



Maatschappelijke visitatie Stichting Patrimonium woonservice

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever: Stichting Patrimonium woonservice

Rotterdam, 17 juli 2019



Visitatierapport Stichting Patrimonium woonservice

2015 tot en met 2018

Opdrachtgever:

Stichting Patrimonium woonservice

Visitatiecommissie:

Maarten Nieland

Robert Kievit

Maurits Bongenaar

Rotterdam, 17 juli 2019

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort	8
A. Recensie	9
B. Scorekaart	11
C. Samenvatting	12
D. Korte schets van de corporatie	13
Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief	15
1 Presteren naar Opgaven en Ambities	17
1.1 Inleiding	18
1.2 Beoordeling door visitatiecommissie	18
1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken	18
1.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	19
1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken	20
1.6 Ambities	29
1.7 Ambities in relatie tot de opgaven	30
2 Presteren volgens Belanghebbenden	32
2.1 Inleiding	33
2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden	33
2.3 Beoordeling door belanghebbenden	33
2.4 Boodschap	39
2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces	40
3 Presteren naar Vermogen	42
3.1 Inleiding	43
3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie	43
3.3 Vermogensinzet	43
4 Governance van maatschappelijk presteren	45
4.1 Inleiding	46
4.2 Beoordeling door visitatiecommissie	46
4.3 Strategievorming en prestatiesturing	46
4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen	49
4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording	51
Deel 3: Bijlagen	54
Bijlage 1: Position Paper	55
Bijlage 2: Bestuurlijke reactie	59
Bijlage 3: Geïnterviewde personen	61
Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren	62
Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren	64
Bijlage 6: Bronnenlijst	68
Bijlage 7: Prestatietabel	69

Voorwoord

De maatschappelijke visitatie

De maatschappelijke visitatie is een belangrijk instrument om de maatschappelijke waarde van een woningcorporatie zichtbaar en bespreekbaar te maken. Om woningcorporaties zelf, de raad van commissarissen (RvC), de huurders, de gemeente(n) en andere belanghebbenden en belangstellenden inzicht te geven in de prestaties van een woningcorporatie. De maatschappelijke visitatie is een vorm van verantwoording van de corporatie naar haar belanghebbenden over haar maatschappelijke prestaties, maar uitdrukkelijk bedoeld om daarvan - met elkaar - te leren. Een maatschappelijke visitatie wordt uitgevoerd volgens een vaste methodiek. Momenteel is dat 'Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties 6.0.

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 beoordeling van de prestaties vindt plaats vanuit een aantal perspectieven:

- Presteren naar Opgaven en Ambities;
- Presteren volgens Belanghebbenden;
- Presteren naar Vermogen;
- Governance van maatschappelijk presteren.

Bij de start van de maatschappelijke visitatie stelt de bestuurder een position paper op waarin wordt aangegeven waar de corporatie voor staat, wat de corporatie wil bereiken, waar de corporatie nu staat en hoe hij/zij het maatschappelijk functioneren van de corporatie en de lokale driehoek beoordeelt.

Aan het einde van de maatschappelijke visitatie schrijft de visitatiecommissie een reflectie op de corporatie, de zogenoemde 'recensie'. De recensie bevat een reflectie van de visitatiecommissie op de maatschappelijke prestaties van deze corporatie en de lokale context. Daarin komt onder meer naar voren wat de corporatie heeft geleerd van het verleden, of de corporatie de goede dingen doet, hoe de corporatie dat 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 daarnaast in een kwantitatieve scorekaart en een toelichting op de beoordeling.

Na het afronden van het rapport voor de maatschappelijke visitatie formuleert de bestuurder samen met de raad van commissarissen, in overeenstemming met de Governancecode, een reactie op de beoordeling en de aanbevelingen uit het rapport.

De visitatiecommissie

Patrimonium heeft Ecorys in 2019 opdracht gegeven voor het uitvoeren van een maatschappelijke visitatie. De maatschappelijke visitatie heeft plaatsgevonden in de periode januari tot en met juni en beslaat de jaren 2015 tot en met 2018. De visitatiecommissie bestaat uit Maarten Nieland, Robert Kievit en Maurits Bongenaar.

De meetschaal

De visitatiecommissie gebruikt voor de beoordeling cijfers op onderstaande meetschaal van 1 tot en met 10. De meetschaal wordt tevens voorgelegd aan de belanghebbenden om hun beoordeling uit te spreken. 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	Cijfer	Prestatie
1.	Zeer slecht	6.	Voldoende
2.	Slecht	7.	Ruim voldoende
3.	Zeer onvoldoende	8.	Goed
4.	Ruim onvoldoende	9.	Zeer goed
5.	Onvoldoende	10.	Uitmuntend

In het beoordelingskader van methodiek 6.0 is per meetpunt aangegeven wat minimaal noodzakelijk is om een voldoende te scoren: het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie beoordeelt in eerste instantie of de corporatie aan dat ijkpunt voldoet. Vervolgens beoordeelt de visitatiecommissie in hoeverre de corporatie in positieve of negatieve zin afwijkt van het ijkpunt. Om richting te geven aan de mate waarin de corporatie een hogere of lagere score krijgt, zijn in het beoordelingskader handvatten of criteria voor plus- respectievelijk minpunten aangegeven.

Leeswijzer

Het rapport voor de maatschappelijke visitatie is opgebouwd uit drie delen:

1. Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort
2. Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief
3. Bijlagen bij het rapport

Het eerste deel bevat de recensie, een scorekaart, een samenvatting van de beoordeling vanuit de vier perspectieven, een korte schets van de corporatie en een terugblik op de vorige maatschappelijke visitatie.

Het tweede deel vormt het hart van het rapport: een uitgebreide toelichting op de beoordeling vanuit de vier perspectieven.

Het derde deel bevat de bijlagen bij het rapport, waaronder de onafhankelijkheidsverklaringen, de cv's van de visitatoren, een overzicht van de betrokken personen, de bronnenlijst en een uitwerking van het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities'.

Tot slot

De leden van de visitatiecommissie danken alle betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan de maatschappelijke visitatie. In het bijzonder bedankt de visitatiecommissie Cora van der Poel voor de prettige samenwerking.

Deel 1: Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort

A. Recensie

Gedegen en betrouwbare volkshuisvester met sterke lokale binding

Patrimonium woonservice is een corporatie met ongeveer 7.700 verhuureenheden. Het werkgebied van Patrimonium is hoofdzakelijk Veenendaal, maar Patrimonium is tevens beperkt actief in de 'Food Valley' en Zuidoost Utrecht. Recentelijk heeft Patrimonium besloten zich nog enkel op Veenendaal te richten en het bezit in de overige gemeenten onder maatschappelijke condities te verkopen.

In de door de bestuurder opgestelde position paper omschrijft Patrimonium woonservice haar missie als volgt: 'We dragen samen bij aan fijn wonen van mensen in de Veenendaalse samenleving. Dat is onze missie en onze dagelijkse leidraad. Dat doen we onder het motto *Mensen Wonen Samen*. *Mensen* staan bij ons centraal. Zij zijn degenen waarvoor we doen wat we doen. *Wonen* is ons product. We zetten niet alleen in op een betaalbare en goede woningvoorraad. We willen dat onze bewoners zich thuis voelen in hun woning en in de buurt en wijk waar ze wonen. En *Samen* is hoe we het doen'.

De visitatiecommissie is aan de hand van de eigen bevindingen en de opmerkingen van de belanghebbenden van mening dat Patrimonium haar missie en visie nadrukkelijk waarmaakt. De corporatie wordt over het algemeen gewaardeerd voor haar prestaties en lokale betrokkenheid, bijvoorbeeld op het gebied van beschikbaarheid en leefbaarheid. Ook heeft Patrimonium sterk ingezet op betaalbaarheid door haar huurbeleid meer te richten op huurmatiging en soms zelfs de huren te verlagen.

Terugblik op de vorige visitatie

De vorige visitatie gaf een positief beeld over de prestaties van Patrimonium. Het net gefuseerde Patrimonium werd omschreven als een vernieuwde, moderne woningcorporatie met een heldere en frisse blik op de toekomst. Toch waren er ook enkele verbeterpunten. Deze gingen voornamelijk over de wijze waarop belanghebbenden invloed konden uitoefenen op het beleid van Patrimonium. Daarnaast werd aangeraden met belanghebbenden in gesprek te gaan over de – ten opzichte van het verleden beperktere – bijdrage die Patrimonium woonservice kan leveren aan de leefbaarheid in wijken en buurten.

De huidige visitatiecommissie constateert dat Patrimonium woonservice zich de afgelopen jaren heeft ingespannen om invulling te geven aan de verbeterpunten. Samen met onder meer de huurdersvertegenwoordiging is hard gewerkt aan het beter invloed geven op het beleid en bovendien een bredere groep van huurders te bereiken om input te geven. Het verbeterpunt om de veranderde rol van leidend naar volgend op het gebied van leefbaarheid beter uit te dragen, is echter nog niet geheel ingevuld. Het gewenste resultaat is althans slechts gedeeltelijk bereikt. Onder andere binnen de gemeente is het onderwerp van gesprek.

Huidige visitatie

In de position paper wordt de ontwikkeling van de net gefuseerde organisatie beschreven en wordt ook ingegaan op de belangrijkste opgaven. De visitatiecommissie is van mening dat de geschetste ontwikkeling van de net gefuseerde organisatie overeenkomt met het beeld van de visitatiecommissie. Het is knap dat zo snel na de fusie de integratie van de fusiepartners tot een organisatie is bereikt. Hieruit blijkt ook in de ogen van de commissie het streven van Patrimonium om zaken voortvarend op te pakken. Patrimonium weet wat ze wil bereiken en op welke wijze. Vooral ook door samenwerking met de belanghebbenden. In samenspraak met de belanghebbenden heeft Patrimonium bijvoorbeeld focus gelegd op de opgaven op het gebied van betaalbaarheid en het beperken van woonlasten, ook door verstandig te investeren in

duurzaamheid. Wel heeft de visitatiecommissie gemerkt dat de organisatie soms nog door belanghebbenden wordt gezien als star. De lerende organisatie die men wil zijn, waarbij wordt ingespeeld op de behoeften van de buitenwereld wordt dan nog niet in alle gevallen door alle medewerkers omarmd.

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat Patrimonium redelijk in balans is qua prestaties. Dit doet men op verstandige wijze, waarbij de ambities goed worden afgestemd op de lokale opgaven en het beschikbare vermogen. De corporatie heeft zich bijvoorbeeld speciaal ingezet voor lokaal belangrijke thema's als de betaalbaarheid van de woningvoorraad, het huisvesten van statushouders en de leefbaarheid in wijken en buurten.

Tijdens de rondrit die de visitatiecommissie heeft gemaakt langs belangrijke delen van het bezit of projecten is gebleken dat Patrimonium daadwerkelijk in de buurt actief en zichtbaar is door speciaal ingerichte ontmoetingsruimten in bijvoorbeeld een garagebox te creëren. Vanuit deze plekken in de wijk kunnen dan tal van activiteiten worden ontplooid en kunnen mensen makkelijk met hun vragen terecht. Op deze wijze geeft Patrimonium in de ogen van de visitatiecommissie op een goede wijze invulling aan de lokale verankering en het actief willen zijn in de wijken.

Wat kan beter?

Zoals uit het voorgaande is gebleken, heeft Patrimonium over het algemeen ruim voldoende gepresteerd. Desalniettemin is er een aantal verbeterpunten te benoemen. Wat bijvoorbeeld opvalt is dat de belanghebbenden tevreden zijn over de inzet van Patrimonium, maar wel een duidelijke stap terug zien in het ambitieniveau van Patrimonium ten aanzien van leefbaarheid. Dit leidt vaak tot onbegrip en de aansporing meer te ondernemen op het gebied van leefbaarheid. Het is de commissie daarbij ook opgevallen dat de redenen voor het lagere ambitieniveau, de woningwet, hiervoor niet bij iedereen even duidelijk waren. De visitatiecommissie raadt Patrimonium daarom aan nog duidelijker aan verwachtingsmanagement te doen en met name uit te dragen wat Patrimonium ziet als haar rol. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de verantwoordelijkheden op het gebied van leefbaarheid, waar Patrimonium niet langer leidend maar volgend is.

Een ander punt dat de visitatiecommissie daarbij wil meegeven is dat door meer aan de voorkant van het bestuurlijk strategisch proces met de belanghebbenden samen op te trekken, opgaven te inventariseren en tot een gezamenlijke visie te komen, het eerder duidelijker wordt wat men van elkaar verwacht en nodig heeft. Hierdoor zal de samenwerking naar verwachting kunnen worden versterkt en wordt onduidelijkheid over de rol van Patrimonium op voorhand weggenomen.

Een laatste punt ter verbetering dat de visitatiecommissie wil meegeven is het aanbrengen van een duidelijkere relatie tussen de strategie van Patrimonium en de periodieke rapportages. De overwegend SMART-geformuleerde doelstellingen in het nieuwe ondernemingsplan bieden de mogelijkheden om deze relatie te versterken en hoofd- en bijzaken van elkaar te onderscheiden. Tegelijkertijd ziet de visitatiecommissie wel dat de PDCA-cyclus naar behoren functioneert.

B. Scorekaart

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4			Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,4	6,8	6,8	7,0			7,0	75%	7,0
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	
Presteren volgens Belanghebbenden									
Prestaties	7,7	7,8	7,1	7,6			7,6	50%	7,6
Relatie en communicatie							8,1	25%	
Invloed op beleid							7,4	25%	
Presteren naar Vermogen									
Vermogensinzet							7,0	100%	7,0
Governance van maatschappelijke presteren									
Strategievorming en prestatiebestuur	Strategievorming					7,0	7,0	33%	7,5
	Prestatiebestuur					7,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen							8,0	33%	
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie					8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording					7,0			

Toelichting nummering thema's:

Thema 1: Betaalbaarheid woningbezit

Thema 2: Beschikbaarheid woningbezit

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

Thema 4: Leefbaarheid

C. Samenvatting

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

Tabel 1 Beoordeling

Perspectief	Eindcijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,0
Presteren volgens Belanghebbenden	7,6
Presteren naar Vermogen	7,0
Governance van maatschappelijk presteren	7,5

Presteren naar Opgaven en Ambities

7,0 Over het algemeen heeft Patrimonium de opgaven in de prestatieafspraken naar behoren uitgevoerd. Er zijn dan ook geen onderwerpen met een onvoldoende beoordeeld. De prestaties ten aanzien van betaalbaarheid, het huisvesten van statushouders en de leefbaarheid springen positief in het oog. Daarnaast heeft Patrimonium zich nadrukkelijk ingezet om huisuitzettingen zoveel mogelijk te voorkomen.

Presteren volgens Belanghebbenden

7,6 De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de relatie en communicatie en de invloed die zij hebben op het beleid van Patrimonium. Ook op de volkshuisvestelijke onderwerpen scoort Patrimonium over het algemeen een ruime voldoende. Patrimonium wordt gezien als een betrouwbare samenwerkingspartner die lokaal betrokken is in Veenendaal.

Presteren naar Vermogen

7,0 Patrimonium kan op ruim voldoende wijze de inzet van haar vermogen verantwoorden. Bij investeringsbeslissingen wordt nadrukkelijk aandacht gegeven aan de maatschappelijke effecten en de bijdrage aan de strategische doelstellingen.

Governance van maatschappelijk presteren

7,5 Patrimonium heeft haar kernopgaven vertaald naar een 'Activiteitenplan & Begroting'. De corporatie houdt op een ruim voldoende wijze de realisatie van haar voorgenomen prestaties in de gaten en stuurt tijdig bij. De RvC heeft een duidelijke visie op haar maatschappelijke rol. Bijzonder is ook het instellen van een commissie Maatschappij, waarmee de aandacht voor de volkshuisvestelijke en maatschappelijke opgaven in Veenendaal is geborgd.

D. Korte schets van de corporatie

Werkgebied

Het werkgebied van Patrimonium is Veenendaal, maar Patrimonium is tevens actief in de 'Food Valley' en Zuidoost Utrecht. Patrimonium heeft bijna 7.500 woningen in Veenendaal in bezit. In de Portefeuillestrategie 2.0 heeft Patrimonium de keuze gemaakt om zich nog uitsluitend te richten op Veenendaal. Op basis van deze focus is ingezet op verkoop, onder maatschappelijke condities, van het woningbezit in Scherpenzeel (36 woningen) en Rhenen (16 woningen).

Woningbezit

Patrimonium had aan het einde van 2017 7.660 verhuureenheden in bezit. Meer dan een kwart van het woningbezit betreft een eengezinswoning, hetgeen in het licht van het landelijk gemiddelde relatief beperkt is. Daarentegen bezit Patrimonium relatief veel hoogbouw. Ongeveer de helft van het woningbezit betreft een nulredenwoning. In Nederland ligt het gemiddelde op circa een derde.

Tabel 2 Woningbezit

Type woningen	Patrimonium	Landelijk
Eengezinswoningen	26,1%	40,4%
Meergezinswoning zonder lift t/m 4 lagen	22,5%	25,5%
Meergezinswoning met lift	9,6%	14,9%
Hoogbouw	38,9%	12,4%
Onzelfstandige overige wooneenheden	3,0%	6,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Bron: CiP (2017), Patrimonium, Aedes

De gemiddelde huurprijs voor een DAEB-woning van Patrimonium lag in 2017 op €544, overeenkomend met 75,7% van maximaal redelijk. De woningvoorraad van Patrimonium is daarmee relatief gezien iets duurder dan het landelijke gemiddelde (€517 - 72,3%).

De belangrijkste reden hiervoor is dat Patrimonium veel woningen uit de jaren 60 en 70 heeft, die relatief veel m2 kennen. Dit werkt door in de woningwaardering (WWS) en daarmee ook de maximale huurprijs. Hieraan gekoppeld had Patrimonium ook tot 2016 het beleid bij mutatie de huur op te laten lopen tot 88% van maximaal redelijk. Dit was nodig om de grotere nieuwbouw opgave voor vooral Veenendaal- oost en het centrum te financieren. Na 2016 heeft Patrimonium juist weer ingezet op lagere huren om met name de laagste inkomens te ontzien.

Organisatiestructuur

De organisatie van Patrimonium bestaat uit 1 bestuurder en 78 medewerkers, verdeeld over 69 fte. De organisatie is opgebouwd rondom drie afdelingen: Vastgoed, Wonen en Financiën. Daarnaast is er een stafafdeling. Patrimonium heeft in 2017 de organisatie herzien. De belangrijkste wijzigingen waren de versterking op de controlefuncties als gevolg van de toegenomen administratieve regeldruk en de externe verantwoording, mede door de invoering van de Woningwet. Daarnaast heeft Patrimonium een Klant en Communicatie Centrum ingericht om de klanten zoveel mogelijk via één ingang te kunnen bedienen. De medewerkers worden ook vraageigenaar en krijgen daarmee meer verantwoordelijkheid.

Raad van Commissarissen

Patrimonium woonservice heeft een Raad van Commissarissen die toezicht houdt op het functioneren van de organisatie. De Raad bestaat uit een voorzitter en vier leden. In het Reglement voor de Raad van Commissarissen staat beschreven hoe de Raad van Commissarissen functioneert en hoe deze zich verhoudt tot het Bestuur van Patrimonium woonservice. De Raad van Commissarissen heeft uit haar midden een Auditcommissie, een Remuneratie- en selectiecommissie en een Commissie Maatschappij gevormd. Van iedere commissie is een beschrijving van taken, bevoegdheden en samenstelling opgesteld.

Deel 2: Toelichtingen op de beoordelingen, per perspectief

1 Presteren naar Opgaven en Ambities



1.1 Inleiding

Het eerste perspectief van waaruit het presteren van Patrimonium wordt beoordeeld is 'Presteren naar Opgaven en Ambities'. De visitatiecommissie beoordeelt de feitelijke maatschappelijke prestaties in de afgelopen vier jaar primair in het licht van de lokale prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en de huurdersorganisatie(s). Bij het thema Kwaliteit en duurzaamheid, zijn de landelijk geldende afspraken over de verbetering van de energetische prestaties meegenomen.

1.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Opgaven en Ambities' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 1.1 Presteren naar Opgaven en Ambities

Perspectief	Thema 1	Thema 2	Thema 3	Thema 4			Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 1: Presteren naar Opgaven en Ambities									
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	7,4	6,8	6,8	7,0			7,0	75%	7,0
Ambities in relatie tot de opgaven							7,0	25%	

1.3 Beschrijving van de prestatieafspraken

Patrimonium heeft voor de periode 2015 tot en met 2018 prestatieafspraken gemaakt met de gemeente Veenendaal. In 2016 heeft Patrimonium met de gemeente Veenendaal en de Huurdersvereniging Patrimonium prestatieafspraken opgesteld voor de periode van 2017 tot en met 2019, de resterende looptijd van de Woonvisie.

In de prestatieafspraken stond de omslag bij de corporaties centraal: minder nieuwbouw en een verschuiving van het accent naar beheer en verbetering van de bestaande voorraad. De focusthema's zijn: betaalbaarheid en beschikbaarheid, verbetering van de woningvoorraad, inclusief duurzaamheid en de kwaliteit van wonen en de woonomgeving.

Nieuw is ook dat er meer sprake is van wederkerigheid ("partner in business") en dat ook onderwerpen indirect gerelateerd aan het wonen aan de orde zijn geweest, die wat verder van de kerntaken staan, zoals grondwaterniveau, parkeernormen en bereikbaarheid. Deze zijn echter belangrijk voor het beoordelen van het presteren van Patrimonium Woonservice over een breder spectrum.

1.4 Beoordeling van de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Patrimonium woonservice heeft samen met de Huurdersvereniging, de collega-corporatie VWS, de huurdersvereniging van VWS en de gemeente Veenendaal prestatieafspraken gemaakt. De visitatiecommissie vindt het positief dat door Patrimonium duidelijk is aangegeven dat de prestatieafspraken niet alleen worden opgesteld omdat de wet dat voorschrijft, maar dat zij het tevens belangrijk vindt haar belanghebbenden te betrekken bij de maatschappelijke keuzes en beleidsafwegingen. De houding van Patrimonium leidt er in de praktijk toe dat er een breed scala van onderwerpen kan worden besproken.

Het gebruik van meerjarige en jaarafspraken

In de prestatieafspraken voor de periode van 2017 tot en met 2019 zijn zowel generieke als jaarafspraken gemaakt. In 2016 is afgesproken dat voor de jaarafspraken ieder jaar nieuwe (vervolg-)prestatieafspraken worden gemaakt. Daarbij wordt voortgebouwd op de prestatieafspraken van het voorgaande jaar, als vanzelfsprekend na evaluatie, bijstelling, actualisatie of aanscherping. De generieke afspraken uit de prestatieafspraken 2017-2019 blijven uiteraard van toepassing. Aansluitend worden op basis van een nieuwe Woonvisie of Omgevingsvisie nieuwe afspraken gemaakt.

