p.26).</p> <p>Patrimonium Groningen heeft 700.000 tot 1.000.000 per jaar geïnvesteerd, overeenkomend met 300 woningen per jaar. Daarbij zijn asbestmeterkastkaarten geïnstalleerd en wordt minimaal 2 keer per jaar overleg gevoerd met collega-corporaties over hoe wordt omgegaan met de aanwezigheid van asbest in woningen. Patrimonium Groningen pakt asbest aan bij mutatie. Opgemerkt wordt dat er wel sprake is van asbestleegstand, maar dat er initiatieven worden genomen om de leegstandstijd te verkorten. Een van de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 8      |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Cijfer |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | maatregelen is dat in bewoonde staat reeds een asbestinventarisatie wordt uitgevoerd, waardoor bij mutatie direct gehandeld kan worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |
| <b>Kwaliteit dienstverlening</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7      |
| <p>Patrimonium Groningen heeft een eigen ambitie van tenminste een 7,5 in de Aedes Benchmark.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Patrimonium Groningen heeft in 2017 voor de eerste keer meegedaan aan de Aedes Benchmark.</p> <p>Aedes Benchmark huurders oordeel:<br/>2017: B (Individuele resultaten corporaties AB 2017)</p> <p>In 2015 is een eigen klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, waarin onder meer naar de dienstverlening werd gevraagd. Wat betreft de dienstverlening vond slechts 5% van de respondenten dat deze verbeterd was, tegenover 10% landelijk. Als belangrijkste verbeterpunten voor de dienstverlening werden benoemd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afspraken nakomen</li> <li>• Sneller reageren en afhandelen</li> <li>• Het onderhoud aan woningen en afwerkingsniveau van werkzaamheden verbeteren</li> </ul> <p>Patrimonium Groningen trekt de conclusie dat er meer aandacht moet zijn voor de slechte communicatie rondom klachtafhandeling. Men wordt niet serieus genomen en het onderhoud is verslechterd. Er is behoefte aan duidelijke afspraken bij reparatieverzoeken en de mogelijkheid om met kleinere tijdsblokken te werken. Om e.e.a. te verbeteren zet Patrimonium Groningen in digitalisering van de dienstverlening en professionalisering van het reparatieonderhoud. Daarnaast zorgt de medewerker aan de telefoon in overleg met de huurders direct voor de planning van afspraken (toelichting Patrimonium Groningen).</p> | 7      |
| <b>Energie en duurzaamheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7      |
| <p>De woningvoorraad van Patrimonium Groningen heeft gemiddeld label B (1,2 – 1,4) in 2021 (Convenant Energiebesparing Huursector). In de prestatieafspraken is opgenomen dat gemeente en corporaties werken naar een gemiddeld label B in 2020 (PA 2016, p.13; PA 2017, p.16).</p> <p>In Groningen gaat het uitvoeringsprogramma in de periode 2017-2020 uit van verduurzaming van in totaal ruim 5.600 woningen (afgerond nieuwbouw 2.350, sloop 300, verduurzaming bestaand bezit 3.600, stroomversnelling ruim 100) (PA 2017, p.16). Het</p> | <p>Patrimonium Groningen heeft een kleine stap gemaakt in het verduurzamen van het bezit. Alle woningen van Patrimonium zijn voorzien van een energielabel en 93,80% van de woningen heeft minimaal label D (JV 2014, p.27; JV 2015, p.31; JV 2016, p.28; JV 2017, p.28).</p> <p>De gemiddelde energie-index:<br/>2015: 1,69 (CiP 2017, p.4)<br/>2017: 1,68 (CiP 2017, p.4)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 7      |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Cijfer |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <p>streven is om in 2019 1.000 bestaande woningen naar 'nul-op-de-meter' gebracht te hebben. Dit kan verschillende manieren bereikt worden, bouwkundig, geothermie en anders (PA 2016, p.13; PA 2017, p.17). Op basis van de huidige plannen worden tot 2020 120 woningen bouwkundig nul-op-de-meter gemaakt. In potentie kan bij ruim 3.000 corporatiewoningen geothermie een grote bijdrage leveren aan het energieneutraal maken van deze woningen (intentieovereenkomst Warmtestad) (PA 2016, p.13; PA 2017, p.17).