Het uitkristalliseren van onderwerpen vindt plaats

De visitatiecommissie stelt vast dat de prestatieafspraken aansluiten op de woonvisie en in die zin volledig zijn. Ook is de diepgang onderwerp van aandacht. Indien onderwerpen inhoudelijk nog niet waren uitgekristalliseerd, zijn er in de prestatieafspraken duidelijkere procesafspraken over gemaakt. De afspraken zijn ook in voldoende mate wederkerig omdat zij ingaan op de verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen zoals gemeenten en huurdersverenigingen. Het zwaartepunt ligt echter bij uitvoering door de woningcorporaties.

De visitatiecommissie concludeert dat de afspraken door de jaren heen steeds meer SMART-geformuleerd zijn en dat tevens sprake is van een accurate monitoring en bijstelling van de prestatieafspraken. Hierdoor worden de prestatieafspraken ook goed actueel gehouden. Vanaf 2017 is Patrimonium de penvoerder geweest van het proces en heeft de inhoud bewaakt. Tevens heeft zij de evaluatie van de prestatieafspraken 2017-2019 opgezet en afgestemd met de overige betrokken partijen.

De uitkomst van het proces is naar tevredenheid van de lokale driehoek

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de betrokken corporaties Patrimonium en VWS samen met de huurdersverenigingen tijdig een bod hebben ingediend bij de gemeente Veenendaal. Ook het proces is goed verlopen, blijkens de positieve reacties van de betrokkenen. Wel heeft dit enige aanlooptijd nodig gehad. Het opstellen van de prestatieafspraken 2017-2019 verliep aanvankelijk stroef en zakelijk, maar het uiteindelijke resultaat was naar wens. De reden voor de vertraging was met name veroorzaakt door discussies over verdringing op de woningmarkt en de gevolgen daarvan. Daarnaast heeft Patrimonium haar beleid sterk gewijzigd, waarbij zij zich nog meer is gaan richten op de kerntaak en op lagere huren. De andere betrokken partijen hebben zich hier op moeten instellen.

Oordeel visitatiecommissie

De visitatiecommissie concludeert op basis van de bestudeerde documenten en de gesprekken met de belanghebbenden dat er een goede ontwikkeling is geweest in zowel het proces om de prestatieafspraken op te stellen als in de inhoudelijke kwaliteit. Er is gedurende de visitatieperiode door alle betrokkenen inzet gepleegd om meer wederkerigheid te krijgen in de afspraken, de

afspraken concreter te maken en de afspraken actueel te houden zodat deze goed aansluiten op de lokale behoeften. Wel heeft het proces zoals eerder beschreven enige aanlooptijd nodig gehad.

1.5 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties in relatie tot de prestatieafspraken

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.

De prestaties van de corporatie worden geordend op basis van de onderwerpen of thema's zoals die in de lokale prestatieafspraken zijn benoemd. De visitatiecommissie is voor wat betreft de ordening van de prestatieafspraken uitgegaan van de thema's in de prestatieafspraken met gemeente Veenendaal.

1.5.1 Thema 1: Betaalbaarheid woningbezit

7,4 **Patrimonium heeft ruim voldoende gepresteerd ten aanzien van de betaalbaarheid van het woningbezit. Het aantal ontruimingen is beperkt gebleven, het passend toewijzen is met succes toegepast en het aantal huishoudens met een huurachterstand is beperkt gebleven. Het aantal ontruimingen is binnen de afspraken gebleven die in de prestatieafspraken zijn gemaakt.**

Patrimonium zet zich in voor de betaalbaarheid van het woningbezit

Patrimonium is op basis van de prestatieafspraken geboden om huurverhogingen door te voeren in overeenstemming met het overheidsbeleid ten aanzien van de huursombenadering. De jaarlijkse huurverhoging bedraagt daarbij gemiddeld maximaal de gemiddelde inflatie + 1%, hetgeen geldt voor zowel zittende huurders als voor de huurverhoging na mutatie. Patrimonium ziet echter een beperking in de huursombenadering voor wat betreft huurders met een laag inkomen. Het ontbreken van inkomensgegevens maakt dat in mindere mate rekening gehouden kan worden met de laagste huurverhoging voor de laagste inkomens.

Desalniettemin heeft Patrimonium voldaan aan het bovengenoemde overheidsbeleid. De huurverhogingen bedroegen 2,0% in 2015, 1,2% in 2016, 0,1% in 2017 en 1,7% in 2018. Om tegemoet te komen aan de huurders met de laagste inkomens heeft Patrimonium in 2017 en 2018 huurders met recht op huurtoeslag de mogelijkheid gegeven om een lagere huurverhoging aan te vragen. Ongeveer 1.000 huurders per jaar hebben gebruikgemaakt van deze mogelijkheid.

Patrimonium begeleidt huurders met een huurachterstand

In de prestatieafspraken staat vastgelegd dat Patrimonium in 2017 start met een preventiepijl, waarbij huurders met twee maanden huurachterstand, in samenwerking met het Budget Advies Centrum (BAC), worden bezocht. Na een evaluatie zou blijken of de piloot voldoende resultaat biedt of dat andere maatregelen gewenst zijn. De evaluatie gaf aan dat andere maatregelen gewenst zijn.

Patrimonium zoekt daarom in een vroeg stadium (na één maand) persoonlijk contact met de huurder, om de huurachterstand beperkt te houden en eventuele samenhangende problematiek inzichtelijk te krijgen. Voorafgaand aan het doorzenden van de schuld naar de deurwaarder wordt nogmaals intensief contact gezocht met de huurder en wordt eventueel doorverwezen naar (schuld)hulporganisaties.

Patrimonium heeft goed lopende afspraken met het WMO-loket en het BAC op het gebied van het voorkomen van huisuitzettingen. Deze afspraken zorgen ervoor dat de betreffende huurder de juiste ondersteuning krijgt geboden om de huurachterstand, schulden en overige problemen aan te pakken. Daarnaast wordt meer gebruik gemaakt van het zogenoemde 'wonen onder voorwaarden'-contract, waarbij de huurder zich moet houden aan bepaalde afspraken gericht op het laten slagen van de ondersteuning.

Het achterstandspercentage is redelijk constant gebleven met 0,75% voor 2015, 0,71% voor 2016, 0,67% voor 2017 en 0,77% voor 2018.

Patrimonium neemt passend toewijzen mee in het strategisch huurbeleid

Patrimonium heeft in de prestatieafspraken aangegeven het strategisch huurbeleid te zullen herijken in relatie tot de herziene Woningwet en het passend toewijzen. In 2016 is, in overeenstemming met de regelgeving door Patrimonium, het passend toewijzen ingevoerd. Huishoudens met een inkomen onder de huurtoeslaggrens (22.700 euro voor eenpersoonshuishoudens, 30.825 euro voor meerpersoonshuishoudens) moeten sinds 1 januari 2016 in principe een woning toegewezen krijgen met een huur onder de zogenaamde aftoppingsgrenzen (607,46 euro voor één- en tweepersoonshuishoudens en 651,03 euro voor drie- en meerpersoonshuishoudens). Woningcorporaties zijn daartoe verplicht in ten minste 95 procent van de gevallen. Ze hebben een marge van 5 procent voor uitzonderingssituaties.

Patrimonium heeft in 2016, 2017 en 2018 in ruime mate 'passend toegewezen'. In 2016 heeft Patrimonium 97,64% van de 467 vrijgekomen woningen passend toegewezen. In 2017 heeft Patrimonium 99,8% van de 539 woningen die werden verhuurd passend toegewezen, en in 2018 98,2%.

Patrimonium heeft hoge inkomens uitgesloten van goedkope huurwoningen, met uitzondering van seniorenwoningen. De doelgroep met een inkomen boven de huurtoeslaggrenzen is aangewezen op de betaalbare woningen met een prijs boven de aftoppingsgrenzen, ofwel tussen de € 607,46 en € 710,68 voor één- en tweepersoonshuishoudens en tussen € 651,03 en € 710,68 voor drie- en meerpersoonshuishoudens.

De herijking van het strategisch huurbeleid heeft ertoe geleid dat de huurprijs van woningen bij mutatie is verlaagd. Het gevolg is dat Patrimonium in 2017 en 2018 aanzienlijk meer woningen heeft aangeboden met een huurprijs onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag. Daarmee komt Patrimonium steeds dichterbij de verdeling in overeenstemming met de wensportefeuille, zoals weergegeven door de gelijknamige kolom. Uit tabel 1.2 blijkt dat het aantal sociale huurwoningen van 2016 tot en met 2018 is toegenomen van 6.791 naar 6.968. Het aantal woningen per huurprijsklasse heeft zich daardoor als volgt ontwikkeld:

Tabel 1.2: Ontwikkeling woningvoorraad naar huurprijsklasse (2015 tot en met 2018)

Huurprijsklasse	2015	2016	2017	2018	Wensportefeuille
Sociaal Goedkoop	940	755	712	689	178
Sociaal Betaalbaar	4.829	4.835	4.965	5.097	5.676
Sociaal Duur	1.300	1.201	1.134	1.090	1.114
Vrije sector huur	236	639	642	584*	304
Eindtotaal	7.305	7.430	7.453	7.460	7.272

*: inclusief ruim 300 woningen, die daeb zijn, maar door huurverhoging boven de 710 euro zijn uitgestegen.

Patrimonium wijst toe conform de Europese richtlijn

Sinds 1 januari 2011 gelden de volgende toewijzingsregels: tenminste 90% van de vrijgekomen woningen wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot de maximale inkomensgrens (2017: € 36.798). Sinds 1 januari 2016 zijn de toewijzingsregels (tijdelijk) aangepast naar: tenminste 80% van de vrijgekomen woningen wordt toegewezen aan huishoudens met een inkomen tot maximale inkomensgrens (2018: € 36.798). Daarnaast wordt maximaal 10% van de vrijgekomen woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen tussen € 36.798 - € 41.056 (2018). De resterende 10% is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgente gevallen.

Patrimonium heeft in 2016, 2017 en 2018 voldaan aan de toewijzingsregels. In 2016 is 88,24% van de vrijgekomen woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder € 35.739 (prijsspeil 2016), de toewijzing aan de inkomensgroep € 35.739 - € 39.874 bedroeg 5,17% en aan de inkomensgroep € 39.874 en hoger werd 6,59% toegewezen. In 2017 heeft Patrimonium zelfs 97,96% van de vrijgekomen woningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder € 36.165 (prijsspeil 2016). In 2018 bedroeg het percentage 97,83%.

Patrimonium heeft het aantal ontruiming teruggebracht naar maximaal tien per jaar

Patrimonium gaf aan het aantal ontruiming in de periode van 2016 tot en met 2019 te willen terugbrengen tot maximaal tien per jaar. Daarbij gelden de WMO-werkafspraken met betrekking tot het voorkomen van huisuitzettingen door een gezamenlijke actie van corporatie, schuldhulpverlening en noodzakelijke hulpverlening geïndiceerd door het WMO-loket.

In de periode van 2015 tot en met 2018 is door Patrimonium zeer beperkt overgegaan tot huisuitzetting. In veel gevallen is voor die tijd een regeling, in welke vorm dan ook, afgesloten of is een andere oplossing gerealiseerd. De afspraken over voorkoming huisuitzetting met het WMO-loket en het BAC zorgen ervoor dat de betreffende huurder de juiste ondersteuning en begeleiding krijgt geboden om de huurachterstand, de overige schulden en, meer dan eens, andere problemen op diverse leefgebieden aan te pakken.

In 2015 waren er 55 vonnissen tot ontruiming, waarvan er 10 tot een daadwerkelijke ontruiming hebben geleid. In 2016 waren er 37 vonnissen, waarvan er 6 tot een daadwerkelijke ontruiming hebben geleid. In 2017 waren er 49 vonnissen tot ontruiming, waarvan 6 tot daadwerkelijke ontruiming hebben geleid. In 2018 waren er 57 vonnissen tot ontruiming, waarvan 9 hebben geleid tot een daadwerkelijke ontruiming. Het betrof hier 2 ontruiming op grond van het uitoefenen van criminele activiteiten vanuit de woning in combinatie met huurachterstand. Met de overige huurders heeft Patrimonium een betalingsregeling getroffen of een betaling van de gehele achterstand.

1.5.2 Thema 2: Beschikbaarheid woningbezit

6,8

Patrimonium heeft ruim voldoende gepresteerd ten aanzien van de beschikbaarheid van het woningbezit. Patrimonium heeft met succes het aantal verkopen teruggebracht. Daarnaast heeft Patrimonium in het kader van de beschikbaarheid voor de primaire doelgroep vrije sectorhuurwoningen teruggebracht naar de sociale woningvoorraad.

Patrimonium is terughoudend met de verkoop van het woningbezit

Patrimonium heeft tot en met 2015 ongeveer 50 woningen per jaar verkocht. De belangrijkste reden voor verkoop was het genereren van financiële middelen. Aan de hand van de opgaven en de portefeuillestrategie is het verkoopbeleid vanaf 2016 naar beneden bijgesteld. Het doel was in deze jaren zo veel mogelijk woningen beschikbaar te houden voor de doelgroep.

Patrimonium heeft in 2016 met de gemeente afgesproken om terughoudend te zijn met de verkoop van sociale huurwoningen uit de kernvoorraad. Voor 2016 betekende dit een voorgenomen verkoop van vier woningen met een huur onder € 710 per maand, en 26 woningen met een huur boven de €710 per maand. In 2016 is de verkoop van woningen uiteindelijk meer dan gehalveerd, van 51 verkochte woningen in 2015 naar 21 verkochte woningen in 2016.

Sinds 2017 wordt het terughoudende verkoopbeleid verder doorgevoerd. Patrimonium neemt zich opnieuw voor om per jaar 10 woningen uit de bestaande voorraad verkopen. Dit wordt gedaan om zo veel mogelijk woningen beschikbaar te houden voor de huisvesting van de doelgroep. De daling van het aantal verkochte woningen is doorgezet naar 13 woningen in 2017, en 8 woningen in 2018.

In 2017 zijn 13 woningen verkocht, terwijl in de prestatieafspraken 10 staat vastgelegd. De 13 verkochte woningen in 2017 waren grotere woningen en appartementen. Deze waren oorspronkelijk voor de verkoop ontwikkeld, maar eerder door marktomstandigheden in verhuur genomen. Hoewel het aantal verkochte woningen in 2017 daardoor boven de 10 uitkomt, is door Patrimonium toch besloten om deze woningen te verkopen. De verkoop heeft onder andere betrekking op de VvE-complexen Vlindertuin en Colijnstraat (Matisse).

Patrimonium verbetert beschikbaarheid voor laagste inkomens door herijking strategisch huurbeleid

Door een herijking van het strategisch huurbeleid heeft Patrimonium betaalbare woningen toegevoegd aan de woningvoorraad die bestemd zijn voor de laagste inkomens. Daarnaast zijn woningen die voorheen in de categorie geliberaliseerde huurwoningen vielen (niet-DAEB), verplaatst naar de sociale huurvoorraad (DAEB). Daarmee richt Patrimonium zich op de kerntaak: de beschikbaarheid en de betaalbaarheid van huurwoningen voor de primaire doelgroep (zie paragraaf 1.5.1, tabel 2).

Patrimonium houdt zich aan de concrete plannen op het gebied van nieuwbouw

Patrimonium heeft samen met de gemeente en de huurdersvereniging in de prestatieafspraken vastgelegd om in 2016 191 nieuwbouwhuurwoningen onder de aftoppingsgrens te bouwen. In het Schrijverspark is een nieuwbouwcomplex met 71 appartementen gerealiseerd na de sloop van 54 woningen (Coornhert- en de Roemer Visscherflat) in 2014. Daarnaast is het gebouw “de Shelter” in gebruik genomen, waarmee het segment ‘wonen en zorg’ is versterkt met 68 (woon)zorgeenheden. Daarbij zijn zestien reguliere (sociale) huurappartementen gerealiseerd. Verder is De Erven, met 25 eengezinswoningen, gerealiseerd in Veenendaal Oost. Patrimonium heeft in 2016 derhalve 180 woningen gerealiseerd.

Voor de periode van 2017 tot en met 2019 is in de prestatieafspraken vastgelegd dat Patrimonium 138 nieuwbouwwoningen zal realiseren, overeenkomend met gemiddeld 46 woningen per jaar. In 2017 is op de Stadhouderslaan een duurzaam woningcomplex (24 maisonnettes en 12 appartementen) met een passiefhuis concept opgeleverd. In het kader van de realisatie van het woningcomplex zijn 36 appartementen gesloopt. In 2018 is in de Veenderij de planontwikkeling uitgewerkt voor 48 grondgebonden woningen op de eilanden G en D. De realisatie van de woningen is in 2018 gestart. Patrimonium geeft daarmee invulling aan de prestatieafspraken.

Bij het realiseren van nieuwbouw wil Patrimonium, in overeenstemming met de prestatieafspraken, dat 70% van de aanbestede nieuwbouwprojecten aangemerkt wordt als ‘leerling bouwplaats’. In de nieuwe inkoopvoorwaarden van Patrimonium wordt deze afspraak vastgelegd.

Patrimonium wil scheefwoners verleiden om te verhuizen

Patrimonium heeft de ambitie geformuleerd om gedurende de looptijd van de woonvisie (tot en met 2019) scheef wonen met 10% te verminderen bij huishoudens die jonger zijn dan 50 jaar en/of met een inkomen van meer dan €43.000.

Het aanschrijven van scheefwoners om te verhuizen bij nieuw aanbod bleek onder andere vanwege privacyregelgeving niet mogelijk. De inkomensgegevens van huurders worden niet of nauwelijks beschikbaar gesteld, waardoor het vaststellen van de omvang van het scheefwonen wordt bemoeilijkt. In de prestatieafspraken voor de periode van 2017 tot en met 2019 is deze afspraak komen te vervallen. Op basis van gegevens van de huurverhoging is berekend dat er sprake is van de volgende cijfers met betrekking tot goedkoop scheefwonen: 10,4% van de inkomensgroep € 34.678 – € 44.360 en 12% met een inkomen hoger dan €44.360. Patrimonium ziet scheefwonen als een aandachtspunt, waarvan één derde structureel is. Instrumenten om scheefwonen structureel te verminderen bestaan nauwelijks. Tegelijkertijd is Patrimonium van mening dat een beperkte hoeveelheid scheefwoners wenselijk is in het licht van een gedifferentieerde samenstelling van de wijken en buurten.

In de prestatieafspraken voor de periode van 2017 tot en met 2019 is echter wel vastgelegd dat Patrimonium de eventuele nieuwe wettelijke mogelijkheden, zoals tijdelijke huurovereenkomsten en de jaarlijkse inkomstenstoets, zal inzetten om bewoners die te goedkoop wonen te stimuleren te verhuizen. Patrimonium heeft de betreffende mogelijkheden in overweging. Patrimonium heeft de controle bij nieuwe verhuringen en aanvragen tot inwoning aangescherpt.

Daarnaast heeft Patrimonium in overeenstemming met de prestatieafspraken ingezet op 'subject-gebonden toewijzen', waarbij de huurprijs zo veel mogelijk afgestemd wordt op het inkomen van de betreffende huurder. Patrimonium is gestart met de experimentfase. In 2017 en 2018 werd deze aanpak in specifieke situaties door Patrimonium toegepast. De huurprijs is in het nieuwbouwcomplex Stadhouderslaan voor 12 appartementen bewust onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag vastgesteld. Daarnaast heeft Patrimonium in twee nieuwbouwcomplexen een aantal woningen in huurprijs verlaagd onder de aftoppingsgrenzen voor de huurtoeslag. Het gaat hierbij om twintig woningen in Schrijverspark, en vijf woningen in de Shelter. Patrimonium is van plan om de betreffende aanpak in 2019 verder toe te passen onder de noemer 'flexwonen'. Bij het opzeggen van een huurcontract worden woningen hier specifiek voor gelabeld. De flexibiliteit die Patrimonium hier heeft bevindt zich binnen de inkomens- en huurprijsgrenzen van het passend toewijzen, gebruikmakend van de wettelijke 'vrije' ruimte.

Indien door een inkomensdaling sprake is van 'duur scheefwonen', past Patrimonium de huurprijs aan, zodat de betreffende huurder in ieder geval huurtoeslag kan aanvragen.

Patrimonium probeert de doorstroming op gang te brengen

Patrimonium zet zich, in overeenstemming met de opgave, in om doorstroming te stimuleren en scheefwoners te verleiden te verhuizen naar een woning die beter past. Het doel is in de periode van 2016 tot en met 2020 minimaal 50 huishoudens (circa tien per jaar) te laten verhuizen. Door Patrimonium is geprobeerd extra doorstroming op gang te brengen door zittende huurders de mogelijkheid te bieden door te stromen naar een betaalbaar appartement.

Patrimonium is hier in 2018 beperkt mee van start gegaan. De aanpak bevindt zich nog in een verkennend stadium. Patrimonium is in gesprek gegaan met bewoners die hebben aangegeven bereid te zijn om door te stromen, om verdere stappen te ondernemen. Een belangrijk aandachtspunt voor Patrimonium is dat zowel de oude huurder, de nieuwe huurder, als Patrimonium hier voordeel uit moet halen. De doorstromer laat een betaalbare, mogelijk ruimere

woning achter voor een nieuwe huurder. Zowel de oude als de nieuwe huurder gaan een passende (streef)huur betalen voor hun nieuwe woning.

Naast de bovengenoemde afspraken zijn echter geen grootschalige programma's opgezet om de doorstroming op gang te brengen. Patrimonium past wel de inkomensafhankelijke huurverhoging toe, maar niet in het kader van het bevorderen van doorstroming. Patrimonium ziet dat een hogere huurverhoging in de praktijk vrijwel nooit leidt tot verhuizing naar een duurdere woning.

Patrimonium werkt actief mee aan de gemeentelijke taakstelling voor statushouders

De gemeente Veenendaal had in 2016 een taakstelling voor het huisvesten van 161 statushouders. In de prestatieafspraken is overeengekomen dat de Veenendaalse corporaties 80% van de taakstelling huisvesten. De gemeente Veenendaal zoekt voor een deel van de statushouders zelf naar een oplossing. Patrimonium heeft in overeenstemming met de afspraken statushouders gehuisvest. Desalniettemin werd de gemeentelijke taakstelling voor 2016 aanvankelijk niet gehaald. Uiteindelijk is de taakstelling voor de gemeente Veenendaal volledig ingevuld door de corporaties. Patrimonium heeft bijgedragen door het huurbeleid te wijzigen, waardoor aanzienlijk meer goedkope woningen beschikbaar kwamen. Daarnaast is in 2016 een woning uit de voorraad gehaald en als praktijkwoning beschikbaar gesteld. Bij een praktijkwoning worden statushouders begeleid in het juiste gebruik van de woning. Dit project werd samen met Vluchtelingenwerk en het ROC georganiseerd. De maatregel is uitgevoerd om niet alleen aandacht te besteden aan de verhuur van een woning, maar ook aan de huishoudelijke werkzaamheden en bewoning van een woning.

Voor 2017 was bepaald dat Patrimonium en de Veenendaalse Woningstichting (VWS) in eerste instantie 100% van de 86 statushouders binnen de reguliere voorraad zouden huisvesten. De voorwaarde daarbij was dat minimaal twee kwartalen geen sprake zou zijn van verdringing. De (eventuele) verdringing is per kwartaal gemonitord. De afspraak was dat als sprake zou zijn van verdringen de mogelijkheden in samenwerking met de gemeente werden verkend. In de praktijk is echter geen sprake geweest van verdringing, onder andere door het gewijzigde huurbeleid van Patrimonium. De corporaties hebben de taakstelling in 2017 ruim behaald. Zij hebben in 2017 122 statushouders gehuisvest, waarvan 104 statushouders (85%) door Patrimonium en 18 statushouders (15%) door VWS.

De taakstelling voor de huisvesting van statushouders door de gemeente Veenendaal in 2018 is vastgesteld op 90 statushouders, waarvan Patrimonium 86% zal huisvesten. Het jaar 2017 is echter afgesloten met een plus van 25 statushouders, waardoor de taakstelling voor 2018 naar beneden is bijgesteld. De bijgestelde taakstelling voor 2018 komt voor Veenendaal uit op 65 statushouders, waarvan Patrimonium de opgave had om 56 statushouders te huisvesten. Patrimonium heeft 60 statushouders gehuisvest. Voor Veenendaal zijn drie statushouders boven de taakstelling gehuisvest.

Om bepaalde problematiek bij gezinnen vroeg te signaleren gaan wijkbeheerders na 4 tot 6 weken op huisbezoek bij statushouders. Wanneer problemen worden geconstateerd worden, indien noodzakelijk, ketenpartners ingeschakeld voor ondersteuning en/of hulpverlening op maat. De wijkbeheerders bemiddelen en adviseren in eerste instantie hoe problemen op te pakken of te voorkomen.

1.5.3 *Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid*

6,8

Patrimonium heeft ruim voldoende gepresteerd ten aanzien van de kwaliteit en duurzaamheid van het woningbezit. Met name op het gebied van duurzaamheid probeert Patrimonium de kwaliteit van het woningbezit op verschillende

manieren te verbeteren. De verbetering van de Energie-Index naar gemiddeld 1,4 (label B in de nieuwe methodiek) in 2021 is een grote opgave waar Patrimonium actief werk van maakt.

Patrimonium stelt kaders op het gebied van WMO-woningaanpassingen

In de prestatieafspraken van 2018 is vastgelegd dat Patrimonium bij zal dragen aan de actualisatie van het convenant 'WMO Woningaanpassingen'. Daarnaast zouden de gemaakte afspraken geëvalueerd worden. Het convenant is in overeenstemming met de prestatieafspraken opgeleverd in 2017, en in 2018 geëvalueerd en bijgesteld. De bijstelling betreft het verduidelijken van bepaalde woningaanpassingen en de vaststelling van adressen van zogenoemde MIVA-woningen.

Patrimonium blijft jaarlijks ruim onder de begroting voor uitgaven aan planmatig onderhoud

Patrimonium heeft in de prestatieafspraken vastgelegd dat de uitgaven aan planmatig onderhoud in de periode van 2017 tot en met 2019 gemiddeld per jaar € 8.500.000 bedragen. De visitatiecommissie heeft echter geconstateerd dat in ieder jaar van de visitatieperiode (ruim) minder is uitgegeven dan begroot. In 2016 werd bijvoorbeeld € 1.845.000 minder uitgegeven aan planmatig onderhoud dan begroot. In 2017 en 2018 werd respectievelijk € 3.079.000 en € 2.307.406 minder uitgegeven aan planmatig onderhoud dan begroot.

Patrimonium is zich bewust van de onderschrijdingen voor wat betreft planmatig onderhoud. De onderschrijding van de begrootte bedragen voor planmatig onderhoud is niet het gevolg van het annuleren dan wel uitstellen van planmatig onderhoud, maar meer het gevolg van te ruim begrooten.

De geconstateerde onderschrijdingen hebben ertoe geleid dat het begrotingsproces voor het meerjarige planmatig onderhoud in 2018 volledig is herzien. Mede door het in gebruik nemen van nieuwe software en interne procesoptimalisatie is in 2019 een kwaliteitsslag uitgevoerd, waardoor de meerjarenbegroting vanaf 2020 van een betere kwaliteit, volledigheid en betrouwbaarheid is.

Patrimonium zet zich in voor het verlagen van de gemiddelde Energie-Index

Op basis van het Convenant Energiebesparing Huursector moet de woningvoorraad in 2021 een gemiddelde energie-index hebben tussen 1,2 en 1,4, ofwel label B in de nieuwe methodiek.

De verbetering van de energieprestatie van de woningvoorraad is na betaalbaarheid en beschikbaarheid het derde speerpunt van Patrimonium. Patrimonium heeft in haar nieuwe ondernemingsstrategie vastgelegd dat zij niet langer streeft naar het zijn van koploper op het gebied van 'duurzaamheid'. Patrimonium heeft in het jaarverslag 2017 vastgelegd dat de gehele sociale huurvoorraad in 2021 een gemiddelde energie-index heeft van 1,4 (energielabel B). De gemiddelde energie-index voor Patrimonium in 2017 is 1,57 samengesteld vanuit de oude en nieuwe energie-index. Sinds 2018 hanteert Patrimonium niet langer deze aanpak, maar de AEDES benchmark. Hierdoor zijn de energie-indexen van 2017 en 2018 niet te vergelijken. De gemiddelde energie-index voor 2018 is 1,66 op basis van de Aedes Benchmark.

In de periode van 2015 tot en met 2018 zijn door Patrimonium diverse verduurzamingsmaatregelen uitgevoerd.

- Patrimonium heeft op woningcomplex De Stoomwever 314 zonnepanelen aangebracht;
- Patrimonium heeft bij verschillende complexen in plaats van mechanische ventilatie (waarbij continu de 'verwarmde' lucht uit woningen wordt gezogen) vraaggestuurde ventilatie toegepast;
- Patrimonium heeft bij appartementen op de begane grond van Poolster/Morgenster, Freuleflat en Weverij de vloeren voorzien van vloerisolatie;
- Patrimonium heeft de kopgevels van Thorbeckesingel 1-60 geïsoleerd;
- Patrimonium heeft de Prins Bernhardflat integraal verduurzaamd;
- Patrimonium heeft zonnestroomsystemen geplaatst op gebouw Renoir;

- Patrimonium heeft bestaande zonnestroomsystemen geoptimaliseerd op Boogschutter en Zuiderkruis;
- Patrimonium heeft op de eengezinswoningen aan Azalea, Clematis, Kamperfoelie en omgeving zonneboilersystemen geïnstalleerd;
- Patrimonium heeft oude collectieve cv-ketels vervangen door hr-ketels;
- Patrimonium heeft op Spiesheem 2-48 als pilot een batterijsysteem geplaatst om de opgewekte zonnestroom meer te benutten voor de centrale voorzieningen van het appartementengebouw;

Patrimonium heeft in de prestatieafspraken vastgelegd het nieuwbouwproject Stadhouderslaan, dat in 2017 opgeleverd diende te worden, te realiseren volgens het principe 'passief huis'. Het appartementencomplex bestaat uit 24 maisonnettes en 12 appartementen. De woningen zijn in overeenstemming met de prestatieafpraak opgeleverd. Een woning volgens het passief huis-principe wordt luchtdicht gebouwd, waarbij hoge isolatiewaarden voor de gevels, daken en vloeren is toegepast.

In de prestatieafspraken was daarnaast vastgelegd dat Patrimonium zich in zou zetten voor het aanbrengen van zonnepanelen tegen beperkte huurverhoging in bestaande bouw. Patrimonium gaat in 2019 een groot project uitrollen m.b.t. het plaatsen van zonnepanelen op ruim 800 woningen. Huurders betalen een beperkte bijdrage via de servicekosten. In 2017 heeft Patrimonium eveneens opdracht gegeven voor het aanbrengen van drie zonnepanelen en een omvormer per woning bij 245 woningen. Patrimonium heeft daarvoor geen huurverhoging doorgevoerd. Bij mutatie wordt een bijdrage in rekening gebracht.

De inzet van energiecoaches door Patrimonium wordt uitgebreid

In de prestatieafspraken is vastgelegd dat de inzet van energiecoaches in 2017 door de corporaties en de gemeente wordt geëvalueerd. Patrimonium heeft in 2017 met de energiecoaches acties gehouden om huurders te wijzen op energiebesparing. Patrimonium heeft hiervoor 20.000 ledlampen aangeschaft. Daarnaast is de maatschappelijke dag van Patrimonium besteed aan het onderwerp. Tegelijkertijd wordt het aantal energiecoaches/ambassadeurs blijvend uitgebreid. De inzet is vooral gericht op bewustwording bij en gedragsbeïnvloeding onder huurders.

1.5.4 Thema 4: Leefbaarheid

7,0

Patrimonium heeft ruim voldoende gepresteerd op het gebied van leefbaarheid. Patrimonium staat bekend als een sociale woningcorporatie. Dit komt onder meer door de vele activiteiten op het gebied van leefbaarheid, van de aanpak van illegale hennepcultuur tot verbetering van de veiligheid.

Patrimonium zet zich in voor de leefbaarheid in wijken en buurten

Patrimonium nam zich in de prestatieafspraken voor de periode van 2017 tot en met 2019 voor om samen met de andere corporaties een bijdrage te leveren aan het voorkomen van achteruitgang van de wijken. Daarnaast zou zij een bijdrage leveren aan het versterken van het veiligheidsgevoel van haar huurders. De activiteiten door Patrimonium voor de leefbaarheid bestaan onder meer uit de volgende zaken:

- Patrimonium heeft geïnvesteerd in cameratoezicht en beveiliging van woongebouwen en het vergroten van het veiligheidsgevoel van bewoners, onder andere ook door voorlichting en deelname aan campagnes in samenwerking met gemeente en politie;
- Patrimonium heeft geïnvesteerd in bewonersondersteuning, -begeleiding en -participatie;
- Patrimonium heeft wijkbeheerders en gebiedsregisseurs in dienst. Zij zijn gericht op de directe leef- en woonomgeving, de signalering en de aanpak van overlast en vervuiling; De gebiedsregisseurs nemen deel aan de gemeentelijke wijkteams en zijn gericht op fysieke en ook sociale aspecten van het wonen. Zij ondersteunen ook bewonersprojecten;

- Patrimonium neemt deel en levert een financiële bijdrage aan projecten zoals 'Scoren in de Wijk', een project dat loopt in drie Veenendaalse wijken: Franse Gat, JES-gebied en PWA-park. Als onderdeel van het project sporten wekelijks meer dan 160 kinderen die daarbij sociale vaardigheden leren. Het doel van het project is een bijdrage leveren aan de wijken en een positieve houding van jonge wijkbewoners, om zo overlast te voorkomen.
- Patrimonium levert ondersteuning bij activiteiten, zoals bijvoorbeeld de burendag. Daarnaast wordt de woonomgeving schoongehouden in de vorm van een dagbestedingsproject;
- Patrimonium ondersteunt activiteiten van vrijwilligersorganisaties. De financiële bijdragen vinden plaats op basis van werkelijke casussen aan de hand van tevoren vastgestelde bedragen;
- Patrimonium ondersteunt buurtpreventieprojecten;
- Patrimonium continueert de deelname en de bijdragen aan de doorontwikkeling interventieteam om maatschappelijke onrust te voorkomen;
- Patrimonium neemt deel aan het gezamenlijk (gemeente, zorg,- welzijn,-veiligheidspartners en corporaties) uitvoeren onder regie van de gemeente van een "actief achter de voordeur beleid" in kwetsbare wijken.

Patrimonium heeft aan alle genoemde zaken invulling geven in de afgelopen jaren. Het project 'Scoren in de wijk' is intussen een zelfstandige stichting. In 2017 is gewerkt aan de intensivering van de integrale aanpak vervuiling openbare ruimten rondom de flatcomplexen, hetgeen in 2018 is voortgezet. Verder wordt een monitoringsysteem opgezet om beter inzichtelijk te krijgen wanneer zich problematische situaties voordoen.

Aanvullend is in de prestatieafspraken vastgelegd een gezamenlijke aanpak te ontwikkelen op het gebied van vroegsignalering (regievoering politie en gemeente) van illegale hennepcultuur en ondermijning (regievoering gemeente). Daarnaast wilde men door middel van een convenant samenwerking en ondersteuning creëren voor de aanpak van illegale bewoning. Patrimonium werkt inmiddels nauw samen met de veiligheidspartners en de gemeente op het gebied van signalering en aanpak hennep, ondermijning en de aanpak van illegale bewoning. Het convenant is eveneens gerealiseerd.

De prestatieafpraak waarin is vastgelegd dat Patrimonium projectmatig degelijk PKVW hang- en sluitwerk aanbrengt is uitgevoerd. De corporaties in Veenendaal namen zich voor samen gemiddeld 200 woningen per jaar te voorzien van PKVW. In drie complexen (Gersteveld-Tarweveld, Weverij en Stoomwever) zijn PKVW-projecten uitgevoerd. Daarnaast is aan individuele bewoners actief het aanbod gedaan de woning tegen een zeer lage huurverhoging te laten voorzien van het PKVW. In totaal zijn 371 woningen voorzien van het politiekeurmerk.

Patrimonium gebruikt de leefbaarheidsmonitor als basis voor uitgaven aan leefbaarheid

Aan het einde van 2015 en het begin van 2016 is samen met de gemeente en de Veenendaalse Woningstichting een onderzoek naar de leefbaarheid uitgevoerd. Aan het begin van 2018 is dit zogeheten Lemon-onderzoek met dezelfde partners opnieuw uitgevoerd. Patrimonium heeft als doel om uitkomsten van het Lemon-onderzoek te gebruiken als basis voor activiteiten, acties en prioritering op het gebied van leefbaarheid. Voorbeelden van dergelijke activiteiten zijn de buurttenten om bewoners voor te lichten over veiligheid, de activiteitenruimte de Garage in Schrijverspark, het gericht inzetten van wijkteams en het verlichten en verzorgen van achterpaden. Daarnaast heeft Patrimonium samen met welzijnsorganisatie Veens, de politie, de gemeente en bewonersorganisaties deelgenomen aan acties waarmee bewoners in een buurttent zijn voorgelicht over veiligheid, (jongeren)overlast, preventie, inbraken, babbeltucs en brandveiligheid.

Patrimonium wil de samenwerking versterken op het gebied van social return on investment

Patrimonium heeft in 2017 aangegeven met VWS en de gemeente de mogelijkheden te verkennen voor het versterken van de samenwerking op het gebied van Social Return on Investment (SROI). Deze afspraak betekent dat Patrimonium als opdrachtgever voor een afgesproken gedeelte mensen inzet met een afstand tot de arbeidsmarkt. Patrimonium wil in 2019 het SROI opnemen in haar inkoopvoorwaarden.

Het afsluiten van een stedelijk contract aan het einde van 2017 op het gebied van SROI is niet gelukt. Met de hovenier is afgesproken dat voor de groenvoorzieningen van Patrimonium gewerkt wordt volgens het concept van 'Sociaal return on investment', waarbij mensen met een beperking worden ingezet bij groenonderhoud. Patrimonium heeft al jaren groenonderhoudscontracten waarbij de inzet van medewerkers van IW-4, een sociaal werkbedrijf, aan de orde is. Voor de toekomst wordt gestreefd naar een nieuw contract voor de groenvoorziening, waarbij de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aanzienlijk groter wordt. Patrimonium heeft het voornemen om het aandeel van 15% omhoog te brengen naar 60%-70%.

1.6 Ambities

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

Ondernemingsplan 2015 – 2019

Het Ondernemingsplan 2015 - 2019 werd opgesteld om de belangrijkste opgaven vast te stellen voor de fusiecorporatie, die op 1 januari 2015 van start ging. Het Ondernemingsplan 2015-2019 geeft de maatschappelijke, operationele en financiële doelen weer van Patrimonium. Het document kent een heldere opbouw en is onderverdeeld in de hoofdstukken Missie en Visie, Opgaven, Organisatie en Uitvoeringsprogramma. Het Ondernemingsplan richt zich daarmee niet op bestaande doorlopende activiteiten, maar op de belangrijkste veranderopgaven. Patrimonium heeft elf van zulke "Bijzondere Ontwikkelingen" geïdentificeerd, inclusief de bijbehorende kernopgaven. Na de kernopgaven wordt ingegaan op het gewenste organisatiemodel en het uitvoeringsprogramma voor de periode.

De 11 kernopgaven gaan in het kort over het centraal stellen van klantwensen in de dienstverlening, klantgericht werken, zichtbaar en benaderbaar zijn, een sociaal vangnet bieden, betrokkenheid van burgers bij de eigen buurt stimuleren, vernieuwing van vastgoed, verduurzaming van vastgoed, aandacht voor zowel DAEB als niet-DAEB vastgoed, efficiënte processen, een duurzaam verdienmodel op basis van het driekamermodel en het versterken van risicomanagement.

De visie van Patrimonium laat zich als volgt samenvatten: Patrimonium is een door de klant gedreven corporatie, die er vooral is voor de kwetsbare groepen. De vastgoedportefeuille wordt blijvend vernieuwd. Patrimonium zet in op een duurzaam verdienmodel en is sterk verankerd in Veenendaal, de thuismarkt. Patrimonium is een betrouwbare samenwerkingspartner, die creativiteit en innovatief vermogen inzet. Daarnaast zet Patrimonium zich extra in op het gebied van duurzaamheid, de maatschappelijke rol, lage woonlasten en het vergroten van zelfredzaamheid.

Ondernemingsplan 2019 – 2022

Het ondernemingsplan 2019 – 2022 werd in 2018 opgesteld en wordt om die reden meegenomen in de visitatieperiode 2015 – 2018. De visie en ambities uit dit nieuwe ondernemingsplan zijn voor een groot deel meegenomen in de bedrijfsvoering van de afgelopen jaren, en bij het opstellen van

de prestatieafspraken 2017 – 2019 in samenwerking met de gemeente. Het ondernemingsplan is ingedeeld aan de hand van drie “reisdoelen”: passende en betaalbare woningen, een fijne woonomgeving voor huurders en klaar staan voor de huurders.

Patrimonium kiest in het nieuwe ondernemingsplan met nadruk voor de mensen met de laagste inkomens. Dit wordt onder meer duidelijk in de kaderstelling: huurders met een inkomen tot modaal zijn de primaire doelgroep, huurders met een inkomen net daarboven zijn de secundaire doelgroep. Betaalbaarheid staat voorop en dat vraagt volgens Patrimonium om bezinning op andere beleidsvelden. Uit een onderzoek onder de huurders van Patrimonium werd duidelijk dat de betaalbaarheid het belangrijkste wordt gevonden, ruim voor andere opties als kwaliteit en duurzaamheid. Ook in de tekst over duurzaamheid benadrukt Patrimonium weliswaar dat zij graag een bijdrage levert aan de doelen in het internationale klimaatakkoord, maar dat de kerntaken prioriteit hebben. Ook de leefbaarheid wordt als belangrijk speerpunt gezien, maar staat in volgorde van belang onder de beschikbaarheid en betaalbaarheid voor de laagste inkomens.

1.7 Ambities in relatie tot de opgaven

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als zij 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 aansluiting bij relevante signalen uit de omgeving, de duidelijke en goed onderbouwde keuze ten aanzien van de eigen mogelijkheden en het actief hanteren van de ambities in praktijk. De belanghebbenden zijn bovendien uitgebreid betrokken bij het proces van strategievorming.

Zowel de missie en visie als de opgaven bevatten onderwerpen die duidelijk terugkomen in de prestatieafspraken die de corporatie met de gemeente maakte. Patrimonium staat bekend als een zeer sociale woningbouwcorporatie die goed zichtbaar is, en investeert in de leefbaarheid. Dit beeld sluit aan bij het ondernemingsplan. Bovendien sluiten de ambities goed aan bij de externe opgaven zoals digitalisering, renovaties, middeninkomens en duurzaamheid. Duurzaamheid en het verminderen van de woonlasten door besparingen op energiekosten zijn opgenomen als prioriteiten in de missie en visie van de corporatie. Deze prioriteiten komen duidelijk terug in de prestatieafspraken en daadwerkelijke activiteiten van Patrimonium.

Hoewel Patrimonium over het algemeen goed aandacht heeft voor haar ambities en ook werk maakt van de vastgestelde kernopgaven, liggen in de toekomst nog genoeg uitdagingen op de kernopgaven zoals betaalbaarheid en beschikbaarheid. Patrimonium richt zich daarom ook de komende jaren in eerste instantie op de primaire doelgroep, ofwel huishoudens met een gezamenlijk inkomen onder € 34.678. Middeninkomens zijn aangewezen als de secundaire doelgroep. Waar Patrimonium voorheen aangaf zich ook op niet-DAEB activiteiten te willen richten, zal zij dit in de toekomst meer aan de markt overlaten. Patrimonium zal zich pas richten op de middeninkomens wanneer beschikbaarheid en betaalbaarheid voor de laagste inkomens gegarandeerd is.

Patrimonium ziet duurzaamheid wel als een belangrijk speerpunt, maar zichzelf niet langer als een voorloper. Op het gebied van leefbaarheid zal Patrimonium daarom minder de leidende rol op zich nemen. De herijking van het beleid komt terug in de prestatieafspraken 2017 – 2019. Daarnaast is

ook voor belanghebbenden duidelijk dat Patrimonium zich primair richt op beschikbaarheid en betaalbaarheid voor de laagste inkomens, en daarin ook slaagt.

Voor het aansluiten van de ambities op de opgaven in het werkgebied maakt Patrimonium gebruik van analyses van de ontwikkelingen in het werkgebied en de visie of mening van belanghebbenden. Patrimonium betreft verschillende groepen belanghebbenden en zoekt naar vernieuwende participatie-instrumenten. De lokale verankering van Patrimonium zorgt er voor dat de corporatie weet wat er speelt in het Veenendaalse samenleving. Hierdoor ontvangt men signalen die gebruikt worden om de ambities te actualiseren.