</p> <p>Voor Patrimonium Groningen is de opgave het verduurzamen van:</p> <p>2016: 411 sociale huurwoningen (PA 2016, p.18)</p> <p>2017: 314 sociale huurwoningen (PA 2017, p.22)</p> | <p>De beperkte daling van de energie-index is deels te wijten aan een wijziging in de berekeningswijze. Daarnaast is een deel van de woningen niet gelabeld. De woningen zijn inmiddels gelabeld volgens de nieuwe voorschriften. Aan het einde van 2018 was de gemiddelde energie-index 1,60.</p> <p>Bij mutatie wordt er – waar mogelijk - nog een verbetering in de labeling c.q. duurzaamheid aangebracht. Aan de nieuwe bewoners wordt dan – indien van toepassing - de mogelijkheid geboden voor het aanbrengen van glasisolatie, een HR-combiketel en zonnepanelen. De bewoner betaalt voor deze voorziening een huurverhoging (JV 2015, p.31; JV 2016, p.28; JV 2017, p.28).</p> <p>Bij groot onderhoud wordt gekeken naar de volgende punten (JV 2014, p.27; JV 2015, p.31; JV 2016, p.28; JV 2017, p.28):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het toevoegen van extra isolatie bij dakvervanging.</li> <li>• Het toepassen van geïsoleerde renovatieplaten bij complexen waar het pannendak moet worden vervangen.</li> <li>• Het toepassen van geïsoleerde panelen bij paneelvervanging in borstweringen.</li> <li>• Het toepassen van energiezuinige uitvoeringen bij het vervangen van dakventilatoren</li> <li>• Bij het vervangen van cv-ketels wordt de op dat moment energiezuinigste variant toegepast. Dat geldt voor zowel de collectieve als individuele vervanging.</li> <li>• Bij het vervangen van buitendeuren wordt zoveel mogelijk een geïsoleerde variant aangebracht.</li> <li>• Bij het vervangen van de besturing van de liften wordt gekeken naar een variant die stroomverbruik reduceert.</li> </ul> <p>Patrimonium Groningen heeft in de periode 2014 tot en met 2017 in totaal 415 woningen opgeleverd waaraan groot onderhoud is verricht.</p> <p>2014: 0 woningen (JV 2014, p.25)</p> <p>2015: 48 woningen (JV 2015, p.28)</p> <p>2016: 126 woningen (JV 2016, p.26)</p> <p>2017: 241 woningen (JV 2017, p.26)</p> <p>Vanaf 2015 is een nieuw stelselwijziging van toepassen en moet er worden gewerkt met een Energie-Index (in plaats van energie labeling). De labels zijn 10 jaar geldig en het omzetten van labels naar energie-index kost veel tijd en geld. Als er woningen opnieuw moeten worden gelabeld (vanaf 2018) zal ook de omzetting naar energie-index worden gedaan. Tussentijdse</p> |        |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cijfer |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>aanpassingen in de labeling wordt wel geregistreerd maar er wordt geen nieuwe labeling/indexering aangevraagd omdat het oude energielabel nog geldig is (JV 2015, p.31; JV 2016, p.28; JV 2017, p.28).</p> <p>De ontwikkeling ten aanzien van geothermie (als onderdeel van de samenwerkingsovereenkomst Warmte stad) is in het licht van aardbevingsrisico's niet doorgegaan doordat er geboord diende te worden.</p>     |        |
| De corporaties bouwen hun nieuwe woningen vanaf 2016 zoveel mogelijk energieneutraal. Waar dat (nog) niet helemaal lukt, zorgen ze ervoor dat de laatste noodzakelijke maatregelen in de toekomst eenvoudig alsnog getroffen kunnen worden. De gemeente stimuleert marktpartijen om hetzelfde te doen (PA 2016, p.14; PA 2017, p.17).                                                                                                                                                                                     | Patrimonium Groningen heeft in de periode 2014 tot en met 2017 geen nieuwbouw opgeleverd. Patrimonium Groningen heeft wel 84 woningen in ontwikkeling in Selwerd en Beijum die energieneutraal worden opgeleverd. Energieneutraal betekent dat de gebruiksenergie in de woning wordt opgewerkt. Patrimonium Groningen compenseert het energieverbruik als gevolg van bewonersgedrag niet (toelichting Patrimonium Groningen). | 7      |
| Als woningen versterkt moeten worden, in het kader van aardbevingsmaatregelen, wordt geprobeerd deze woningen gelijktijdig ook te verduurzamen (PA 2016, p.14; PA 2017, p.17). In dit kader trekken corporaties en gemeente gezamenlijk op (lobby) om voldoende geld te vergaren voor de verduurzamingsslag tijdens de versterking van woningen. Er wordt gewerkt aan een innovatieve werkwijze uit om versterking en verduurzaming efficiënt en klantvriendelijk aan onze bewoners aan te kunnen bieden (PA 2017, p.19). | Patrimonium Groningen zorgt bij nieuwbouw voor een aardbevingsbestendige fundering. Daarnaast worden de woningen energieneutraal opgeleverd. Voor wat betreft bestaande woningen is bepaald dat de gemeente Groningen buiten het aardbevingsgebied valt, waardoor Patrimonium Groningen geen maatregelen hoeft te treffen in de bestaande woningen (toelichting Patrimonium Groningen).                                       | 7      |
| De Groningse corporaties blijven investeren in verduurzaming. Uitgangspunt is betaalbaarheid (PA 2016) en voorwaarde is dat de maatregelen de woonlasten verlagen (PA 2017, p.16).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Patrimonium Groningen voert bij groot onderhoud een aantal standaard duurzaamheidsmaatregelen door, waaronder het toepassen van dubbelglas, het isoleren van het dak en dergelijke. Daarbij is afstemming gezocht met de huurdersorganisatie. Indien een huurder aanvullende maatregelen wenst, dan betaalt de huurder een huurverhoging (toelichting Patrimonium Groningen).                                                 | 7      |
| De corporaties werken vanaf 2016 waar mogelijk mee aan bewustwording en gedragsverandering bij huurders, door campagnes, wedstrijden, Slimme meters, etc. De gemeente heeft het voortouw in het stimuleren van energiezuinig gedrag van eindgebruikers (PA 2011-2014, p.19; PA 2016, p.14; PA 2017, p.17).                                                                                                                                                                                                                | Patrimonium Groningen heeft deelgenomen aan het project voor '1.000 slimme huishoudens'. Daarbij is gestart met 20 huishoudens voor Patrimonium Groningen en 20 huishoudens voor collega-corporatie De Huismeesters. Het project heeft uitgewezen dat het lastig is gebleken om huurders langdurig mee te nemen in een gedragsverandering (toelichting Patrimonium Groningen).                                                | 7      |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Cijfer     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Patrimonium Groningen hanteert bij het toepassen van innovatieve technieken in woningen, zoals hybride warmtepompen, een persoonlijke benadering om uit te leggen hoe e.e.a. gebruikt dient te worden. Daarnaast wordt naar verloop van tijd gekeken hoe het gebruik van dergelijke technieken bevalt. Het blijkt dat huurders moeite hebben met de overgang van andere warmteafgiftesystemen (toelichting Patrimonium Groningen).                                     |            |
| Gemeente en corporaties implementeren nieuw beleid in 2017, om bewuster om te gaan met bouwmaterialen. Er wordt samen beleid ontwikkeld, gericht op het bewuster omgaan met grondstoffen, duurzaam materiaal, vervoersstromen. Dit mede vanuit het oog van 'Total Cost of Ownership' (bijvoorbeeld: niet alleen rekening houden met laagste prijs, maar ook met de kwaliteit en kosten op langere termijn) en Total Sustainability (bijvoorbeeld: niet alleen rekening houden met de directe duurzaamheid zoals het energieverbruik, maar ook kijken of het product duurzaam geproduceerd is, naar de transportkosten, de levensduur en de mogelijkheden om te daarna te hergebruiken). Op deze manier is het de bedoeling dat er vroegtijdiger aandacht besteed wordt aan hergebruik, biobased materialen en duurzaamheid (PA 2016, p.15; PA 2017, p.18). | Patrimonium Groningen voert overleg met ketenpartners over een passende aanpak. Daarnaast zijn er reeds ketenpartners die e.e.a. meenemen in de werkwijze. Aanvullend heeft Patrimonium Groningen een milieustraat gerealiseerd voor gescheiden inzameling van afval en bouwmaterialen. Daarmee wordt tevens een besparing in de bedrijfslasten gerealiseerd, omdat het gescheiden aanleveren van bouwmaterialen minder geld kost (toelichting Patrimonium Groningen). | 7          |
| <b>Gemiddelde beoordeling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>7,1</b> |