2 Presteren volgens Belanghebbenden



2.1 Inleiding

Het tweede perspectief van waaruit het presteren van Patrimonium wordt beoordeeld is 'Presteren volgens Belanghebbenden'. In dit hoofdstuk geven de belanghebbenden een oordeel over de mate waarin zij tevreden zijn over de maatschappelijke prestaties van Patrimonium, de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de invloed op het beleid van de corporatie. Daarnaast geven belanghebbenden aan wat de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen dan wel de verwachtingen te overtreffen. Als laatste geven de gemeente(n) en de huurders hun mening over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces in de lokale driehoek.

In het hoofdstuk 'Presteren volgens Belanghebbenden' wordt de beoordeling van de belanghebbenden weergegeven. Het gaat hierbij om het oordeel van de belanghebbenden en niet om het oordeel van de visitatiecommissie.

In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling door de belanghebbenden.

2.2 Beschrijving van de belangrijkste belanghebbenden

Op basis van de methodiek 6.0 zijn drie verschillende groepen externe belanghebbenden betrokken bij de maatschappelijke visitatie. Zij zijn in afzonderlijke persoonlijke interviews gevraagd naar hun ervaringen met Patrimonium. De huurdersvereniging Patrimonium en de gemeente Veenendaal (bestuurlijk en ambtelijk) vormen de eerste twee groepen belanghebbenden. Ten derde gaat het om de overige belanghebbenden. Het gaat hierbij om collega-corporaties Rhenam, Kwintes, Vitras/Veens, Abrona, zorggroep Charim, InteraktContour en de Nationale Politie.

In bijlage 5 is een overzicht met de betrokken belanghebbenden opgenomen.

2.3 Beoordeling door belanghebbenden

Hieronder is de cijfermatige beoordeling van de belanghebbenden weergegeven met betrekking tot de tevredenheid over de prestaties van Patrimonium op de vier thema's uit de prestatietabel. Daarnaast is een beoordeling gegeven over de relatie en de wijze van communicatie alsook de mate van invloed die zij ervaren ten aanzien van het beleid van de corporatie.

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden gevraagd om hun oordeel weer te geven in een rapportcijfer van 1-10. In onderstaande tabel is het oordeel van belanghebbenden op de verschillende onderdelen weergegeven. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen huurders, gemeente(n) en overige 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%).

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren volgens Belanghebbenden' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 2.1 Presteren volgens Belanghebbenden

Prestatieveld	Huurders	Gemeente(n)	Overig	Eindcijfer
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie				
Thema 1: Betaalbaarheid	8,0	7,3	7,9	7,7
Thema 2: Beschikbaarheid	9,0	6,7	7,6	7,8
Thema 3: Woningkwaliteit en duurzaamheid	8,0	6,2	7,2	7,1
Thema 4: Wonen en zorg	8,0	7,2	7,8	7,6
Tevredenheid over de relatie en wijze van communicatie met de corporatie				
Relatie en communicatie	9,0	6,8	8,4	8,1
Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie				
Invloed op beleid	8,0	6,7	7,4	7,4
Gemiddeld				7,6

Thema 1: Betaalbaarheid

7,7

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de inzet van Patrimonium op het onderdeel betaalbaarheid van de woningvoorraad. Patrimonium richt zich in haar beleid met succes vooral op de lagere inkomens.

Huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal (HVPV)

De HVPV is zeer tevreden met de prestaties van Patrimonium ten aanzien van betaalbaarheid en geeft aan dat Patrimonium zich serieus bezighoudt met de betaalbaarheid van de woningvoorraad. De HVPV vindt het ook goed dat Patrimonium oog heeft voor de totale woonlasten in plaats van alleen voor de kale huur. De energieprestatie van de woning wordt op die manier meegenomen bij de betaalbaarheid van de woning. De huurdersvereniging is in veel gevallen bereid een huurverhoging door Patrimonium tegenover de huurders te verdedigen, omdat zij de positie van Patrimonium begrijpt. De huurdersvereniging let er ook op dat het financiële resultaat van Patrimonium niet in gevaar komt door te hoge eisen te stellen ten aanzien van de huurverhoging, en Patrimonium zelf binnen de gesteld wettelijke eisen blijft.

Gemeente Veenendaal

De gemeente geeft eveneens aan dat Patrimonium de betaalbaarheid ziet als een belangrijk speerpunt van beleid en hier actief werk van maakt. De gemeente is daarom tevreden met de prestaties van Patrimonium ten aanzien van de betaalbaarheid van de woningvoorraad.

Een kanttekening is dat de gemeente vindt dat Patrimonium betaalbaarheid vaak als reden gebruikt om bepaalde maatregelen van de gemeente niet uit te voeren, omdat zij financieel niet haalbaar zijn in verband met het betaalbaar houden van de woningen. Volgens de gemeente richt Patrimonium zich hierbij nog te veel op de betaalbaarheid voor de lagere inkomens, waardoor Patrimonium terughoudend is met het verhogen van de huren bij huurders waar dat wel zou kunnen.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de betaalbaarheid van de woningvoorraad van Patrimonium. Als er schulden zijn, denkt Patrimonium mee over manieren om de schuld terug te betalen en tot een oplossing te komen. Huurders met een huurachterstand

worden op een eerlijke manier behandeld. Patrimonium komt hierbij bijvoorbeeld in samenwerking met de zorgpartners vaak tot een oplossing op maat.

Eén van de overige belanghebbenden wijst naar de betaalbaarheid van nieuwbouwwoningen als uitdaging. De oudere woningen zijn momenteel betaalbaar. De kwaliteit van nieuwbouwwoningen is echter hoger, waardoor het een uitdaging is voor Patrimonium om deze woningen ook betaalbaar te houden.

Thema 2: Beschikbaarheid

7,8

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de inzet van Patrimonium op het onderdeel beschikbaarheid van de woningvoorraad. Volgens de gemeente zou Patrimonium er goed aan doen om meer in het middensegment actief te worden, en daarmee de doorstroming te verbeteren.

Huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal (HVPV)

De HVPV is tevreden over de prestaties van Patrimonium ten aanzien van de beschikbaarheid van de woningvoorraad. Volgens de HVPV doet Patrimonium er alles aan om voldoende woningen beschikbaar te houden voor de primaire doelgroep, maar wordt zij beperkt door de woonvisie van de gemeente Veenendaal. De woonvisie geeft aan dat maximaal 30% van de woningvoorraad sociale huurwoningen moet zijn, maar de huurdersvereniging is van mening dat het aandeel sociale huurwoningen een reflectie moet zijn van de vraag, en daarmee best hoger mag zijn dan 30%. De beperkte beschikbaarheid van sociale huurwoningen is echter vooral het resultaat van gemeentelijk beleid, aangezien zij de woonvisie bepalen. Volgens de HVPV is Patrimonium bereid de voorraad uit te breiden.

Gemeente Veenendaal

De gemeente is positief over van de inzet van Patrimonium voor beschikbaarheid van woningen. Patrimonium heeft in de afgelopen periode bijvoorbeeld voldoende bijgebouwd. Patrimonium bouwt hierbij bewust relatief kleinere woningen, omdat daar momenteel veel vraag naar is.

De gemeente vraagt wel aandacht voor het aanbod aan huurwoningen tussen €710 en €1.000, onder andere in het kader van het bevorderen van doorstroming en het aanpakken van scheefwonen. De gemeente geeft aan dat Patrimonium om de onderkant van de voorraad goed betaalbaar te houden actief zou kunnen worden in het betreffende segment.

De gemeente waardeert ook de aandacht voor de beschikbaarheid van woningen voor bijzondere doelgroepen. Voor de opgaven ten aanzien van 'Wonen, welzijn en zorg' heeft Patrimonium bijvoorbeeld goed aandacht.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de beschikbaarheid van de woningvoorraad. Als bijvoorbeeld sprake is van urgentie bij een cliënt van een zorginstelling dan wordt door Patrimonium zeer snel een geschikte woning gevonden. Belanghebbenden hebben ook de indruk dat er voldoende aanbod is van ouderenwoningen. Het beleid van Patrimonium om woningen minder voor een specifieke doelgroep te oormerken en flexibeler in te zetten, zodat ze tegelijkertijd aan ouderen, jongeren en hulpbehoevenden worden aangeboden, wordt gesteund.

Thema 3: Kwaliteit en duurzaamheid

7,1

De belanghebbenden zijn verdeeld over de inzet van Patrimonium op het onderdeel kwaliteit en duurzaamheid.

Huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal (HVPV)

De HVPV is tevreden met de prestaties van Patrimonium ten aanzien van kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad. Volgens de HVPV is duurzaamheid een belangrijk thema voor Patrimonium. Patrimonium levert prestaties ten aanzien van het verduurzamen van de woningvoorraad. De HPVP merkt richting de toekomst wel op dat op het gebied van duurzaamheid nog genoeg werk te verrichten is, maar dat de financiële situatie binnen Patrimonium het in een keer oppakken niet toelaat.

Gemeente Veenendaal

De gemeente is positief over de kwaliteit en de duurzaamheid van de woningvoorraad van Patrimonium. De gemeente geeft wel aan dat zij onder andere stappen wil maken in het verbeteren van de woningkwaliteit van de jaren 50-wijk het Franse Gat. De gemeente heeft de indruk dat de besluitvorming daaromtrent echter wordt uitgesteld vanwege financiële overwegingen. Als verklaring merkt de gemeente op dat Patrimonium hoge ambities heeft op het gebied van duurzaamheid, maar dat zij echter te veel beschikt over veel oud(er) bezit om alle ambities tegelijkertijd waar te maken. De gemeente geeft aan dat Patrimonium niet langer wordt gekenmerkt als een innovatieve voorloper op het gebied van duurzaamheid.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn redelijk verdeeld over de prestaties van Patrimonium ten aanzien van duurzaamheid van de woningvoorraad. De overige belanghebbenden geven enerzijds voorbeelden van locaties die Patrimonium succesvol heeft verduurzaamd, anderzijds zien zij nog een opgave voor het verbeteren van de kwaliteit en de duurzaamheid in wijken met ouder en minder duurzaam bezit. De overige belanghebbenden merken op dat de prestaties van Patrimonium ten aanzien van duurzaamheid niet los gezien kunnen worden van de prestaties ten aanzien van betaalbaarheid.

Patrimonium heeft een aantal jaar geleden meer incidentgedreven onderhoud uitgevoerd, hetgeen volgens overige belanghebbenden incidenteel problemen heeft opgeleverd. Hierdoor wordt het onderhoud bij sommige woningen zeer goed uitgevoerd, terwijl bij andere woningen de indruk bestaat dat sprake is van achtergesteld onderhoud. Daarnaast wordt door Patrimonium niet op alle signalen van achtergesteld onderhoud gereageerd, wat sommige huurders frustrereert.

Thema 4: Leefbaarheid

7,7

De belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de inzet van Patrimonium op het onderdeel leefbaarheid.

Huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal (HVPV)

De HVPV is zeer tevreden met de prestaties van Patrimonium ten aanzien van leefbaarheid. Patrimonium onderneemt bijvoorbeeld meer activiteiten op het gebied van leefbaarheid dan de gemeente Veenendaal. Patrimonium reageert op overlastklachten, voert overleg met de politie en pakt drugsdealers aan.

Gemeente Veenendaal

De gemeente reageert eveneens positief op de prestaties van Patrimonium op het gebied van leefbaarheid. De medewerkers van Patrimonium zijn bijvoorbeeld altijd aanwezig bij bijeenkomsten die te maken hebben met het thema 'leefbaarheid'. Patrimonium staat dan ook breed bekend als een sociale woningcorporatie. Als voorbeeld dat de inzet met vroegtijdige signalering voor de meer sociale problematiek door Patrimonium werkt, noemt de gemeente het gedaalde aantal woningontbruimingen. De gemeente en Patrimonium leren gezamenlijk hoe zij moeten reageren op sociale problematiek.

De gemeente heeft wel de indruk dat in een aantal gevallen sprake is van een afname in aandacht en in uitgaven ten aanzien van leefbaarheid. Indien Patrimonium haar sterke positie op het gebied van leefbaarheid wil behouden, dan zal het hier volgens de gemeente aandacht aan moeten besteden.

Overige belanghebbenden

De overige belanghebbenden zijn zeer tevreden over de prestaties die Patrimonium levert op het gebied van leefbaarheid. Patrimonium is bijvoorbeeld zeer actief in wijkteams. De gebiedsregisseurs van Patrimonium maken hierbij deel uit van die wijkteams en worden samen met de wijkbeheerders nauw betrokken bij het organiseren van activiteiten rondom de leefbaarheid van wijken. Daarnaast zijn de gebiedsregisseurs aanwezig bij voorlichtingen over veiligheid en inbraakpreventie, hetgeen aangeeft dat de corporatie zijn opgaven op het gebied van leefbaarheid serieus neemt.

Patrimonium investeert in het onderhouden van de leefomgeving rond de eigen huurwoningen. De corporatie zet zich zo in voor het schoonhouden van de trappenhuizen en de woonomgeving, en bewoners worden hier actief bij betrokken. De overige belanghebbenden zijn tevreden over de leefbaarheid in wijken waar cliënten zitten, en hun mening wordt meegenomen in de besluitvorming rond beleid op dit thema.

2.3.1 Relatie en communicatie

8,1

De huurdersvertegenwoordiging en overig belanghebbenden zijn over het algemeen zeer tevreden over de relatie en de wijze van communicatie. De gemeente is echter kritischer.

Huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal (HVPV)

Patrimonium wordt door de HVPV beoordeeld als een zeer sociale en zeer transparante woningcorporatie. De HVPV geeft aan dat de communicatie tussen Patrimonium en de huurdersvereniging goed verloopt, maar dat de communicatie tussen Patrimonium en de huurder vaak minder soepel verloopt. De klachten die bij de huurdersvereniging terechtkomen zijn echter niet altijd terecht, merkt de HVPV op. Een ontevreden huurder zal de schuld al snel bij de woningcorporatie zoeken, terwijl dit vaak ook een deel eigen verantwoordelijkheid is.

De relatie met medewerkers van Patrimonium is goed. Er is sprake van laagdrempelig contact. Daarnaast is Patrimonium altijd bereid, bijvoorbeeld als zaken in de rapportage onduidelijk zijn, een toelichting te leveren.

Gemeente Veenendaal

De gemeente is gematigd tevreden over de relatie met Patrimonium. Patrimonium is over het algemeen zeer coöperatief, maar de samenwerking is op onderdelen zoals leefbaarheid in de loop der jaren moeizamer geworden. De indruk bestaat dat dit een algemeen geldend probleem in de sector is. Woningcorporaties zijn in Nederland namelijk steeds meer teruggegaan naar de kerntaak,

en als gevolg hiervan hanteert Patrimonium in de ogen van de gemeente een meer zakelijke aanpak dan voorheen bij het bepalen van de inzet op leefbaarheid. Toch merkt de gemeente op dat de samenwerking tussen de directie van Patrimonium en het college van B&W vooruit is gegaan, sinds het nieuwe college van Veenendaal medio 2018 is geïnstalleerd.

De communicatie met de medewerkers van Patrimonium verloopt over het algemeen goed. Er bestaat echter wel een verschil tussen de relatie en communicatie met uitvoerend personeel, en het bestuur van Patrimonium. Uitvoerende medewerkers zijn benaderbaar en goed zichtbaar in de dagelijkse omgang. De communicatie en samenwerking met de directie verloopt op zich ook goed, maar kent ook meer zakelijke kanten, waarbij Patrimonium meer zijn grenzen aangeeft. Met name op de aangegeven onderwerpen is de relatie daardoor soms wat stroever.

Overige Belanghebbenden

De samenwerking met Patrimonium verloopt volgens de overige belanghebbenden zeer prettig. Ook als er op operationeel niveau iets fout gaat, is Patrimonium zeer benaderbaar en staat zij open voor commentaar.

De externe belanghebbenden waarderen de collega's bij Patrimonium waar zij direct contact mee hebben, en merken op dat zij zeer ervaren zijn in hun vak. Patrimonium onderscheidt zich van andere corporaties met name op het gebied van constante paraatheid en bereikbaarheid.

2.3.2 Invloed op beleid

7,4

De huurdersvertegenwoordiging en de overige belanghebbenden zijn over het algemeen tevreden over de mate waarin zij invloed hebben op het beleid van Patrimonium. De gemeente is ook op dit onderwerp echter kritischer.

Huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal (HVPV)

De HVPV heeft het gevoel goed invloed te kunnen uitoefenen op het beleid van Patrimonium. Van begin af aan wordt de huurdersvereniging namelijk betrokken bij de beleidsvorming. Het wordt ook gewaardeerd dat ieder project wordt aangekondigd bij de huurdersvereniging en dat een lid van de huurdersvereniging onderdeel wordt van het projectteam. De huurdersvereniging wordt op deze wijze goed betrokken bij de uitvoering van projecten.

De HVPV draagt ook een verbeterpunt aan. De huurdersvereniging zou graag zien dat in een vroegtijdiger stadium informatie aangeleverd wordt, zodat de huurdersvereniging eerder weet waar het in de gesprekken over zal gaan en zich beter kan voorbereiden. Hierbij wordt echter opgemerkt dat Patrimonium zich wel houdt aan de afgesproken wettelijke termijnen.

Gemeente Veenendaal

De gemeente is over het algemeen tevreden over de invloed die het heeft op beleid. De gemeente geeft aan dat het altijd mogelijk is om het gesprek aan te gaan. Zowel de gemeente als Patrimonium voelen zich vertrouwd genoeg om hun mening te geven als er iets speelt. Het opstellen van visies en onderzoeken verloopt bijvoorbeeld altijd in samenspraak, waarbij goed sprake is van invloed. Een ander voorbeeld betreft de preventie van huisuitzettingen, waarbij de gemeente en Patrimonium elkaar goed weten te vinden. Als het gaat over de veiligheid in Veenendaal, hoort Patrimonium bij de vaste groep van genodigden.

Een kanttekening is dat in specifieke situaties de samenwerking op beleidsvlak niet altijd soepel verloopt. De gemeente heeft de indruk dat in dergelijke gevallen de houding van Patrimonium soms te weinig gericht is op samenwerking en te veel op het behartigen van de belangen van Patrimonium. Het resultaat is dan dat minder aandacht besteed wordt aan de invalshoek van de

gemeente, bijvoorbeeld op het gebied van nieuwbouw of leefbaarheid. De gemeente merkt echter op dat de laatste tijd een duidelijke verbetering zichtbaar is. De gemeentelijke invalshoeken worden inmiddels steeds beter meegenomen bij het opstellen van beleid door Patrimonium.

Overige Belanghebbenden

De overige belanghebbenden hebben over het algemeen het gevoel dat zij invloed kunnen uitoefenen op beleid. Zij geven aan dat Patrimonium open staat voor input als het gaat om de uitvoering van bepaalde reglementen zoals huurdersgedragsregels. Dit zijn afspraken waarbij ook de haalbaarheid voor cliënten wordt meegenomen.

De overige belanghebbenden waarderen het ook dat zij worden uitgenodigd om aan te sluiten bij vergaderingen om te sparren over volkshuisvestelijke thema's. Hier komen vragen aan bod over het garanderen van kwaliteit terwijl de uitgaven lager worden, of onderwerpen over de kwaliteit van de woningvoorraad. Ook als het gaat over het aanpassen van bepaalde woonvormen waar bijvoorbeeld de criminaliteit hoger is, of waar in algemene zin sprake is van overlast, worden de overige belanghebbenden geraadpleegd.

2.4 Boodschap

De visitatiecommissie heeft de belanghebbenden, aan de hand van een aantal open vragen, in staat gesteld om leer- en verbeterpunten en een boodschap aan de corporatie mee te geven.

2.4.1 *Leer- en verbeterpunten*

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'leer- en verbeterpunten' mee, waarmee zij aangeven op welke wijze de corporatie nog kan/moet verbeteren om aan de verwachtingen te voldoen.

Huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal (HVPV)

- De huurdersvereniging zou graag zien dat de schoonmaakwerkzaamheden in het beheer van Patrimonium zelf blijven, en niet uitbesteed worden aan een schoonmaakbedrijf. Het probleem bij deze aanbestedingen is de toename van het uurtarief in de loop van de contractduur. Hierdoor loopt het aantal uren terug dat door de schoonmakers gemaakt wordt, aangezien de lasten gelijk moeten blijven. Als het aan de huurdersvereniging ligt, zouden de schoonmaakwerkzaamheden door Patrimonium zelf uitgevoerd worden, aangezien zij een directer belang hebben bij het schoon houden van de woningen. Dit is nu slechts bij enkele complexen van Patrimonium het geval.

Gemeente Veenendaal

- De gemeente heeft de indruk dat de samenwerking met Patrimonium goed verloopt op het gebied van integratie van mensen die uit een andere cultuur afkomstig zijn. De gemeente geeft aan dat het verstandig is om de samenwerking in de toekomst verder te intensiveren. De gemeente geeft aan dat er ten opzichte van enkele jaren terug een nieuwe toon is tijdens overleggen op bestuurlijk niveau. Deze toon wordt als een stuk zakelijker ervaren, waardoor steeds sterker een "wij/zij-idee" ontstaat.

Overige belanghebbenden

- Volgens een belanghebbende moet Patrimonium uitkijken dat zij de werkwijze ten aanzien van bepaalde groepen niet dicht kaderen en overreguleren. Er moet ruimte blijven voor maatwerk. Huurders moeten niet strak in een categorie ingedeeld worden, aangezien dit stigmatisering in de hand werkt. Er moet ruimte zijn voor een persoonlijke en flexibele wijze van benadering.

- Volgens enkele belanghebbenden lijkt het er soms op dat Patrimonium bij voorbaat nee zegt, terwijl uiteindelijk blijkt dat er toch mogelijkheden zijn. Het gaat dan soms om kleine dingen zoals een kleine bijdrage voor een activiteit, of het aanpakken van onderhoud in een van de huurwoningen van Patrimonium. De belanghebbenden zouden Patrimonium in zulke gevallen willen uitdagen om een meer open houding aan te nemen, en creatief mee te denken.
- De overige belanghebbenden vinden dat Patrimonium goed het oog moet blijven houden op de grenzen van haar taakstelling. De corporatie moet zich blijven richten op haar huisvestingstaken en zorgtaken overlaten aan zorginstellingen.

2.4.2 Boodschap

Samenvattend geven de belanghebbenden de volgende 'boodschappen' mee.

Huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal (HVPV)

- De huurdersvereniging wordt gehoord en er wordt door Patrimonium ook daadwerkelijk werk gemaakt van de aandachtspunten die de huurdersvereniging aanlevert.
- Patrimonium weet goed in te schatten welke thema's zij met de huurdersverenigingen moeten overleggen. De huurdersvereniging wordt daar in een vroeg stadium bij betrokken. De huurdersvereniging moedigt Patrimonium aan om deze manier van werken vooral door te zetten.

Gemeente Veenendaal

- De gemeente maakt zich zorgen over de werkdruk bij Patrimonium. Wat de contacten met de gemeente betreft is er een relatief smalle basis. Als belangrijke medewerkers in deze processen wegvallen heeft Patrimonium een probleem, en daarmee ook de gemeente.

Overige belanghebbenden

- De lijntjes tussen Patrimonium en de betrokken zorgpartijen zijn zeer kort. Wanneer er op management-of operationeel niveau iets speelt, wordt op zeer korte termijn contact gezocht. De zorgpartijen moedigen Patrimonium aan deze prettige manier van communiceren door te zetten.
- Patrimonium wordt door medewerkers van zorgpartijen gezien als een ervaren groep mensen, die zeer aanwezig is in de buurt als er iets speelt. Patrimonium zit overal waar ze zouden moet zitten.
- Patrimonium moet volgens de overige belanghebbenden goed aandacht houden voor de sociale doelgroepen en kwetsbare doelgroepen, zodat de woningen ook voor deze huurders beschikbaar blijven.
- Het kan altijd gebeuren dat er verschillen in inzichten zijn met betrekking tot beleid, maar dit wordt pas een probleem als er niet gepraat wordt. Momenteel is de samenwerking open en transparant, en het is zaak om de samenwerking op deze manier voort te zetten.
- Patrimonium heeft het vermogen om tot passende en creatieve oplossingen te komen. Patrimonium is daarin graag bereid om "out of the box" te denken.
- Patrimonium denkt goed mee als het gaat om toekomstige vragen van inwoners. Patrimonium anticipeert daarmee op problemen die mogelijk in de toekomst kunnen ontstaan. Zet dit voort.

2.5 Beoordeling kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

De visitatiecommissie heeft de huurders en de gemeente(n), aan de hand van een aantal open vragen, gevraagd om hun mening te geven over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces om te komen tot prestatieafspraken in de lokale driehoek.

Huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal (HVPV)

De huurdersvereniging wordt naar eigen zeggen nauw betrokken bij het ontwikkelen van de prestatieafspraken. De kwaliteit van de prestatieafspraken is volgens de huurdersvereniging goed. De afspraken dekken de juiste thema's en zijn in die zin volledig. Goed is ook dat aanpalende onderwerpen aan de kerntaak zijn opgenomen. Wanneer de huurdersvereniging aangeeft dat het bepaalde thema's graag zou terugzien in de prestatieafspraken, staat Patrimonium hier voor open en worden deze onderwerpen in de geactualiseerde versie meegenomen. De afspraken zijn over het algemeen ook voldoende concreet en benoemen de verantwoordelijkheden van de huurdersvereniging, gemeente en Patrimonium.

Gemeente Veenendaal

2016 was het eerste jaar dat de gemeente werd betrokken bij het opstellen van de prestatieafspraken voor de jaren 2017 - 2019. Bij het opstellen van de prestatieafspraken 2017-2019 verliep dit bovendien in samenwerking met een extern bureau. De gemeente heeft de samenwerking ervaren als minder soepel dan in 2015. Volgens de gemeente is het werken met een externe partij desondanks een goede manier van werken, omdat er een minder amicale en meer professionele werkrelatie ontstaat. In de praktijk sloeg dit echter door, en werd de samenwerking overdreven zakelijk. Er werden te veel onderwerpen aangedragen, en de gesprekken gingen steeds minder over de kerntaak van volkshuisvesting en meer over wederkerigheid. Uiteindelijk is de gemeente tevreden over de uitkomst, maar het gezamenlijk opstellen van de prestatieafspraken is een belangrijk leermoment geweest.

De gemeente is tevreden over de kwaliteit van de prestatieafspraken. De juiste onderwerpen komen aan bod en deze sluiten daarom ook goed aan op de woonvisie. Ook is er sprake van voldoende wederkerigheid. De prestatieafspraken zijn ook voldoende concreet, al is daar wel de afgelopen jaren een ontwikkeling in gemaakt.

Overige belanghebbenden

Over het algemeen geven de overige belanghebbenden aan dat zij gehoord worden wanneer de woningcorporatie haar prestatieafspraken opstelt. Wel geven de overige belanghebbenden aan te merken dat het accent in de uitvoering van beleid bij Patrimonium is verschoven ten opzichte van het vorige bestuur. De doelstellingen zijn tegenwoordig steeds meer gericht op betaalbaarheid van de woningvoorraad. In eerste instantie was de corporatie actiever bij de beleidsvorming omtrent leefbaarheid. De overige belanghebbenden herkennen dat Patrimonium bewust minder het voortouw neemt op het gebied van leefbaarheid, en dat daarmee hun rol bij het maken van afspraken betreffende de leefbaarheid kleiner is geworden.

3 Presteren naar Vermogen



3.1 Inleiding

Het derde perspectief van waaruit het presteren van Patrimonium wordt beoordeeld is 'Presteren naar Vermogen'. De visitatiecommissie beoordeelt de *vermogensinzet*, dat wil zeggen of de corporatie voor het realiseren van maatschappelijke prestaties haar vermogen verantwoord inzet en optimaal gebruik maakt van haar financiële mogelijkheden, gebaseerd op een onderbouwde visie en zonder het voortbestaan op het spel te zetten.

3.2 Beoordeling voor visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Presteren naar Vermogen' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Tabel 3.1 Presteren naar Vermogen

Perspectief	Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer
Perspectief 3: Presteren naar Vermogen			
Vermogensinzet	7,0	100%	7,0

3.3 Vermogensinzet

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passende bij de externe opgaven en de vermogenspositie verantwoordt en motiveert. De visitatiecommissie constateert dat aan het ijkpunt wordt voldaan. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Patrimonium bij investeringsbeslissingen nadrukkelijk aandacht heeft voor de maatschappelijke effecten en de bijdrage aan de strategische doelstellingen.

Patrimonium legt de relatie tussen de vermogensinzet en de strategische doelen

Patrimonium heeft haar strategische doelstellingen vastgelegd in verschillende beleidsdocumenten en uitgangspunten. In deze beleidsdocumenten staat haar volkshuisvestelijk doel centraal. Iedere investeringsbeslissing moet vervolgens bijdragen aan dit doel.

De bedoelde beleidsdocumenten en uitgangspunten zijn:

- het ondernemingsplan: Het ondernemingsplan beschrijft de missie en visie van Patrimonium alsook de strategische doelstellingen voor de middellange termijn. Deze strategische doelstellingen worden mede vormgegeven door afstemming met huurders en stakeholders.
- de portefeuillestrategie: De portefeuillestrategie is de strategische vertaling van het ondernemingsplan naar de wijze waarop hiermee met het vastgoed wordt omgegaan.
- de prestatieafspraken: In de prestatieafspraken met de gemeente worden afspraken gemaakt over de volkshuisvestelijke doelstellingen in de gemeente.
- maatschappelijke bijdrage: Hierbij wordt aangegeven wat de bijdrage is van het investeringsvoorstel aan de maatschappelijke doelstellingen onder andere op het gebied van

prettig wonen, sociale cohesie en betaalbaarheid. Dit wordt ook het maatschappelijk rendement genoemd.

Zoals uit bovenstaande opsomming blijkt, neemt Patrimonium de maatschappelijke doelen op goede wijze mee in haar besluitvorming rondom investeringen. Patrimonium kiest in haar portefeuillestrategie voor het onderwerp Betaalbaarheid als speerpunt. Volgend zijn Beschikbaarheid en Duurzaamheid.

Patrimonium toetst de besluitvorming aan het toetsingskader

Voorafgaand aan de besluitvorming al dan niet te investeren, wordt een besluitvormingsdocument intern getoetst aan het toetsingskader. Door investeringsbeslissingen af te wegen aan het toetsingskader wordt er voor gezorgd dat op een gestructureerde en transparante wijze besluitvorming plaatsvindt.

Patrimonium toetst vervolgens projectvoorstellen aan deze doelstellingen. Onder meer de volgende toetsingsaspecten worden afgewogen:

- Draagt het investeringsvoorstel bij aan de strategische doelstellingen?
- Levert het investeringsvoorstel een bijdrage aan de realisatie van de portefeuillestrategie?
- Draagt het investeringsvoorstel bij aan de doelstellingen die zijn opgenomen in de prestatieafspraken met de gemeente?
- Wat is het geleverde maatschappelijke rendement van de voorgestelde investering?

Patrimonium stuurt op effectiviteit, efficiëntie en financiële continuïteit

Om te borgen dat Patrimonium haar vermogen ook structureel kan blijven inzetten, is het sturingsmodel gericht op de begrippen effectiviteit, efficiëntie en financiële continuïteit. In dat kader is onderscheid aangebracht in de verantwoordelijkheden voor en de sturing op:

- de effectieve inzet van beschikbare middelen voor maatschappelijk gewenste activiteiten;
- het efficiënt exploiteren van het vastgoed;
- het behoud van de financiële continuïteit.

Uitkomst Aedes-benchmark toont ontwikkeling op bedrijfslasten, geen opmerkingen vanuit toezichhouders

In de Aedes-benchmark, onderdeel bedrijfslasten heeft Patrimonium in 2017 en 2018 een A-score behaald. In 2015 en 2016 was sprake van een B-score. Er is dus gedurende de visitatieperiode een duidelijke verbetering zichtbaar.

De Aw heeft in 2017 een integrale beoordeling uitgevoerd bij Patrimonium. Hieruit zijn geen bijzonderheden voortgekomen ten aanzien van de vermogensinzet en/of financiële positie.

Patrimonium maakt gebruik van scenario's

Patrimonium maakt wat betreft investeringen (nieuwbouw- / renovatie- en groot onderhoudsprojecten) gebruik van scenario's. Deze scenario's worden vanuit verschillende invalshoeken beoordeeld zoals strategisch, maatschappelijk, vastgoedtechnisch, maar ook rendementtechnisch.

Het rendement wordt hierbij bepaald op basis van de IRR (=rendement investering), waarbij de verschillende soorten kasstromen worden betrokken. Deze kasstromen bestaan o.a. uit de hoogte van de huur, de onderhoudsnormen en de leefbaarheid.

Bij de keuze voor een bepaald scenario, wordt het rendement als onderdeel van de eerdergenoemde invalshoeken betrokken.

4 Governance van maatschappelijk presteren



4.1 Inleiding

Het vierde perspectief van waaruit het presteren van Patrimonium wordt beoordeeld is 'Governance van maatschappelijk presteren'. De visitatiecommissie beoordeelt drie onderdelen:

- Strategievorming en sturing op prestaties;
- Intern toezicht;
- Externe legitimatie en verantwoording.

4.2 Beoordeling door visitatiecommissie

De onderstaande tabel geeft de beoordeling vanuit het perspectief 'Governance van maatschappelijk presteren' weer. In de volgende paragrafen wordt een toelichting gegeven op de beoordeling.

Perspectief		Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
Perspectief 4: Governance van maatschappelijke presteren					
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming	7,0	7,0	33%	7,5
	Prestatiesturing	7,0			
Maatschappelijke rol raad van commissarissen		8,0	33%		
Externe legitimatie en openbare verantwoording	Externe legitimatie	8,0	7,5	33%	
	Openbare verantwoording	7,0			

4.3 Strategievorming en prestatiesturing

De visitatiecommissie beoordeelt de strategievorming van de corporatie als organisatie met een maatschappelijke functie en positie in het lokale netwerk (plan) en kwaliteit en de resultaten van het proces van prestatiesturing (check en act).

4.3.1 Strategievorming

7,0

In methode 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie een actuele langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties heeft en deze zodanig vastgelegd en vertaald is naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de ruime aandacht voor het betrekken van de lokale samenleving bij de strategievorming, de gedegen wijze waarop de aldus verkregen informatie en kernopgaven zijn vertaald naar een 'Activiteitenplan & Begroting' en de wijze waarop in de praktijk de plannen worden uitgewerkt.

Patrimonium heeft kernopgaven benoemd

Patrimonium heeft een langetermijnvisie op haar eigen positie en toekomstig functioneren vastgelegd in ondernemingsplannen. In de periode van 2015 tot en met 2018 was één ondernemingsplan van kracht: Ondernemingsplan 2015 – 2019. Het ondernemingsplan is opgesteld voor de nieuwe fusiecorporatie die per 1 januari 2015 is ontstaan. Het ondernemingsplan 2019-2022 beschrijft met name de 'bijzondere ontwikkelingen', die bestaan uit elf kernopgaven voor Patrimonium. Hierbij is de ingezette koers verder uitgewerkt en omgezet in "reisdoelen" voor de komende jaren. Betaalbaarheid blijft centraal staan in het beleid.

De kernopgaven die zijn vastgelegd in het ondernemingsplan zijn vertaald naar een jaarlijks 'Activiteitenplan & Begroting'. In afdelingsplannen zijn per afdeling de activiteiten voor het komende jaar vastgelegd. In het 'Activiteitenplan & Begroting' worden de ontwikkelingen en de speerpunten voor het betreffende jaar toegelicht, waarna per thema een uitgebreide beschrijving inclusief activiteiten is vastgelegd. Sinds 2017 wordt door Patrimonium ter voorbereiding van de begroting en de meerjarenbegroting een kadernota opgesteld. Hierin wordt de koers scherp gesteld aan de hand van de belangrijkste thema's voor het komende jaar.

Voor de ontwikkeling van het ondernemingsplan 2015-2019 is een geselecteerde groep belanghebbenden betrokken, waaronder de gemeenteraad, het college van B&W en woon, zorg- en welzijnspartners.

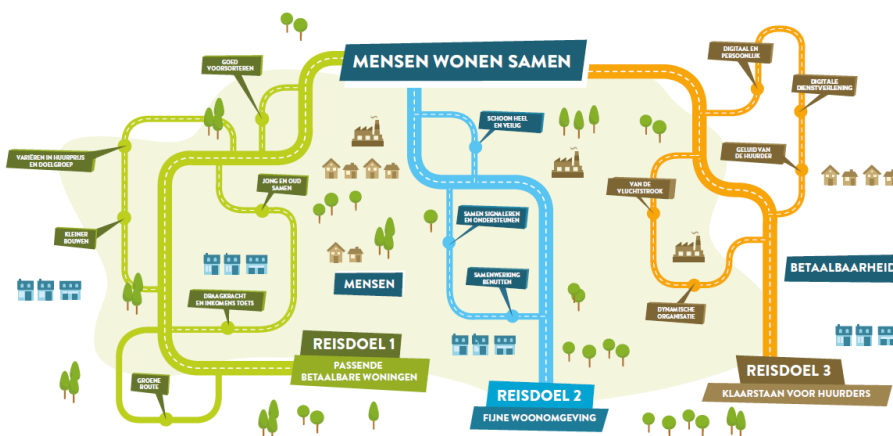
Patrimonium heeft in 2018 een nieuw ondernemingsplan opgesteld

In 2018 is Patrimonium gestart met de ontwikkeling van een nieuw ondernemingsplan voor de periode van 2019 tot en met 2022. In het ondernemingsplan zijn drie reisdoelen benoemd, die volgens verschillende routes worden bereikt:

1. Passende en betaalbare woningen voor de huurders;
2. Fijne woningomgeving voor de huurders;
3. Klaarstaan voor de huurders.

De drie reisdoelen zijn vervolgens vertaald naar meetbare doelstellingen en kaders.

Figuur 1: Infographic Ondernemingsplan 2019 - 2022



Bron: Ondernemingsplan 2019 – 2022

Bij de totstandkoming van het ondernemingsplan is in ruime mate gebruikt gemaakt van de inbreng van verschillende belanghebbenden van Patrimonium. Patrimonium heeft bijvoorbeeld drie digipanelen gehouden met een gemiddelde respons van 750 huurders. Daarnaast is een

huurdersdebat georganiseerd en zijn medewerkers van Patrimonium in het kader van de jaarlijkse maatschappelijke dag bij huurders op bezoek gegaan om hen te vragen hoe zij Patrimonium ervaren en wat zij in de toekomst willen behouden. Naast het betrekken van huurders heeft Patrimonium met 70 vertegenwoordigers van organisaties waarmee Patrimonium samenwerkt gesproken.

Het ondernemingsplan 2019-2022 en de daarin genoemde kernopgaven en reisdoelen zijn medio 2019 vertaald in kritische prestatie-indicatoren. Daarnaast gaat binnen Patrimonium een nieuwe versie van het primair systeem 'live'. De standaard KPI-set die door de leverancier van MS Empire wordt geleverd is gebaseerd op het INK-model. Dit zal dan ook de basis zijn voor de KPI's door Patrimonium in de tertiaalrapportage.

4.3.2 Sturing op prestaties

7,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie periodiek en systematisch de vorderingen van de voorgenomen maatschappelijke prestaties volgt en indien zij afwijkingen heeft geconstateerd bijstuurt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop de voortgang op de doelstellingen en de kritische prestatie-indicatoren wordt gemonitord en het gebruik van een overzichtelijk dashboard daarbij. Patrimonium stuurt hierdoor ook tijdig en adequaat bij. Een verbeterpunt dat inmiddels ook door Patrimonium is opgepakt, betreft het nauwkeuriger begroten van onderhoud, waardoor de verschillen met de realisatie kleiner zijn.

Patrimonium monitort de voortgang op de doelstellingen en de kritische prestatie-indicatoren aan de hand van tertiaalrapportages. De tertiaalrapportages bevatten een uitgebreide beschrijving van de ontwikkelingen, een toelichting op 'control en risicomanagement' en een toelichting op de financiële resultaten. Daarnaast is in de tertiaalrapportages een Balanced Scorecard of 'Dashboard' opgenomen, waarin de begroote prestaties zijn afgezet tegen de gerealiseerde prestaties.

Figuur 2: Uitsnede dashboard tertiaalrapportages

Kritische Prestatie indicatoren	Begroot 2018	T2 realisatie 2018	T2 prognose 2018	JRK 2017
Ziekteverzuim Kort	1,50%	1,01%	1,50%	0,77%
Ziekteverzuim Lang	1,50%	4,20%	3,50%	6,05%
Totaal ziekteverzuim	3,00%	5,21%	5,00%	6,82%
Loonkosten per FTE	€ 70.329	€ 73.920	€ 73.705	€ 66.963
Gemiddeld aantal FTE	70,5	63,6	62,5	71,7
Inhuur derden	€ 350.000	€ 1.000.120	€ 1.400.725	€ 831.632

Bron: Tertiaalrapportages T2 2018

Zoals eerder benoemd, heeft Patrimonium voor ieder jaar van de visitatieperiode minder aan onderhoud uitgegeven dan begroot. De belangrijkste redenen waren onvolkomenheden in het proces om tot een juiste en goed in de tijd gespreide verdeling te komen. De geconstateerde onderschrijdingen hebben ertoe geleid dat het begrotingsproces voor het meerjarige planmatig onderhoud in 2018 volledig is herzien. Mede door het in gebruik nemen van nieuwe software en interne procesoptimalisatie is in 2019 een kwaliteitsslag uitgevoerd, waardoor de meerjarenbegroting vanaf 2020 van een betere kwaliteit, volledigheid en betrouwbaarheid is.

In de tertiaalrapportages wordt per onderwerp een toelichting gegeven. Indien de begroote prestatie afwijkt van de gerealiseerde prestatie heeft Patrimonium een toelichting opgenomen. Indien noodzakelijk stuurt Patrimonium bij om de doelstellingen toch te behalen.

Een voorbeeld van 'act' is het ontwikkelen van nieuwe scenario's voor renovatieprojecten die niet haalbaar bleken. Het project Stadhouderslaan is bijvoorbeeld aangepast naar een beperkte(re) renovatie. Voor het project Dennenlaan is een sloop-nieuwbouwsceario uitgewerkt, waarbij de RvC het voorgenomen sloopbesluit in het najaar van 2018 heeft goedgekeurd. Bij deze projecten zijn ook de bewoners vanaf het prille begin (als experiment) betrokken geweest. Voor het project Pampagras is een herziening gaande waarbij een investeringsbesluit zal volgen waar de investeringsingreep wordt beperkt tot de modernisering aan de binnenkant van het complex (algemene ruimte), het aanpassen van de ventilatie en het vernieuwen van de entree.

Als laatste is in de tertiaalrapportages een overzicht opgenomen van de opvolging van de acties die zijn voortgekomen uit de managementletter of de audit door de accountant.

De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de thema's en de doelstellingen die zijn vastgelegd in het nieuwe ondernemingsplan herkenbaarder terug te laten komen in de tertiaalrapportages, eventueel in combinatie met een daarbij behorende Balanced Score Card. Hierdoor is de realisatie van de doelen in het ondernemingsplan eenvoudiger te volgen.

4.4 Maatschappelijke rol raad van commissarissen

De visitatiecommissie beoordeelt hoe actief, zorgvuldig en transparant de raad van commissarissen (of raad van toezicht) vorm geeft aan zijn functie als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in het lokale netwerk.

4.4.1 Maatschappelijke rol van de raad van Commissarissen

8,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de RvC zich aantoonbaar bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder van een maatschappelijke organisatie in een lokaal netwerk en deze professioneel vorm geeft. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de duidelijke visie op de maatschappelijke rol, de uitwerking daarvan in de commissie Maatschappij en de sterke lokale betrokkenheid.

Visie op maatschappelijke rol

De visitatiecommissie heeft vastgesteld dat de leden van de RvC beschikken over een individuele visie en een gedeelde visie op de maatschappelijke rol van de RvC.

In 2017 is de Commissie Maatschappij van de RvC van start gegaan. Deze geeft tussen vergaderingen door extra aandacht en verdieping op belangrijke thema's. Zo is bijvoorbeeld door de inbreng van de commissie meer aandacht gegeven aan het beoordelen of het maatschappelijk rendement passend bij de strategische doelstellingen. De commissie Maatschappij bereidt daarbij een thema voor, ter behandeling in de volledige RvC.

De verdere uitwerking en inrichting van deze commissie heeft in 2018 plaatsgevonden. De vaste samenstelling van de commissie bestaat uit 2 leden van de RvC, de bestuurder, de manager wonen en de adviseur beleid en expertiseontwikkeling en stakeholdersmanagement. De commissie heeft als doel:

- Het bevorderen van permanente aandacht bij medewerkers, management, bestuur en RvC voor het maatschappelijke presteren (bezien vanuit klantbelang en maatschappelijk belang) van Patrimonium.
- Het openstaan voor en onderzoeken van nieuwe woonbehoeften in de woningmarktregio waarin zonder inzet van Patrimonium niet toereikend kan worden voorzien.
- Het zoeken naar verbinding met stakeholders (personen en instellingen) in de samenleving die van maatschappelijk belang zijn voor Patrimonium.