#### (Des)investeren in vastgoed

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cijfer |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Nieuwbouw</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 7      |
| <p>Corporaties hebben een opgave in het realiseren van nieuwbouw in Groningen. De jaarlijkse opgave voor corporaties in de periode 2011-2014 is 475-900 woningen per jaar. Deze opgave komt voort uit de volgende verdeling over de doelgroepen (PA 2011-2014, p.16):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 250-500 zelfstandige eenheden, om jongeren snel (binnen ca. 3 maanden) een goede kwalitatieve woning te kunnen bieden in de stad.</li> <li>• 150-250 gezinswoningen, zowel koop als (sociale) huur. Om gezinnen vast te kunnen houden aan de stad.</li> <li>• 75-150 gelijkvloerse woningen, dichtbij voorzieningen. Om ouderen te faciliteren in het zo lang mogelijk zelfstandig laten wonen.</li> </ul> <p>Voor 2016-2020 geldt een totale netto toename van 85-190 sociale huurwoningen per jaar (PA 2016, p.8). Voor</p> | <p>Patrimonium Groningen heeft in de periode van 2014 tot en met 2017 geen nieuwbouwwoningen opgeleverd. Patrimonium Groningen heeft in overeenstemming met de opgave het Menno Lutterhuis getransformeerd, bestaande uit 99 appartementen voor jongeren en jongeren met autisme.</p> <p>Patrimonium Groningen heeft 84 nieuwbouwwoningen in ontwikkeling (SVB 2016-2020):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 60 seniorenwoningen (Selwerd)</li> <li>• 24 senioren en zorgwoningen (Beijum)</li> <li>• Een multifunctionele ruimte</li> </ul> <p>Daarnaast heeft Patrimonium Groningen nog 24 zorgwoningen gerealiseerd (Beijum) (SVB 2016-2020).</p> <p>De gemeente en corporatie hebben daarnaast in de prestatieafspraken de aandacht gevraagd voor de groei</p> | 7      |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Cijfer |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <p>Patrimonium Groningen betekent deze opgave de volgende aantallen sociale nieuwbouw huurwoningen:</p> <p>2016: 99 sociale huurwoningen (PA 2016, p.18)</p> <p>2017: 109 sociale huurwoningen (PA 2017, p.22)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>per saldo van de gezamenlijke kernvoorraad die minder is dan de 425-950 die ze als ambitie in het kader formuleerden. Op basis van de nu voorliggende plannen van de corporaties wordt tot 2020 een toename van gemiddeld rond de 250 woningen (gemiddeld 50 per jaar) voorzien. Daarmee zitten de corporaties aan de grens van een gezonde bedrijfsvoering. Die grens is door de verhuurdersheffingen aanzienlijk strakker dan men zou willen. Gemeente en corporaties zullen met de minister in overleg treden om te bezien hoe toch aan de geformuleerde volkshuisvestelijke ambities kan worden voldaan. Extra ruimte zou mogelijk gevonden kunnen worden door (een deel van) de verhuurdersheffingen concreet te bestemmen voor nieuwbouw voor de doelgroepen (PA 2016, p.8).</p> |        |
| <b>Sloop</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 7      |
| <p>Corporaties hebben een opgave voor het slopen van 150-250 woningen per jaar in de periode 2011-2014, om de matige kwaliteit in de sociale huur te verminderen. Afspraak is wel dat sloop en nieuwbouw van sociale huur met elkaar in evenwicht zijn (PA 2011-2014, p.18).</p> <p>2016: 136 woningen (PA 2016, p.18)</p> <p>2017: 0 woningen (PA 2017, p.22)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Patrimonium Groningen heeft in 2016 zorgcentrum Het Huis gesloopt, bestaande uit 136 zorgplaatsen en aanleunwoningen. In 2014, 2015 en 2017 zijn geen woningen gesloopt (toelichting Patrimonium Groningen).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 7      |
| <b>Verbetering bestaand woningbezit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | -      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |
| <b>Maatschappelijk vastgoed</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | -      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |
| <b>Verkoop</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 7      |
| <p>Corporaties hebben een opgave om woningen te verkopen, om te voorzien in de behoefte van woningzoekenden om een eigen woning in bezit te hebben, en om financiële middelen vrij te maken voor de volkshuisvestelijke doelen. Het gaat om 150-250 sociale huurwoningen per jaar in de periode 2011-2014 (PA 2011-2014, p.18). Ook in de periode 2016-2017 dragen de corporaties bij aan de beschikbaarheid voor middeninkomens door verkoop van voor deze doelgroep aantrekkelijke huurwoningen (PA 2016, p.9; PA 2017, p.10). Hierbij gaat het om 800 huurwoningen in de periode 2017 tot en met 2020, gemiddeld 200 woningen per jaar. Ruim 200 woningen zijn al vrije sectorhuurwoningen, dit gaat dus niet ten koste van de sociale huurvoorraad (PA 2017, p.10).</p> | <p>Patrimonium Groningen heeft in totaal 102 woningen verkocht. Dit komt neer op een grotere verkoop van sociale huurwoningen over de visitatieperiode dan opgenomen in de opgave:</p> <p>2014: 32 woningen (JV 2014, p.32)</p> <p>2015: 27 woningen (JV 2015, p.33)</p> <p>2016: 27 woningen (JV 2017, p.109)</p> <p>2017: 16 woningen (JV 2017, p.109)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 7      |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Prestaties | Cijfer   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|
| <p>Voor Patrimonium Groningen betreft de opgave de verkoop van:</p> <p>2014: 23 sociale huurwoningen</p> <p>2015: 15 sociale huurwoningen (toelichting Patrimonium Groningen)</p> <p>2016: 20 sociale huurwoningen (PA 2016, p.18)</p> <p>2017: 20 sociale huurwoningen (PA 2017, p.22)</p> |            |          |
| <b>Gemiddelde beoordeling</b>                                                                                                                                                                                                                                                               |            | <b>7</b> |