De aanleiding voor het instellen van een Commissie Maatschappij was de visie om meer aandacht te besteden aan het 'goede gesprek' en het 'on gezegde' over de maatschappelijke rol van de woningcorporatie. De Commissie Maatschappij heeft aandacht voor de maatschappelijke opgaven en de lokale samenleving in Veenendaal. Wat vindt er plaats in de samenleving in Nederland? Wat betekent dit voor Veenendaal? Het vervolg kan zijn dat onderwerpen in de RvC worden besproken, op de agenda staan van een strategiedag of dat bijvoorbeeld een van de belanghebbenden wordt uitgenodigd om meer te vertellen over het onderwerp.

Betrokkenheid bij strategievorming

De RvC neemt twee keer per jaar deel aan een strategiedag. Tegelijkertijd heeft de RvC de afgelopen jaren meer ingezet op betrokkenheid aan de 'voorkant' van de ontwikkeling van het beleid. De RvC wil van daaruit de klankbordrol nadrukkelijker invulling geven. Een voorbeeld van een onderwerp dat is besproken is het ontwikkelen van een nieuwe locatie in het licht van de betaalbaarheid. Wat is de beukmaat en daarmee de omvang van een woning? Daarbij is toen gekozen voor een kleinere beukmaat in het kader van de betaalbaarheid van de woningen. Daarbij is gewerkt aan de relatie tussen de directeur-bestuurder en de leden van de RvC, in openheid en kwetsbaarheid. Gedurende een strategiedag lichten tevens medewerkers vanuit de organisatie zijn of haar rol toe, hetgeen de leden van de RvC de gelegenheid geeft om meer inzicht te krijgen in de operatie.

De RvC heeft bij de ontwikkeling van de nieuwe strategie ook belanghebbenden uitgenodigd om te discussiëren over de toekomstige opgaven. Deze discussies worden gevoerd door de medewerkers in de organisatie, de Commissie Maatschappij en de leden van de RvC. Onderwerpen waar over gesproken is, zijn onder meer de betaalbaarheid en de duurzaamheid van de woningvoorraad geweest.

Het vervolg kan zijn dat onderwerpen in de RvC worden besproken, op de agenda staan van een strategiedag of dat bijvoorbeeld een van de belanghebbenden wordt uitgenodigd om meer te vertellen over het onderwerp. De RvC gebruikt de informatie om zelf ook een mening en visie te vormen. Bij voorbeeld ten aanzien van de duurzaamheidsopgave bij de woningen in het Franse Gat.

Bewaken van de realisatie van de maatschappelijke opgaven

Bij het uitvoeren van het toezicht heeft de RvC nadrukkelijk aandacht voor het realiseren van de strategische doelen en de prestatieafspraken. De voorzitter van de RvC heeft tweewekelijks overleg met de directeur-bestuurder, waarin een update wordt gegeven over de stand van zaken buiten de reguliere vergaderingen om.

De leden van de RvC bezoeken twee keer per jaar tevens delen van het bezit.

Zichtbaarheid in het externe netwerk

De RvC wil goed op de hoogte zijn van de specifieke ontwikkelingen in Veenendaal en wil dit faciliteren door meer de samenleving van Veenendaal in te gaan, bijvoorbeeld door het deelnemen aan themabijeenkomsten van de huurdersvereniging met de reguliere huurders. De RvC heeft daarbij aandacht voor de verhouding tussen de rol van de directeur-bestuurder en de 'ambassadeursrol' van de leden van de RvC in dergelijke bijeenkomsten. De leden van de RvC dragen hierbij nadrukkelijk uit vanuit welke rol zij deelnemen aan de betreffende bijeenkomst.

De leden van de RvC ontvangen informatie vanuit de organisatie, maar hebben nadrukkelijk zelf een agenderingsfunctie. De leden van de RvC hebben vanuit een eigen expertise en achtergrond, de contacten met de belanghebbenden (o.a. de huurdersvereniging) en met medewerkers van Patrimonium ten behoeve van informatievoorziening. De RvC is in het kader van Patrimonium 100 jaar bijvoorbeeld met alle belanghebbenden intensief in gesprek gegaan.

4.5 Externe legitimatie en openbare verantwoording

De visitatiecommissie beoordeelt de wijze waarop de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en met hen een dialoog voert over de uitvoering van het beleid (externe legitimering). Daarnaast beoordeelt de visitatiecommissie de wijze waarop de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelstellingen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden.

4.5.1 Externe legitimatie

8,0 In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de corporatie zich maatschappelijk verantwoordt en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de wijze waarop Patrimonium belanghebbenden betreft bij de ontwikkeling van het beleid en de aandacht voor een (vernieuwende) participatie-instrumenten. En de wijze waarop de bredere samenleving via een duidelijke en toegankelijke infographics is geïnformeerd over het ondernemingsplan.

Patrimonium onderscheidt als primaire stakeholders de huurders en woningzoekenden en bijzondere klantengroepen (Huurdersvereniging Patrimonium Veenendaal, bewonerscommissies en adviesgroepen/digipanelen) en lokale ketenpartners op gebied van wonen, zorg, welzijn en veiligheid.

Patrimonium werkt samen met de Huurdersvereniging (HV)

Patrimonium heeft in 2016 en 2017 met de Huurdersvereniging gewerkt aan het 'versterken van de Huurdersvereniging'. Daarbij is gewerkt aan een brede(re) huurdersvertegenwoordiging, waarbij het bestuur is uitgebreid met vier leden, en het bijhouden, het verbreden en het upgraden van kennis en kunde. In samenwerking met de Woonbond is daarnaast aandacht geschonken aan de ontwikkeling van de kernkwaliteiten en het opzetten van een participatieprogramma.

Aanvullend heeft de Huurdersvereniging onder het motto 'de ledenraad werkt niet meer, maar wat dan wel?' het volgende voorstel gedaan om de participatie te verbeteren. Het voorstel is door Patrimonium overgenomen en functioneert naar tevredenheid.

- Een overleg tussen het bestuur van de Huurdersvereniging en Patrimonium (formele overlegagenda) in overeenstemming met het convenant;
- Tweemaal per jaar overleg met de commissie Maatschappij
- Tweemaal per jaar overleg met de RvC
- Twee themabijeenkomsten per jaar voor alle leden/huurders;
- Een periodiek overleg tussen de bewonersorganisaties, het bestuur van de Huurdersvereniging (bestuur) en Patrimonium over verschillende beleidsonderwerpen en ontwikkelingen in de wijken;
- Een periodiek informeel overleg (in principe 1x per 3 weken) tussen de voorzitter/dagelijks bestuur van de Huurdersvereniging en Patrimonium;
- Een oprichting van werkgroepen op thema's;
- Een deelname aan trajecten voor grote onderhoudsplannen.

De HV wordt begeleid door Bureau "De Nieuwe Wind". Zij ondersteunen de Huurdersvereniging op hun weg naar verbetering van de betrokkenheid en participatie. De huurdersvereniging is aangesloten geweest bij een regionaal samenwerkingsverband, het Huurders Samenwerkingsverband Foodvalley (HFS). Het samenwerkingsverband is in 2018 beëindigd.

Patrimonium overlegt met bewonerscommissies

Patrimonium overlegt op buurt- en complexniveau met bewonerscommissies, wijkcommissies en groepen bewoners in diverse wijken. Daarbij ontstaan tevens andere overlegvormen, zoals themagroepen en projectcommissies (klankbord groepen). Er zijn 20, door de huurdersvereniging erkende, bewonerscommissies actief. De bewonerscommissies vertegenwoordigen samen de huurders in ruim 3.000 woningen. Er is op verschillende manieren met bewoners gecommuniceerd (Facebook, internet, nieuwsbrieven, brieven en enquêtes) en overlegd en daar waar mogelijk wensen gehonoreerd.

Hierbij spelen de wijk- en gebiedsregisseurs van Patrimonium een grote rol. Zij onderhouden de dagelijkse contacten en maken afspraken over activiteiten. In het Franse Gat heeft Patrimonium bijvoorbeeld een wijkhuis geopend. Het wijkhuis wordt veelvuldig gebruikt door de bewonerscommissies, en het wijkteam houdt er spreekuren. In het Schrijverspark heeft Patrimonium eveneens een buurtvoorziening, dat intensief door en voor de bewoners gebruikt wordt. In de wijk De Engelenburg staat het Ketelhuis, waar bewoners terecht kunnen voor een gesprek met de wijkbeheerder/gebiedsregisseur en/of het wijkteam. Daarnaast faciliteert Patrimonium een aantal algemene ruimten voor de bewoners (o.a. in gebruik als "praathuis" in ouderencomplexen).

Patrimonium werkt aan een toolbox met participatie instrumenten

Daarnaast heeft Patrimonium gewerkt aan het versterken van de participatie en het opzetten van een toolbox met participatie instrumenten. De toolbox heeft de volgende doelstellingen:

- Het vergroten van de betrokkenheid en de invloed van huurders en woningzoekenden op de organisatie en het beleid van Patrimonium.
- Het onderzoek van eigentijdse vormen van huurdersparticipatie, waarmee de daadwerkelijke invloed van huurders (rechtstreeks) op de beleidsvorming wordt geprofessionaliseerd. Dit draagt bij aan de legitimiteit van corporaties in de samenleving.
- Het bijdragen aan kennisvergroting en het leveren van inspiratie aan huurdersorganisaties, corporaties en gemeenten bij het uitvoeren van de Woningwet.

De toolboxinstrumenten, zoals digipanelen en informatieavonden, zijn ingezet om meer mensen te betrekken bij het beleid van Patrimonium en ter versterking van de huurdersvereniging. De

Huurdersvereniging heeft ondersteuning gezocht bij Bureau 'De Nieuwe Wind'. De insteek hiervan is het verbeteren van de kennis en het begeleiden van acties en activiteiten om meer betrokkenheid te realiseren.

Patrimonium overlegt met de gemeente Veenendaal

Patrimonium heeft samen met de huurdersvereniging, collega-corporaties, huurder-vertegenwoordigers en de gemeente Veenendaal ieder jaar prestatieafspraken gemaakt. Patrimonium verklaart dat zij de prestatieafspraken niet alleen maakt omdat de wet het voorschrijft, maar ook omdat zij het belangrijk vindt om de belanghebbenden (gemeente, de collega-corporaties en de huurdersvereniging) te betrekken bij de maatschappelijke keuzes en beleidsafwegingen. De Huurdersvereniging wordt vanaf het eerste begin betrokken bij het opstellen van het bod op de woonvisie. Tevens is zij medeondertekenaar van de Prestatieafspraken. Daarnaast houdt Patrimonium jaarlijks zogenaamde accountgesprekken met haar belangrijkste ketenpartners op gebied van wonen, zorg, welzijn en veiligheid. Tevens vindt er afhankelijk van het thema/beleidswijziging, overleg/afstemming plaats met de betrokken partijen.

Patrimonium koppelt uitkomsten van overleggen tijdig terug aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie heeft aan de hand van de bestudeerde verslagen van bijeenkomsten en de gesprekken met de belanghebbenden vastgesteld dat Patrimonium de uitkomsten van de besprekingen en bijeenkomsten terugkoppelt aan de belanghebbenden. De belanghebbenden zijn hierdoor goed op de hoogte van hetgeen Patrimonium met hun input heeft gedaan en de voortgang daarbij.

4.5.2 Openbare verantwoording

7,0

In methodiek 6.0 voldoet de corporatie aan het ijkpunt van een 6 als de gerealiseerde prestaties staan vermeld in een openbare publicatie, waarbij ook belangrijke afwijkingen worden toegelicht. De visitatiecommissie stelt vast dat wordt voldaan aan het ijkpunt van een 6. De visitatiecommissie acht een hogere waardering gerechtvaardigd vanwege de uitgebreide informatie die Patrimonium, op diverse manieren verstrekt over haar maatschappelijke prestaties.

De openbare verantwoording vanuit Patrimonium vindt met name plaats aan de hand van het jaarverslag. Het jaarverslag geeft een detail inzicht in de prestaties van het betreffende jaar. Voor ieder thema is een beschrijving gegeven van de prestaties. Het jaarverslag is goed en prettig leesbaar voor de doelgroep. Het jaarverslag volgt de indeling van de begroting van het betreffende jaar.

Daarnaast wordt de website gebruikt voor de openbare verantwoording. Op de website zijn naast een toelichting op de missie en de visie van Patrimonium tevens verschillende beleidsdocumenten en onderzoeken te downloaden. Patrimonium publiceert bijvoorbeeld de prestatieafspraken en de uitkomsten van digipanelen en woonwensenonderzoeken op de website. Daarbij wordt tevens gebruik gemaakt van video's.

De visitatiecommissie geeft ter overweging mee om de thema's en de doelstellingen die zijn vastgelegd in het ondernemingsplan voor de periode 2019 tot en met 2022 meer herkenbaar terug te laten komen in het jaarverslag, eventueel in combinatie met een Balanced Score Card.

Deel 3: Bijlagen



Wie zijn wij

Patrimonium woonservice is op 1 januari 2015 ontstaan uit Patrimonium woonstichting en SIB woonservice. Vier jaar later zijn die oorspronkelijke rechtsvoorgangers niet meer te herkennen; ze zijn volledig geïntegreerd in de nieuwe organisatie. En daar zijn we trots op. Samen met onze huurdersvereniging, onze medewerkers en RvC hebben we flink geïnvesteerd om dat te bereiken. We focussen ons op Veenendaal waar we een actieve, goed lokaal verankerde woningbouwcorporatie willen zijn. We hebben een verbindende rol in de Veenendaalse samenleving en die willen we verder versterken, ook door onze huurders daar een nog belangrijkere rol in te geven. Daarnaast werken we actief samen met andere belanghouders vanuit de overtuiging dat de Veense samenleving gebaat is bij een sterke sociale verhuurder die kansen pakt maar ook de grenzen van haar mogelijkheden kent. Onze belangrijkste taak is het zorgen voor goede en betaalbare woningen, voor nu en in de toekomst, zodat ook mensen met lagere inkomens en kwetsbare mensen goed gehuisvest kunnen blijven worden.

Missie

'We dragen samen bij aan fijn wonen van mensen in de Veenendaalse samenleving'. Dat is onze missie en onze dagelijkse leidraad. Dat doen we onder het motto Mensen Wonen Samen. Mensen staan bij ons centraal. Zij zijn degenen waarvoor we doen wat we doen. Wonen is ons product. We zetten niet alleen in op een betaalbare en goede woningvoorraad. We willen dat onze bewoners zich thuis voelen in hun woning en in de buurt en wijk waar ze wonen. En Samen is hoe we het doen. Als organisatie met onze medewerkers, maar ook samen met al onze partners. We hebben de overtuiging dat bijdragen aan 'fijn wonen in Veenendaal' verder reikt dan onze huizen. Onze ongeveer 7.500 woningen en (500 overige verhuureenheden) zijn vooral een middel om onze doelen te bereiken. We zijn zichtbaar en bereikbaar in de wijken waar we actief zijn. We doen dat samen met onze partners in het veld en dicht bij onze huurders. Zo geven we ook invulling aan onze kerntaak om zorg te dragen voor de huisvesting van steeds meer kwetsbare bewoners. We ondersteunen huurders in 'de kunst van het samen wonen' in een steeds diverser wordende Veenendaalse samenleving. We maken ons best zorgen over de ontwikkeling van sommige van onze woonwijken. Hierover gaan we nadrukkelijk met onze natuurlijke partners in gesprek.

De keuzes die we maken in onze Ondernemingsstrategie 2019 – 2022 'Navigeren door de toekomst' zijn sterk bepaald door de wensen van huurders en andere belanghebbenden. In samenspraak met hen hebben we nog meer focus aangebracht op betaalbaarheid en beperking van woonlasten, ook door verstandig te gaan investeren in duurzaamheid. In de Ondernemingsstrategie geven we er rekenschap van dat ons speelveld de komende jaren opnieuw verandert, onder meer door de toenemende belastingdruk voor corporaties en de komende energietransitie. We houden vast aan onze koers en zetten al onze creativiteit in om ook op dat veranderende speelveld onze doelen te bereiken. Dat vraagt ook om veranderingen in onze organisatie en een vernieuwende manier van werken. We willen slim navigeren, meebewegen met innovaties en ontwikkelingen en op de juiste momenten kiezen voor de juiste oplossingen. Dat is spannend om aan te werken, en zal niet altijd van een leien dakje gaan.

Organisatie

Zoals iedere woningcorporatie werkt ook Patrimonium woonservice met publiek geld (het geld van de huurders). Wij zijn ons er terdege van bewust dat de ogen van de samenleving dan ook permanent op ons gericht zijn. En terecht. We willen verantwoord omgaan met de middelen die ons ter beschikking staan en deze zo optimaal mogelijk inzetten in het belang van onze huurders. Daarbij kijken we ook kritisch naar onze organisatie. Onder de noemer slank en slim hebben wij de afgelopen drie jaar hard gewerkt om de synergiekansen die de fusie met zich meebracht zo optimaal mogelijk te benutten. En daar zijn we in geslaagd: de voorgenomen 10% reductie in de

beheerbegroting is ruim behaald, mede dankzij verdere digitalisering en een op de klantgerichte procesinrichting. Maar we zijn er nog niet, we blijven ons ontwikkelen en aanpassen aan wat onze klanten van ons wensen.

We investeren in onze medewerkers en stimuleren hen om samen kwalitatief sterker te worden en zodoende onze klanten optimaal van dienst te zijn. We doen dat met ruim 70 formatieplaatsen (en nog meer medewerkers) en de inzet van een flexibele schil. Die flexibele inzet zorgt er in deze transitiefase voor dat het dagelijkse operationele proces niet wordt verstoord wanneer eigen medewerkers actief zijn in het veranderingsproces. Verder kunnen we op die manier ook nieuwe kennis vergaren en onze organisatie versterken. Het veranderingsproces is gericht op een open cultuur, waar samenwerking en elkaar stimuleren en inspireren centraal staan. We werken aan een organisatie waarin mensen van elkaar leren, feedback waarderen en tegenspraak benutten om elkaar en onze organisatie aan te scherpen. Soms maken we daarin een sprong voorwaarts, maar vaker zijn het kleine stapjes om deze cultuur goed binnen Patrimonium geborgd te krijgen.

Visitatie 2015

De vorige visitatie gaf een positief beeld over de zojuist gefuseerde nieuwe organisatie. De afgelopen vier jaar hebben we ons ingezet om de sterke aspecten vast te houden en ondertussen hebben we gewerkt aan verbetering van de punten waar kritiek op was. We hebben geïnvesteerd in de manier waarop onze belanghouders onze beleidsrichting kunnen beïnvloeden. We hebben dit samen met onze huurdersvereniging gedaan, gebruik makend van nieuwe participatiemogelijkheden, waarmee we een bredere vertegenwoordiging van onze huurders hebben bereikt. Als consultatie-instrument voor de nieuwe ondernemingsstrategie hebben we bijvoorbeeld digipanelen ingezet waarmee we 1.800 huurders hebben bereikt. Daarnaast heeft Patrimonium — ook in voorbereiding op de nieuwe ondernemingsstrategie én in het kader van haar 100-jarig bestaan — actief interactie gezocht met de gemeente en andere maatschappelijke partners. Bovendien is het onderhouden van ons stakeholdersnetwerk breder in de organisatie ingevoerd. Meer medewerkers hebben meer contacten met meer (groepen) bewoners en met de (maatschappelijke) organisaties in de stad.

Governance

In de nieuwe Woningwet is de visie op 'good governance' aangescherpt en daarmee is de positie van de RvC verzaamd. De RvC van Patrimonium heeft de afgelopen vier jaar een ontwikkeling doorlopen om steviger te kunnen opereren en modern toezichthouderschap professioneel vorm te geven. De RvC is breed samengesteld: de commissarissen hebben een verschillende achtergrond en inbreng, met een goede balans tussen betrokkenheid bij het functioneren van Patrimonium en gepaste afstand om overview te kunnen houden. De raad is (pro)actief betrokken bij strategische beleidskeuzes en samen met de bestuurder is gewerkt aan een transparante verhouding waarin zorgen, kansen en risico's openhartig worden besproken. Naast de auditcommissie en de remuneratiecommissie is ook een commissie maatschappelijk presteren geformeerd. Daarmee is, naast financiën en vastgoed, ook gerichte aandacht van de RvC voor het sociale domein en stakeholdersmanagement goed geborgd.

Volkshuisvestelijk vermogen

Patrimonium woonservice wil scherp aan de wind zeilen als het gaat om de inzet van haar volkshuisvestelijk vermogen om, binnen dat kader, optimale maatschappelijke resultaten te bereiken. Financieel zitten we niet bijzonder ruim in onze jas. Het maakt het ook noodzakelijk dat we onze risico's duidelijk in beeld houden. Daarvoor werken wij met diverse (financiële en vastgoed)scenario's. We zullen de komende jaren veel moeite doen om deze keuzes samen met onze belanghouders te maken en geaccepteerd te krijgen.

Dit betekent dat wij voortdurend met scenario's werken om een goede balans te houden tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en de kwaliteit van ons woningbezit. Wij vinden dat betaalbaarheid een bijzonder belangrijke maatschappelijke prestatie moet zijn. Vooral omdat wij gemiddeld gesproken een hogere huurprijs hebben dan andere sociale verhuurders in de Food Valley van oudsher kennen. Onder andere om die reden hebben wij ons huurbeleid aangepast.

Onze resultaten, nu en in de toekomst

Portefeuillestrategie, huurbeleid en volkshuisvestelijk vermogen

Patrimonium vindt haar legitimatie als sociale volkshuisvester vooral in de huisvesting van mensen met lagere inkomens en kwetsbare mensen. In 2016 hebben we onze portefeuillestrategie hier nadrukkelijker op gericht. Dit heeft geleid tot een aanzienlijke bijstelling van het huurbeleid. We willen onze voorraad zo goed mogelijk bereikbaar houden voor de lage inkomensgroepen, zowel voor zittende huurders als onze toekomstige huurders. Daar waren soms scherpe keuzes voor nodig.

De laagste inkomensgroepen met een relatief hoge huur zijn bij de jaarlijkse huurstijging ontzien. We hebben deze keuze bij onze (zittende) huurders goed gemotiveerd omdat het voor hen soms lastig te accepteren is als een nieuwe buur ineens een lagere huurprijs blijkt te hebben. De bijstelling van het huurbeleid werpt inmiddels zijn vruchten af want de slagingskansen van inkomensgroepen tot aan de huurtoeslaggrens zijn de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd.