#### Kwaliteit van wijken en buurten

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Cijfer |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| <p>De aanpak met wijkteams wordt voortgezet, in Groningen zullen in 2011-2014 daarom 15 wijkteams actief zijn. In dit kader is voor leefbaarheid in wijken is voor de periode 2011-2014 €5 miljoen beschikbaar gesteld door de gemeente, en €5 miljoen gezamenlijke door de corporaties (PA 2011-2014, p.11).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Patrimonium Groningen heeft naar rato (14%) bijdragen aan het budget voor de aanpak met wijkteams.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 7      |
| <p>Aan de hand van monitoring, door gebruik van bestaande buurtkompassen, leefbaarheidsmonitoren, wijkshouwen en signalen van de medewerkers van Patrimonium en burgers uit de praktijk, stellen de gemeente en corporaties jaarlijks vast wat er in de wijken moet gebeuren op het gebied van leefbaarheid. Corporaties en gemeente zetten eigen middelen in, zoals leefbaarheidsmiddelen, gedelegeerde bedragen wijkwethouders, welzijnsmiddelen, bewonersinitiatieven en nieuwe wijkexploitatie modellen (PA 2016, p.12; PA 2017, p.14).</p> <p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat Patrimonium Groningen het volgende budget inzet voor leefbaarheid:</p> <p>2016: €800.000 (PA 2016, p.18)</p> <p>2017: €800.000 (PA 2017, p.25)</p> | <p>Patrimonium Groningen heeft in de periode 2014 tot en met 2017 in totaal €2.890.000 uitgegeven aan activiteiten in het kader van leefbaarheid:</p> <p>2014: €906.000 (JV 2015, p.59)</p> <p>2015: €623.000 (JV 2015, p.59)</p> <p>2016: €629.000 (JV 2017, p.66)</p> <p>2017: €732.000 (JV 2017, p.66)</p> <p>Activiteiten die Patrimonium heeft uitgevoerd in het kader van leefbaarheid zijn onder andere (JV 2014, p.43-44; JV 2015, p.47-48; JV 2016, p.46-47; JV 2017, p.46-47):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaarstelling ruimten ten behoeve van wijkcentra tegen billijke prijzen. Voorbeelden zijn Trefpunt de Siersteen, De Berk, Multifunctioneel centrum Rivierenbuurt, Buurtsteuncentrum Bij Bosshardt Beijum.</li> <li>• Verhuur ruimte voor dagbesteding in Beijum aan Leger des Heils, tegen een gereduceerd bedrag.</li> <li>• Verhuur ruimte in de binnenstad ten behoeve van de Stadswerkplaats Groningen. De stadswerkplaats is een voor iedereen toegankelijke werkplaats voor hout- en metaalbewerking en daarnaast een cursuscentrum. Veel mensen zonder werk, parttimers en ook kunstenaars en vormgevers maken van de mogelijkheden van de Stadswerkplaats gebruik tegen betaling van een kleine vergoeding.</li> <li>• Realisatie dagopvang voor thuis- en daklozen Kostenrgang, naar aanleiding van vraag Leger des Heils.</li> </ul> | 7      |



| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Cijfer |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruimte voor Menoos Kookerij, een restaurant waar buurtbewoners terecht kunnen om iets te eten en drinken.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |
| <p>In de prestatieafspraken is opgenomen dat partijen verzorgde en vitale wijken willen, waar mensen met plezier wonen en zich om hun woonomgeving bekommeren (Kaderafspraken 2015-2020, p.30).</p> <p>In dit kader wordt in Beijum, Lewenborg en Kostverloren het bestaande leefbaarheidsoverleg voortgezet. Afhankelijk van initiatief uit deze of andere wijken en/of analyse door gemeente en corporatie wordt bekeken wat de meest gewenste vorm is voor wijken of buurten. Bewoners kunnen hun initiatieven altijd inbrengen bij hun eigen aanspreekpunt van de gemeente of de corporatie. Zij schatten in wat de vervolgstap kan zijn (PA 2017, p.15).</p> <p>Bewoners, organisaties of ondernemers met nieuwe ideeën krijgen de ruimte. Per project worden aanvullend relevante partners gezocht. Daarbij richten de corporaties zich op hun kerntaken, en springt de gemeente alleen bij waar de markt en bewoners het niet zelf oppakken of voor elkaar krijgen. Per project of buurt wordt nauwkeurig bepaald welke werkvorm passend is: wie trekt het initiatief? wie is er echt bij betrokken? wie besluit? (PA 2017, p.15). Vanuit de leefbaarheidsbudgetten /investeringen van de gemeente en corporaties, wordt een deel beschikbaar gesteld voor het honoreren van burgerinitiatieven. Hiervoor wordt jaarlijks vastgesteld welke buurten of straten een impuls nodig hebben (PA 2017, p.14).</p> | <p>Patrimonium Groningen heeft deelgenomen aan het leefbaarheidsoverleg in de wijk Beijum. Patrimonium Groningen stond en staat open voor initiatieven van burgers. In de praktijk blijkt dat er maar beperkt burgerinitiatieven zijn. Eén burgerinitiatieven betrof het verlichten van achterpaden (toelichting Patrimonium Groningen).</p> <p>Activiteiten die Patrimonium heeft uitgevoerd in het kader van beheer in relatie tot leefbaarheid zijn onder andere (JV 2014, p.43-44; JV 2015, p.47-48; JV 2016, p.46-47; JV 2017, p.46-47):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzetten opzichters planmatig onderhoud en wijkbeheer, om zorg te dragen voor een goede kwaliteit van de woonomgeving.</li> <li>• Gezamenlijk groenbeheer. Overleg vindt plaats met collega-corporaties en de gemeente. Jaarlijks is er een wijkshow met vertegenwoordigers van de corporaties, gemeente en bewonersvertegenwoordiging.</li> <li>• Toezichthouder/buurtconciërge bij vijf hoogbouwflats in Vinkhuizen, bij La Liberté in Corpus den Hoorn en bij de Titaniumflat in Vinkhuizen. Daarnaast is er een gezamenlijke buurtconciërge in Selwerd actief voor verschillende corporaties.</li> </ul> <p>Aangesproken door het idee dat meer mensen aan het arbeidsproces kunnen deelnemen in combinatie met de mogelijkheid om de leefbaarheid van de stad te vergroten, heeft Patrimonium in overleg met Werkprojecten Groningen in 1997 het Extra Schoon Service project opgezet. Het gaat om twee teams van twee personen, onder leiding van de opzichters planmatig onderhoud en wijkbeheer van Patrimonium. De twee ploegen rijden vier dagen in de week door het werkgebied van Patrimonium, waarbij alle rommel wordt verwijderd. Ondanks de bezuinigingen van de overheid en de stijgende kosten gaat Patrimonium hiermee door. De kosten worden niet doorberekend aan bewoners. Bewoners zijn zeer positief over het werk dat deze mensen doen (JV 2014, p.44; JV 2015, p.48; JV 2016, p.48; JV 2017, p.48).</p> | 7      |
| Gemeente en corporaties willen focussen op preventie. Het beleid is er daarom op gericht om concentratie van kwetsbare doelgroepen te voorkomen. Waar zich toch problemen voordoen, wordt er voor gezorgd dat de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Patrimonium Groningen voorkwam een concentratie van kwetsbare groepen in de periode van 2014 tot en met 2017 via het woonruimteverdeelsysteem. In 2018 is Patrimonium Groningen gestart met het voeren van                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 7      |