Vastgoedsturing en duurzaamheidsbeleid

De uitwerking van dit portefeuillebeleid wordt de komende jaren ook zichtbaar in onze vastgoedactiviteiten. De afgelopen jaren zijn — al geruime tijd geleden ontworpen — ruime nieuwbouwwoningen met een hoog kwaliteitsniveau opgeleverd. Nu kiezen we voor kleinere woningen met voldoende duurzame kwaliteit. Daarnaast verschuift het accent van een ruime nieuwbouwportefeuille nadrukkelijk naar de aanpak van bestaand bezit. We werken aan een omvangrijke projectenportfolio voor diverse hoogbouwcomplexen, nu veelal bestemd voor ouderen. Daarnaast vraagt de aanpak van onze woningvoorraad uit de jaren vijftig en zestig onze aandacht. De afgelopen jaren hebben we in dit bezit drie pilots uitgevoerd met zeer uiteenlopende oplossingsrichtingen. Uitgangspunt voor al deze pilots was renoveren van de woningen. Als resultaat is er voor één project sloop voorgesteld, één keer label A renovatie en in één project gaat het nog een paar stappen verder. We hebben ook geleerd dat het heel vroegtijdig betrekken van bewoners veel van ze vraagt en ook makkelijk verwachtingen wekt.

Een bijzondere parel in ons bezit is de prachtige wijk het Franse Gat, vooral daterend uit de jaren 50. Patrimonium is met bijna tweederde van alle woningen in het Franse Gat de grootste vastgoedeigenaar. We willen met 1.200 woningen concreet aan de slag. De afgelopen jaren hebben we, met de gemeente, bewoners en andere partijen, intensief samengewerkt aan een gebiedsvisie. Daarmee wordt de aanpak van de wijk in zijn geheel vanuit verschillende invalshoeken beschouwd. Naar verwachting wordt de gebiedsvisie in het 2e kwartaal van 2019 afgerond.

In onze Ondernemingsstrategie hebben we onze duurzaamheidsstrategie herzien. Wij willen zinvol bijdragen aan de gevraagde energietransitie, zonder de komende jaren onnodig financiële risico's te nemen. We profileren ons dan ook als 'verstandige volger'. Bovendien zien we elke duurzaamheidsingreep in bestaand bezit als een kans om de woonlasten te beperken. Hierbij stemmen we goed af met de huurders om een optimale balans te vinden tussen de gewenste energetische bijdrage en het belang van de huurder. In 2018 hebben we met de gemeente en de huurdersorganisatie het Convenant Duurzaamheid afgesloten. In de prestatieafspraken is vastgelegd dat we de verdere uitwerking hiervan oppakken in 2019, in de opmaat naar de nieuwe omgevingsvisie. Doorrekeningen laten zien dat de totale kosten voor de verduurzaming niet op te brengen zijn. Dat vraagt op termijn bijstelling van het strategisch beleid. De eerste stap is de herijking van de portefeuillestrategie in de eerste helft van 2019.

Er is een goede analyse nodig van welke oplossingen het meest duurzaam zijn, voor de bewoners, voor ons vastgoed en ook financieel. We zoeken hier naar de meest optimale balans. Dat betekent dat wij, waar mogelijk, vooral verduurzamen in combinatie met gepland onderhoud. Op dit moment bereikt Patrimonium met haar voorraadbeleid in 2023 gemiddeld label B.

Voor meer feitelijke informatie verwijzen we u naar de factsheet, die als bijlage bij dit Position Paper wordt toegevoegd.

Belanghebbenden

Mensen wonen samen als motto geeft aan dat er ons veel aan gelegen is om onze omgeving te betrekken bij ons beleid, onze keuzes en de uitwerking daarvan. De gemeente is onze natuurlijke partner en de komende jaren zal dit zeker niet veranderen. We staan samen voor de enorme opgave in de energietransitie en alles wat daarbij komt kijken, van mens tot vastgoed, infrastructuur en openbare ruimte. We vullen elkaar aan als het gaat om de verschillende bijdrages aan de inclusieve samenleving, van welzijn tot veiligheidsissues. Met de komende nieuwe omgevingsvisie wordt de noodzakelijke volkshuisvestelijke aanvulling op beschikbaarheid van betaalbare huurwoningen een belangrijk issue. De vraag is of er meer woningen nodig zijn en zo ja welke voor welke doelgroepen.

We prijzen ons gelukkig met een actieve huurdersbelangenvereniging, met wie we in veel opzichten samen optrekken, maar die ons ook kritisch volgt. Hun adviezen zijn van uitstekende toegevoegde waarde en samen maken we werk van een breed vertegenwoordigende huurders- en woningzoekendenachterban.

Samen met gemeente, onze huurdersbelangenvereniging, onze collega corporatie VWS en haar huurdersvereniging zijn de afgelopen jaren de prestatieafspraken gemaakt. Vanaf 2016 zijn 3-jarige afspraken gemaakt, die elk jaar geactualiseerd, aangevuld en aangescherpt zijn. Patrimonium beschouwt de gemeente en onze huurdersbelangenvereniging als partners in business. We vormen in onze ogen een natuurlijke alliantie om de gemeentelijke woonvisie en de doelstellingen van Patrimonium samen te realiseren. Reflecterend hierop zien we een ontwikkeling waarin partijen elkaar steeds beter verstaan en de wederkerigheid in afspraken meer tot uiting is gekomen. Steeds beter wordt in de breedte de wederzijdse afhankelijkheid van partijen in de prestatieafspraken benoemd en uitgewerkt. Begin 2019 worden de prestatieafspraken inhoudelijk geëvalueerd. Dit ter voorbereiding op de nieuwe prestatieafspraken voor 2020 en verder.

Met de corporaties in de regio Food Valley vormen we Deelgoed. Hierin trekken we met de collega's op om samen slimmer te worden en met elkaar voordeel te behalen. Dit samenwerkingsverband is nog in ontwikkeling maar heeft een grote potentie. Het al langer bestaande woningzoekendenplatform Huiswaarts ontsluit voor onze woningzoekenden alle vrijkomende woningen in de Food Valley regio.

Trees van Haarst,

Directeur-bestuurder.

Bijlage 2: Bestuurlijke reactie

Als je als bestuurder een position paper schrijft ter voorbereiding op de maatschappelijke visitatie, zie je in een notendop terug waar Patrimonium de afgelopen vier jaar hard aan heeft gewerkt. Dat maakt dat je op dat moment al trots op onze organisatie Patrimonium bent. Op waar we staan en op wat we gepresteerd hebben. Maar toch vraag je je op voorhand af, of dit beeld bevestigd zal worden door je stakeholders. En ik ben er blij mee dat de visitatie die vraag bijzonder positief beantwoordt. Ook onze stakeholders vinden dat we tevreden kunnen terugblikken en dat, samen met alle medewerkers, veel bereikt is. Dat betekent overigens niet dat we al zijn waar we willen zijn. De visitatiecommissie reikt een aantal onderwerpen aan. Daarnaast zien wij zelf ook nog volop ontwikkelkansen. Toch vind ik het ook goed om bij deze positieve uitkomsten stil te staan en alle medewerkers en Raad van Commissarissen ervoor te bedanken dat zij dat mogelijk hebben gemaakt.

Algemeen beeld

De visitatie bestrijkt een periode van turbulentie in de corporatiewereld, die ook niet aan Patrimonium voorbij is gegaan. De nieuwe Woningwet heeft halverwege 2015 het speelveld aanzienlijk veranderd. Bij een groot deel van onze stakeholders hebben wij dat goed kunnen overbrengen. Tegelijkertijd zullen we scherp de verwachtingen van onze buitenwereld moeten blijven managen. Het is prettig om te constateren dat wij onze huurders(-vereniging) hierin goed hebben kunnen meenemen en zij ons hiermee complimenteren en hiervoor waarderen. De stakeholders herkennen dat Patrimonium de afgelopen jaren met haar gewijzigde huurbeleid verzaamd heeft ingezet op betaalbaarheid. Door de focus op de lage inkomens en kwetsbare doelgroepen heeft Patrimonium de beschikbaarheid van haar woningvoorraad voor deze doelgroepen aanzienlijk verbeterd. Dat was ook nodig omdat bij ongewijzigd beleid een deel van onze woningvoorraad niet meer bereikbaar was gebleven voor de lagere inkomensgroepen. We kunnen constateren dat dit beleid succesvol is geweest en zijn verheugd dat de visitatie dit bevestigt. We hebben daarmee de focus gelegd bij onze kerntaak: het huisvesten van mensen met lagere inkomens en kwetsbare groepen.

Sociaal domein

Uit de visitatie blijkt dat onze stakeholders zeer te spreken zijn over onze begeleiding van huurders met een huurachterstand. Niet alleen de persoonlijke aandacht voor huurders met een betalingsachterstand, maar ook de preventieve aanpak, samen met andere lokale instellingen, ontvangt waardering bij de verschillende doelgroepen van huurders. We gaan deze werkwijze zeker voortzetten en verbreden.

Op het terrein van leefbaarheid valt de brede inzet van Patrimonium bijzonder op. We zijn op veel thema's, samen met veel andere organisaties en lokale spelers, in alle wijken actief. De zichtbaarheid van Patrimonium in de wijken is groot, waardoor wij in nauwe verbinding staan met de Veenendaalse samenleving. Wij zouden ook niet anders willen en vinden dat wij alleen op deze wijze ons werk goed kunnen uitvoeren. In onze nieuwe ondernemingsstrategie 2019 -2023 hebben we dan ook aangegeven dat wij dit beleid de komende jaren willen voortzetten met dezelfde betrokkenheid en intensiteit. Maar, om onze inzet te kunnen blijven garanderen met een veranderende en groeiende kwetsbare doelgroep, zullen wij minder snel de regierol op ons kunnen nemen en deze vaker overlaten aan andere wijkprofessionals. De suggestie uit de visitatie om op dit punt de verwachtingen onder onze stakeholders te managen, nemen wij ter harte.

Participatie, lokale verankering en stakeholdersmanagement

De aanpak om veel huurders en stakeholders te betrekken bij de ontwikkeling van onze ondernemingsstrategie oogst waardering. Het merendeel van deze activiteiten waren verweven met ons 100-jarig bestaan in 2018. We hebben er veel energie in gestoken om met een variatie aan participatiemiddelen de speerpunten voor de komende jaren te formuleren. De huurdersvereniging ervaart de samenwerking ook positief en zoekt samen met Patrimonium naar mogelijkheden en middelen om het geluid van de huurder zo effectief mogelijk te laten zijn. Ook de RvC heeft een duidelijke visie op de maatschappelijke rol van Patrimonium. Zij geeft dat actief vorm door zelf de verbinding met de stakeholders van Patrimonium te leggen. Daarnaast is de ingestelde commissie “Maatschappij” vermeldenswaardig waar vele onderwerpen uit het sociale domein aan bod komen.

Prestatieafspraken

Patrimonium heeft de prestatieafspraken samen met de gemeente en huurders en collega-corporatie vernieuwend vorm gegeven door afspraken en prestaties door middel van meerjarige afspraken met elkaar te verbinden. Lange termijnstrategie en prestaties zijn hierdoor goed met elkaar verweven. De aansluiting bij relevante signalen uit de omgeving en de concrete vertaling naar de praktijk wordt bijzonder positief gewaardeerd. We hebben onze afspraken op alle fronten goed kunnen nakomen. Ook hier lag de ambitie soms hoger dan de realisatie, vooral op het terrein van kwaliteitsverbetering en in de doorstroming in de bestaande voorraad. Daar waren we ons van bewust en we pakten die handschoen graag op.

Vertaling naar de toekomst

De positieve uitkomsten van de visitatie zijn waard om bij stil te staan. Maar niet om stil te blijven staan. Patrimonium wil verder en ziet aanknopingspunten voor verbetering. Deze sluiten aan bij onze nieuwe ondernemingsstrategie. We hebben drie reisdoelen benoemd: klaarstaan voor onze huurders, blijven werken aan een fijne woonomgeving en natuurlijk betaalbare en passende woningen. We stellen die doelen voorop en zoeken steeds naar de best passende oplossingen om die te realiseren. Daarom heet ons ondernemingsplan ook “navigeren door de toekomst”. De vraagstukken voor de komende jaren om de energietransitie zo goed mogelijk vorm te geven, zonder de betaalbaarheid en het woningtekort uit het oog te verliezen, vraagt onorthodoxe oplossingen en listige navigeerkunst. Als we daarop over vier jaar opnieuw positief kunnen terugblikken, hebben we onze stakeholders weer goed meegenomen in onze mogelijkheden, oplossingen en prestaties. Dat zien we in ieder geval als belangrijke opgave: een stevig verankerde en gedragen organisatie in de Veenendaalse samenleving te blijven.

Tot slot wil ik de visitatiecommissie bedanken voor de prettige samenwerking en voor de reflectie die zij ons hebben gegeven. Stilstaan bij succes is bij ons niet vanzelfsprekend.

Directeur-bestuurder en Raad van Commissarissen Patrimonium woonservice

Bijlage 3: Geïnterviewde personen

Patrimonium

Naam	Functie
T. van Haarst	Directeur-bestuurder
A. Elsenaar	Voorzitter Raad van Commissarissen
W.G.F. Cassee	Lid Raad van Commissarissen
A. Reintjes	Lid Raad van Commissarissen
H.J.M. van de Ven	Lid Raad van Commissarissen
D.L.C. Wijnbelt	Lid Raad van Commissarissen
B. Gerrits	Manager Financiën en control
H. Goorhuis	Manager Wonen
O. de Jong	Manager Vastgoed a.i.
S. van Zutphen	Adviseur Vastgoedbeleid
C. van der Poel	Adviseur Beleid en expertiseontwikkeling

Belanghebbenden

H. Nagel	Voorzitter huurdersvereniging Patrimonium
J. van Beek	Vice-voorzitter huurdersvereniging Patrimonium
E. Strooboscher	Wethouder Gemeente Veenendaal
M. Verloop	Wethouder Gemeente Veenendaal
M. Beek	Wethouder Gemeente Veenendaal
D. Logtenberg	Wethouder Gemeente Veenendaal
E. van Leeuwen	Opgavemanager Gemeente Veenendaal
J. Kuipers	Opgavemanager Gemeente Veenendaal
H. van Walsem	Beleidsadviseur Wonen Gemeente Veenendaal
Mevr. C. Jansen	Beleidsadviseur Veiligheid Gemeente Veenendaal
E. Harsevoort	Regisseur Wonen, welzijn en zorg Gemeente Veenendaal
de heer M. Rink	Directeur-bestuurder Rhenam
H. Borremans	Gebiedsmanager Kwintes
C. Besamusca	Projectmanager Abrona
E. Driesman	Operationeel expert Nationale Politie
T. Koopmans	Manager maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Vitras/Veens
J. van Kampen	Bestuurder InteraktContour
J. Baan	manager Vastgoed bij Zorggroep Charim

Bijlage 4: Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys en visitatoren

Onafhankelijkheidsverklaring Ecorys

Ecorys verklaart hierbij dat de visitatie van Patrimonium in 2019 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.

Rotterdam, 1 januari 2019

Maarten Nieland

Principal consultant en coördinator maatschappelijke visitaties

Onafhankelijkheidsverklaring voorzitter

Maarten Nieland verklaart hierbij dat de visitatie van Patrimonium in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maarten Nieland heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maarten Nieland geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maarten Nieland geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Patrimonium.

Rotterdam, 1 januari 2019

Maarten Nieland

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Robert Kievit verklaart hierbij dat de visitatie van Patrimonium in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Robert Kievit heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Robert Kievit geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Robert Kievit geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Patrimonium.

Rotterdam, 1 januari 2019

Robert Kievit

Onafhankelijkheidsverklaring secretaris

Maurits Bongenaar verklaart hierbij dat de visitatie van Patrimonium in 2019 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden.

Maurits Bongenaar heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie. In de vier kalenderjaren voorafgaand aan de visitatie heeft Maurits Bongenaar geen zakelijke relatie met de betreffende corporatie gehad. In de komende twee kalenderjaren na afloop van de visitatie zal Maurits Bongenaar geen adviesopdrachten of werkzaamheden uitvoeren bij Patrimonium.

Rotterdam, 1 januari 2019

Maurits Bongenaar

Bijlage 5: Curricula Vitae van de visitatoren

Voorzitter

Maarten Nieland

Naam, titel, voorletters:

Nieland, Drs., RA, M.

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 Ecorys Regions & Cities, voorzitter en projectleider visitaties woningcorporaties

2012 – 2016 Senior Manager EY, branchgroep Woningcorporaties

2011 - 2011 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, voorletters:

Kievit, Ir./MSc, R.H.A.

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 Regions & Cities, Ecorys
2014 - 2015 Vastgoedadviseur, PVM Rotterdam
2013 - 2014 Projectmedewerker Vastgoedbeheer, Portaal

Profielchets:

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 risicomangement binnen woningcorporaties. Robert is coauteur van het boek *Code Rood: Risicomangement 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

Maurits Bongenaar

Naam, titel, voorletters:

Bongenaar, MSc, M.

Geboorteplaats en –datum:

Amsterdam, 11 februari 1994

Huidige functie:

Consultant



Onderwijs:

2016 - 2018 Research Master Urban Studies, Universiteit van Amsterdam
2013 - 2016 Bachelor Future Planet Studies, Universiteit van Amsterdam
2006 - 2012 VWO, Gymnasium Felisenum te Velsen

Loopbaan:

Sinds 2018 Consultant Regions & Cities, Ecorys
2016 - 2018 Online redacteur, de Volkskrant

Profielchets:

Maurits is werkzaam als consultant bij de sector Regions & Cities van Ecorys. Maurits is gespecialiseerd in ruimtelijke vraagstukken en gebiedsontwikkeling vanuit een gemeenteperspectief. Daarnaast heeft Maurits ervaring met het uitvoeren van onderzoek naar complexe politiek-bestuurlijke projecten, zoals het verantwoorden van gemeentelijk beleid. Zijn expertise ligt in de vertaalslag tussen de ontwikkeling van beleidsplannen en de financiële aspecten van beleid. Recent heeft Maurits een verkennend onderzoek gedaan naar maatregelen vanuit het Rijk om het middensegment huur te versterken.

Maurits heeft vanuit zijn studie en werkervaring kennis opgedaan op het gebied van volkshuisvesting en gemeentelijk beleid. Zijn expertise ligt in de vertaalslag tussen de ontwikkeling van beleidsplannen en de financiële aspecten van beleid, zowel van gemeentes als andere publieke instellingen.

Maurits houdt zich bezig met uiteenlopende beleidsvraagstukken gerelateerd aan de woningmarkt. Zo werkte hij aan een strategie voor functiemenging van wonen en werken voor de acht grootste gemeenten in de provincie Zuid-Holland, met inbreng van VNO-NCW. Verder werkt hij aan opdrachten voor gemeenten zoals nota's grondprijnsbeleid grondexploitaties.

Bijlage 6: Bronnenlijst

Documenten	
Ambities en Presteren naar Opgaven	Position paper Prestatieafspraken Rhenen, Veenendaal en Scherpenzeel (geldend voor de periode 2015 tot en met 2019) Ondernemingsplan 2015 - 2019 Jaarverslagen 2015 tot en met 2018 Tertiaal rapportages 2015 tot en met 2018 Actieplan beleid Wonen 2018 Activiteitenplannen 2015, 2016 en 2017 Woonvisie gemeente Veenendaal 2014 - 2019 Nota ouderhuisvesting, wonen met zorg Convenant wijkteams
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	Verslagen van overleg met belanghebbenden
Presteren naar Vermogen (PnV)	Oordeels-/beoordelingsbrieven Aw en WSW 2018 Aedesbenchmarkcentrum (ABC) score Bedrijfslasten 2015 tot en met 2018 Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen Jaarverslagen 2015 tot en met 2018 Investeringsstatuut april 2018 Reglement sloop, renovatie en groot onderhoud
Governance van maatschappelijk presteren	Beschrijving P&C-cyclus, april 2018 Tertiaalrapportages 2015 tot en met 2018 Jaarverslagen 2015 tot en met 2018 Notulen van RvC-vergaderingen 2015 tot en met 2018