| Opgaven                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Prestaties                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Cijfer   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| woonsituatie voor allen acceptabel wordt gemaakt en gehouden (PA 2017, p.13).                                                                                                                                                                                                           | <p>'portiekgesprekken', waarbij bij het plaatsen van kwetsbare huishoudens gesprekken worden gevoerd met de huishoudens die aan hetzelfde portiek wonen (toelichting Patrimonium Groningen).</p> <p>Om de onderlinge relatie en verstandhouding tussen burens te verbeteren heeft Patrimonium in 2017 ervoor gekozen om professionele buurtbemiddeling in te zetten via het MJD (JV 2017, p.41). Daarnaast heeft Patrimonium een actieve bijdrage geleverd in de intensievere samenwerking tussen het Meldpunt Overlast en Zorg van de gemeente Groningen, WIJ-teams en woningcorporaties in september 2017. Dit wordt vormgegeven in zogeheten Casustafels in diverse wijken (JV 2017, p.41).</p> |          |
| Gemeente en corporaties nemen waar nodig zitting in de wijkbijeenkomsten woninginbraken (PA 2016, p17; PA 2017, p.20).                                                                                                                                                                  | Patrimonium Groningen heeft deelgenomen aan overleggen in Vinkhuizen en Beijum. Het overleg heeft geleid tot het aanbrengen van inbraakwerend beslag (flippersloten) (toelichting Patrimonium Groningen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 7        |
| In Groningen wordt actief samengewerkt aan het voorkomen van huisuitzettingen. Een uitgezet huishouden krijgt gegarandeerd nieuwe woonruimte op voorwaarde van begeleiding. Bij Proefwonen blijft de woning het eerste jaar op naam van de begeleidende instelling (PA 2011-2014, p.9). | Uitgezette huishoudens zijn huurders die op grond van een gerechtelijk vonnis vanwege huurschuld of overlast uit hun woning zijn gezet. Onder voorwaarde van een schuldenregeling of begeleiding via Bureau Woonkans wordt deze huurders een tweede kans geboden, conform opgave. De begeleidende organisatie huurt de woning eerst voor bepaalde tijd, vervolgens wordt gekeken of er een contract met de bewoner tot stand kan komen (JV 2017, p.36).                                                                                                                                                                                                                                            | 7        |
| <b>Gemiddelde beoordeling</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>7</b> |

## Over Ecorys

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

Ecorys voert een actief MVO-beleid en heeft een ISO14001-certificaat, de internationale standaard voor milieumanagementsystemen. Onze doelen op het gebied van duurzame bedrijfsvoering zijn vertaald in ons bedrijfsbeleid en in praktische maatregelen gericht op mensen, milieu en opbrengst. Zo gebruiken we 100% groene stroom, kopen we onze CO<sub>2</sub>-uitstoot af, stimuleren we het overgebruik onder onze medewerkers, en printen we onze documenten op FSC- of PEFC-gecertificeerd papier. Door deze acties is onze CO<sub>2</sub>-voetafdruk sinds 2007 met ca. 80% afgenomen.

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

ECORYS Nederland B.V.

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)  
K.v.K. nr. 24316726

**W** [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)





Postbus 4175  
3006 AD Rotterdam  
Nederland

Watermanweg 44  
3067 GG Rotterdam  
Nederland

T 010 453 88 00  
F 010 453 07 68  
E [netherlands@ecorys.com](mailto:netherlands@ecorys.com)

W [www.ecorys.nl](http://www.ecorys.nl)

*Sound analysis, inspiring ideas*