Bijlage 7: Prestatietabel

Thema 1: Betaalbaarheid woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Betalbaarheid woningbezit		
<p>Patrimonium moet huurverhogingen doorvoeren conform de regels van de overheid. Dit is ook opgenomen in de prestatieafspraken.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.10</p>	<p>Patrimonium heeft het overheidsbeleid gevolgd met betrekking tot huurverhogingen. De huurverhoging per jaar was als volgt:</p> <p>Huurverhoging 2015: 2,0% 2016: 1,2% 2017: 0,7% 2018: 1,7%</p> <p>Om tegemoet te komen aan de huurders met de laagste inkomens heeft Patrimonium in 2017 en 2018 huurders met recht op huurtoeslag de mogelijkheid gegeven om een lagere huurverhoging aan te vragen. Ongeveer 1000 huurders per jaar hebben gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.</p> <p>Bron: Factsheet Maatschappelijke Prestaties 2015-2018 p.4, Tertaalrapportage 2018 T3 p.5</p>	7
Huurachterstand		
<p>Patrimonium start in 2017 een preventiepilot voor het bezoeken van huurders met 2 maanden huurachterstand, samen met het Budget Advies Centrum (BAC).</p> <p>Patrimonium zal na de evaluatie uitzoeken of de pilot voldoende resultaat biedt of dat andere maatregelen gewenst zijn.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2018 p.4</p>	<p>De pilot is uitgevoerd. De evaluatie geeft aan dat andere maatregelen gewenst zijn. Patrimonium gaat in een vroeg stadium (na 1 maand) persoonlijk contact zoeken met de huurder, om huurachterstand beperkt te houden en eventuele samenhangende problematieken inzichtelijk te krijgen. Voor het doorzenden van de schuld naar de deurwaarders wordt nogmaals intensief contact gezocht met de huurder en wordt eventueel doorverwezen naar (schuld)hulporganisaties.</p> <p>Bron: Evaluatie Prestatieafspraken 2017-2019 p.37</p> <p>Patrimonium heeft goed lopende afspraken met het WMO loket en het Budget Advies Centrum (BAC) op het gebied van voorkoming huisuitzetting. Dit zorgt ervoor dat de betreffende huurder de juiste ondersteuning krijgt geboden om de huurachterstand, schulden en overige problemen aan te pakken.</p> <p>Bron: Evaluatie Prestatieafspraken 2017-2019 p.37</p>	7
Passend toewijzen		
<p>Patrimonium herijkt zijn strategisch huurbeleid in relatie tot de nieuwe woningwet en het passend toewijzen.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2016 p.2</p>	<p>In 2016 is door Patrimonium het passend toewijzen ingevoerd. Huishoudens met een inkomen onder de huurtoeslaggrens kunnen nu niet meer in aanmerking komen voor een woning met een huurprijs boven de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag.</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>Patrimonium heeft voor 2016 gemonitord in hoeverre passend is toegewezen. In 2016 gold dit voor 97,64% van de 467 gevallen.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2016 p.15</p> <p>Patrimonium heeft in 2017 99,8% van de 539 woningen die het verhuurde passend toegewezen. Een enkel geval werd niet passend toegewezen.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2017 p.21</p> <p>Patrimonium heeft in 2018 in 98,2% van de gevallen passend toegewezen.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2018</p> <p>Hogere inkomens worden uitgesloten van goedkope huurwoningen, behalve als het om seniorenwoningen gaat. De doelgroep met een inkomen boven de huurtoeslaggrenzen is aangewezen op de betaalbare woningen met een prijs boven de aftoppingsgrenzen, ofwel tussen de € 592 en € 710 voor één- en tweepersoonshuishoudens en tussen € 635 en € 710 voor drie- en meerpersoonshuishoudens.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2017 p.21</p> <p>In 2018 heeft Patrimonium 87% van de vrijgekomen woningen toegewezen aan huishoudens met een lager inkomen dan 30.150.</p> <p>Bron: Factsheet Maatschappelijke Prestaties 2015-2018 p.4</p> <p>Passend toewijzen is sinds 2016 ingevoerd. Patrimonium zit in 2016, 2017 en 2018 ruim binnen de marge van 95% in de nieuwe regels omtrent passend toewijzen.</p> <p>305 woningen met een huurprijs boven de liberalisatiegrens zijn bij het scheidingsvoorstel aangemerkt als DAEB woningen en worden na mutatie verhuurd met een huurprijs onder de liberalisatiegrens. Patrimonium heeft een niet-DAB bezit van 350 woningen.</p>	
Europese staatssteunregels (80-10-10)		
<p><u>Europese richtlijn</u></p> <p>Vanaf 1 januari 2011 gelden de volgende toewijzingsregels: tenminste 90% van de vrijgekomen</p>	<p>Patrimonium is in 2016 op basis van de 80%-10%-10% regeling binnen de norm gebleven.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>woningen tot de maximale inkomensgrens (2017: € 36.798).</p> <p>Vanaf 1 januari 2016 zijn de toewijzingsregels aangepast naar: tenminste 80% tot maximale inkomensgrens (2018: € 36.798. Daarnaast 10% aan huishoudens met een inkomens tussen € 36.798 - € 41.056 (2018). De resterende 10% is vrij toe te wijzen, met voorrang voor urgenten.</p>	<p>Toewijzing per inkomensgroep</p> <p>< € 35.739: 88,24%</p> <p>€ 35.739 - € 39.874: 5,17%</p> <p>> € 39.874: 6,59%</p> <p>Bron: Jaarverslag 2016 p.16</p> <p>Patrimonium is in 2017 op basis van de 80%-10%-10% regeling ruim binnen de norm gebleven.</p> <p>Toewijzing per inkomensgroep</p> <p>< € 36.165: 97,96%</p> <p>€ 36.165 - € 40.349: 1,31%</p> <p>> € 40.349: 0,75%</p> <p>Bron: Jaarverslag 2017 p.22</p> <p>Patrimonium is in 2018 op basis van de 80%-10%-10% regeling ruim binnen de norm gebleven.</p> <p>Toewijzing per inkomensgroep</p> <p>< € 36.798: 97,83%</p> <p>€ 36.798 - € 41.056: 0,90%</p> <p>> € 41.056: 1,27%</p> <p>Bron: Jaarverslag 2018</p>	
Ontruimingen		
<p>Patrimonium wil het aantal ontruimingen in de periode 2016-2019 terugbrengen naar maximaal 10 per jaar. Daarbij gelden de WMO-werkafspraken m.b.t. het voorkomen van huisuitzettingen (corporatie, schuldhulpverlening en noodzakelijke hulpverlening (geïndiceerd door WMO-loket).</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.36</p>	<p>In de afgelopen jaren is door Patrimonium zeer beperkt overgegaan tot een woningontruiming. In veel gevallen is voor die tijd een regeling in welke vorm dan ook afgesloten of is er een andere oplossing gerealiseerd. De goed lopende afspraken betreffende voorkoming huisuitzetting met het WMO loket en het BAC zorgen ervoor, dat de betreffende huurder de juiste ondersteuning en begeleiding krijgt geboden om de huurachterstand en overige schulden en vaak meerder problemen op diverse leefgebieden aan te pakken.</p> <p>Bron: Evaluatie Prestatieafspraken 2017-2019 p.36</p> <p>In 2015 waren er 55 vonnissen tot ontruiming en 10 daadwerkelijke ontruimingen. In 2016 was sprake van 37 vonnissen tot ontruiming, waarvan 6 tot daadwerkelijke ontruiming hebben geleid. In 2017 waren 49 vonnissen tot ontruiming, waarvan 6 tot daadwerkelijke ontruiming hebben geleid.</p> <p>In 2018 waren 57 vonnissen tot ontruiming, waarvan 9 hebben geleid tot een daadwerkelijke ontruiming. 2</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>ontruimingen waren op grond van het uitvoeren van criminele activiteiten vanuit de woning en huurachterstand.</p> <p>Bron: Rapportage Patrimonium</p>	
Gemiddelde beoordeling		7,4

Thema 2: Beschikbaarheid woningvoorraad

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Verkoop woningbezit		
<p>Corporaties zijn terughoudend met de verkoop van sociale huurwoningen uit de kernvoorraad.</p> <p>Patrimonium neemt zich voor om 30 woningen te verkopen in 2016.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2016 p.9</p> <p>De corporaties in Veenendaal, waaronder Patrimonium, voeren een terughoudend verkoopbeleid en willen niet uitbreiden. Patrimonium gaat per jaar 10 woningen uit de bestaande voorraad verkopen.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p. 8</p>	<p>Tot en met 2015 heeft Patrimonium ongeveer 50 woningen per jaar verkocht. Aan de hand van de portefeuillestrategie is het verkoopbeleid vanaf 2016 naar beneden bijgesteld. Doel was in deze jaren zo veel mogelijk woningen beschikbaar te houden voor de doelgroep. De belangrijkste reden voor verkoop is het genereren van financiële middelen.</p> <p>In 2016 is de verkoop van woningen meer dan gehalveerd. De daling van het aantal verkochte woningen is doorgezet naar 13 woningen in 2017, en 8 woningen in 2018.</p> <p>Verkochte woningen per jaar</p> <p>Woningen</p> <p>2015: 51</p> <p>2016: 21</p> <p>2017: 13</p> <p>2018: 8</p> <p>Bron: Factsheet Maatschappelijke Prestaties 2015-2018 p.11, Tertaalrapportage T3 p.14</p> <p>In 2017 zijn 13 woningen verkocht, terwijl in de prestatieafspraken 10 staat vastgelegd. De 13 verkochte woningen in 2017 waren grotere woningen en appartementen. Zij waren oorspronkelijk voor de verkoop ontwikkeld, maar eerder door marktomstandigheden in verhuur genomen.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2017 p.32</p>	7
Nieuwbouw		
<p>Patrimonium neemt zich het volgende programma voor nieuwbouw voor in 2016:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwbouw huur onder aftoppingsgrens: 191 - Nieuwbouw huur boven aftoppingsgrens: 0 <p>Bron: Prestatieafspraken 2016 p.9</p>	<p>2016: In het Schrijverspark is een nieuwbouwcomplex met 71 appartementen gerealiseerd na de sloop van 54 woningen (Coornhert- en de Roemer Visscherflat) in 2014. Daarnaast is het gebouw "de Shelter" in gebruik genomen. Hiermee is het segment wonen en zorg versterkt met 68 (woon)zorgeenheden en daarnaast zijn</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Patrimonium heeft harde plannen voor nieuwbouw van sociale woningbouw in de jaren 2017-2019. Voor de periode 2017 t/m 2019 zijn dat in totaal 138 woningen, ofwel gemiddeld ruim 46 per jaar.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p. 7</p>	<p>16 reguliere (sociale) huurappartementen gerealiseerd. Verder is De Erven, met 25 eengezinswoningen, gerealiseerd in Veenendaal Oost. Het totaal komt neer op 180 nieuwbouwwoningen in 2016.</p> <p>2017: Op de Stadhouderslaan is in december een duurzaam woningcomplex (24 maisonnettes en 12 appartementen) met een passiefhuis concept opgeleverd. Hiervoor zijn eveneens 36 appartementen gesloopt.</p> <p>2018: In de Veenderij Oost is de planontwikkeling voor 48 grondgebonden woningen op de eilanden G en D uitgewerkt en is de realisatie eind van het jaar gestart.</p> <p>Bron: Factsheet Maatschappelijke Prestaties 2015-2018 p.10</p>	
<p>Patrimonium wil dat 70% van de nieuwbouwprojecten die worden aanbesteed als leerling bouwplaats wordt uitgevoerd.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.18</p>	<p>De nieuwe aankoopaanpak bij Patrimonium is in ontwikkeling. Plannen voor het aanbesteden van 70% van de nieuwbouwprojecten als leerling bouwplaats worden hierin opgenomen.</p> <p>Bron: Rapportage Patrimonium</p> <p>Patrimonium heeft in 2018 start en monitoring van het traject uitgevoerd om leerwerktrajecten op te nemen in inkoopvoorwaarden.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2019 p.10</p>	7
Scheefwonen		
<p>Patrimonium heeft de ambitie om gedurende de looptijd van de woonvisie (t/m 2019) scheefwonen met 10% te verminderen bij mensen die jonger zijn dan 50 jaar en met een gezinsinkomen van meer dan 43.000.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2016 p. 3</p>	<p>Het aanschrijven van scheefwoners om te verhuizen bij nieuw aanbod bleek vanuit privacyregelgeving niet mogelijk. In de prestatieafspraken voor 2017-2019 is de afspraak daarom aangepast.</p> <p>Op basis van gegevens van de huurverhoging is sprake van de volgende percentages goedkoop scheefwonen:</p> <p>Percentage scheefwoners Inkomen > EUR 34.678 – EUR 44.360: 10,4% Inkomen > EUR 44.360: 12,0%</p> <p>Patrimonium ziet scheefwonen als een probleem, waarvan één derde structureel is. Er zijn echter nauwelijks instrumenten om scheefwonen te verminderen.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.3</p>	6

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Patrimonium zal de eventuele nieuwe wettelijke mogelijkheden, zoals tijdelijke huurovereenkomsten en de jaarlijkse inkomstenstoets, inzetten om bewoners die te goedkoop wonen te stimuleren te verhuizen.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.8</p>	<p>Tijdelijke huurovereenkomsten worden door Patrimonium niet gebruikt om de doorstroming op gang te brengen.</p> <p>Bron: Rapportage Patrimonium</p>	6
<p>Patrimonium gaat subject gebonden toewijzen. Hierbij wordt de huurprijs (binnen grenzen) aangepast aan het inkomen van de betreffende huurder.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.7</p>	<p>In 2017 werd door Patrimonium in specifieke situaties een beperkt inkomensbeleid toegepast, waarbij de huurprijs wordt aangepast aan het inkomen en de huishoudgrootte van de betreffende huurder. De huurprijs werd in het nieuwbouwcomplex Stadhouderslaan voor 12 appartementen bewust onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag vastgesteld.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2017 p.21</p> <p>In twee nieuwbouwcomplexen heeft Patrimonium bewust een aantal woningen in huurprijs verlaagd onder de aftoppingsgrenzen voor de huurtoeslag. Het gaat hierbij om 20 woningen in Schrijverspark, en 5 in de Shelter.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2016 p.15</p>	7
Doorstroming		
<p>Patrimonium zet zich in om doorstroming te stimuleren en scheefwoners te verleiden te verhuizen naar een woning die beter past. Doel is in de periode 2016-2020 minimaal 50 huishoudens (circa 10 per jaar) te laten verhuizen.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.8</p>	<p>Extra doorstroming is op gang gebracht door zittende huurders de mogelijkheid te bieden door te stromen naar een betaalbaar appartement.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2017 p.17</p> <p>Buiten de bovengenoemde afspraken zijn geen grootschalige programma's opgezet op de doorstroming op gang te brengen. De inkomensafhankelijke huurverhoging wordt wel toegepast, maar niet in de context van doorstroming. Deze optie wordt wel overwogen.</p> <p>Bron: Rapportage Patrimonium</p>	6
Statushouders		
<p>De gemeentelijke taakstelling m.b.t. het huisvesten van statushouders dient gerealiseerd te worden. De afspraak voor de eerste helft van 2016 is als volgt:</p> <p>De twee corporaties in Veenendaal garanderen de huisvesting van 60 statushouders. Voor 15 statushouders zoekt de gemeente naar een oplossing.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2016 p. 4</p> <p>De taakstelling voor 2016 voor de gemeente Veenendaal is vastgesteld op 161 statushouders. In de</p>	<p>Patrimonium geeft aan dat de totale gemeentelijke taakstelling in 2016 niet is behaald. Patrimonium heeft haar taakstelling zelf echter wel behaald, gebaseerd op de geplaatste statushouders in 2016 en 17 boventallig geplaatste statushouders in 2015.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2016 p.20</p> <p>In 2016 is een woning uit de voorraad gehaald en als praktijkwoning gebruikt. Dit project werd samen met Vluchtelingenwerk en het ROC georganiseerd. De</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>prestatieafspraken is vastgelegd dat Patrimonium samen met VWS 80% van de taakstelling op zich neemt.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2016 p.20</p> <p>Patrimonium meldt dat de taakstelling uit 2016 niet is gehaald. Voor 2017 is vastgelegd dat de corporaties (Patrimonium en VWS) in eerste instantie 100% van de vergunninghouders binnen de reguliere voorraad huisvesten, zolang niet gedurende minimaal twee kwartalen sprake is van verdringing. Deze verdringing wordt gemonitord per kwartaal. Wanneer sprake is van verdringing worden de mogelijkheden verkend in samenwerking met de gemeente.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.10</p>	<p>maatregel is uitgevoerd om niet alleen aandacht te besteden aan de verhuur van een woning, maar statushouders ook te begeleiden in het juiste gebruik van de woning.</p> <p>Naast de bovenstaande maatregelen gaan wijkbeheerders op huisbezoek om bepaalde problematiek bij gezinnen vroeg te signaleren en eventueel door te verwijzen voor ondersteuning en/of hulpverlening. Dit gebeurt vanaf 4-6 weken na oplevering van de woning.</p> <p>Bron: Rapportage Patrimonium</p> <p>De taakstelling voor 2017 voor de gemeente Veenendaal is vastgesteld op 86 statushouders. Daarnaast was sprake van een overloop uit 2016. In de Prestatieafspraken 2017 is besloten dat Veenendaal en VWS de volledige taakstelling op zich zouden nemen. De taakstelling is ruim behaald. In totaal zijn in 2017 122 statushouders gehuisvest, waarvan 104 (85%) door Patrimonium en 18 (15%) door VWS.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2017 p.26</p> <p>De taakstelling voor de huisvesting van statushouders door de gemeente Veenendaal in 2018 is vastgesteld op 90 statushouders. Patrimonium zou 86% van deze taakstelling op zich nemen. Het jaar 2017 is afgesloten met een plus van 25 statushouders. Dit aantal is gesaldeerd met de taakstelling van 2018. De bijgestelde taakstelling voor 2018 is voor Veenendaal 65 statushouders en voor Patrimonium 56.</p> <p>Tot en met het derde tertaal heeft Patrimonium 60 statushouders gehuisvest, 4 meer dan de taakstelling. Met betrekking tot Veenendaal zit Patrimonium 3 statushouders over de taakstelling heen.</p> <p>Bron: Tertaalrapportage 2018 T3 p.8</p>	
Gemiddelde beoordeling		6,8

Thema 3: Kwaliteit woningen en duurzaamheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Investerings woningkwaliteit		
<p>Patrimonium zal bijdragen aan de actualisatie van het convenant 'WMO Woningaanpassingen' in 2017. Doel is om de gemaakte afspraken te evalueren op een goede werking en of er bijstelling nodig is. In 2018 wordt het convenant gemonitord.</p>	<p>Convenant WMO is opgeleverd in 2017. Het Convenant WMO is in 2018 geëvalueerd en bijgesteld. Het gaat hierbij om de verduidelijking van bepaalde woningaanpassingen en de vaststelling van adressen van zogenoemde MIVA-woningen.</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
Bron: Prestatieafspraken 2018 p.4	Bron: Rapportage Patrimonium	
Planmatig onderhoud		
<p>Patrimonium legt vast dat de uitgaven aan planmatig onderhoud in de periode 2017-2019 gemiddeld per jaar EUR 8.500.000 bedragen.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.13</p>	<p>In 2016 werd EUR 1.845.000 minder uitgegeven aan planmatig onderhoud dan begroot. Totaal planmatig onderhoud voor 2016 werd begroot op EUR 8.521.000. Uiteindelijk is EUR 6.675.784 besteed aan planmatig onderhoud.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2016 p.25</p> <p>In 2017 werd EUR 3.079.000 minder uitgegeven aan planmatig onderhoud dan begroot. Totaal planmatig onderhoud voor 2017 werd begroot op EUR 8.212.000. Uiteindelijk is EUR 5.133.000 besteed aan planmatig onderhoud.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2017 p.27</p> <p>In 2018 werd EUR 2.307.406 minder uitgegeven aan planmatig onderhoud dan begroot. Totaal planmatig onderhoud voor 2017 werd begroot op EUR 6.932.485. Uiteindelijk is EUR 4.625.079 besteed aan planmatig onderhoud.</p> <p>Bron: Tertaalrapportage 2018 T3 p.14</p>	6

Duurzaamheid		
<p>De woningvoorraad heeft in 2021 een gemiddeld label B (energie-index 1,2 – 1,4) (Convenant Energiebesparing Huursector). Corporaties kunnen bijdragen door energiebesparende maatregelen onderdeel te laten zijn van hun planning voor onderhoud en verbetering. Het aanbrengen van energetische basiskwaliteit zou standaard onderdeel van de onderhoudspraktijk kunnen worden, door HR ++glas of HR-ketels te installeren, en vooral door vloer-, gevel- en dakisolatie aan te brengen. Maar ook verdergaande maatregelen zijn mogelijk zoals de installatie van warmtepompen of gebalanceerde ventilatie (bijlage bij Rijksprioriteiten, p. 12).</p>	<p>De verbetering van de energieprestatie van de woningvoorraad is na betaalbaarheid/beschikbaarheid het tweede speerpunt van Patrimonium. De gehele sociale huurvoorraad moet in 2021 een gemiddelde Energie-Index hebben van 1,4 (Label B). De gemiddelde Energie-Index voor Patrimonium in 2017 is 1,57. Dit getal is een samenstelling van oude en nieuwe energie indexen. Vanaf 2018 hanteert Patrimonium niet langer deze aanpak, maar de benchmark door Aedes. Hierdoor zijn de energie indexen van 2017 en 2018 niet te vergelijken. De gemiddelde energie-index voor 2018 is 1,66 op basis van de Aedes Benchmark.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2017 p.28</p> <p>In de periode 2015 – 2018 zijn door Patrimonium diverse verduurzamingsmaatregelen uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op de Stoomwever zijn 314 zonnepanelen aangebracht. • Er is nog een restant EPA-budget beschikbaar dat in 2018 ingezet zal gaan worden voor EPA-labelverbeteringen. In 2017 heeft Patrimonium een overstap gemaakt van EPA View naar VABI. De software van VABI is in de sector de norm geworden en helpt ons veel beter met het bepalen van de CO2-reductie. • Bij verschillende complexen is in plaats van mechanische ventilatie (waarbij continu de 'verwarmde' lucht uit woningen wordt gezogen) vraaggestuurde ventilatie toegepast. • Bij appartementen op de begane grond van Poolster/Morgenster, Freuleflat en Weverij 2-166 zijn de vloeren voorzien van vloerisolatie. • De kopgevels van Thorbeckesingel 1-60 zijn geïsoleerd. • De Prins Bernhardflat is integraal verduurzaamd in 2015 en 2016. • Er zijn zonnestroomsystemen geplaatst op gebouw Renoir (2015). • Bestaande zonnestroomsystemen zijn geoptimaliseerd op Boogschutter en Zuiderkruis (2015). • Op de eengezinswoningen aan Azalea, Clematis, Kamperfoelie en omgeving zijn zonneboilersystemen geïnstalleerd (2016). • Veel oude collectieve cv-ketels zijn vervangen door zuiniger types. • Op Spiesheem 2-48 is als pilot een batterijsysteem geplaatst om de opgewekte zonnestroom meer te 	7

	<p>benutten voor de centrale voorzieningen van het appartementengebouw.</p> <ul style="list-style-type: none"> In december 2017 is de nieuwbouw aan de Stadhouderslaan opgeleverd. Het betreft een appartementengebouw bestaande uit 24 maisonnettes en 12 appartementen, dat volgens het passiefhuis principe is gebouwd. <p>Patrimonium maakt geen specifieke melding van de uitgaven aan duurzaamheid.</p> <p>Bron: Factsheet Maatschappelijke Prestaties 2015-2018 p.9</p>	
<p>Patrimonium zal het in 2017 op te leveren nieuwbouwproject Stadhouderslaan realiseren volgens het principe "Passief Huis". Het bewonersgedrag en het effect op de energiehuishouding wordt gemonitord in 2018.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2018 p.4</p>	<p>De woningen zijn opgeleverd volgens het principe Passief Huis. Een woning volgens dit concept wordt luchtdicht gebouwd, waarbij hoge isolatiewaarden voor de gevels, daken en vloeren is toegepast. Monitoring vindt plaats in de 1^e helft van 2019</p> <p>Bron: Kelderman Bouw (Nieuwbouw Stadhouderslaan)</p>	7
<p>Patrimonium zet zich in voor het aanbrengen van zonnepanelen tegen beperkte huurverhoging in bestaande bouw.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.26</p>	<p>Patrimonium gaat in 2019 een groot project uitrollen m.b.t. het plaatsen van zonnepanelen op ruim 800 woningen. Huurders betalen een beperkte bijdrage via de servicekosten.</p> <p>Patrimonium heeft in 2017 opdracht gegeven voor het aanbrengen van zonnepanelen bij circa 245 woningen. De zittende huurders betalen hier niet voor. Bij mutatie wordt een bijdrage in rekening gebracht.</p> <p>Bron: Evaluatie Prestatieafspraken 2017-2019 p.26</p>	7
<p>De inzet van energiecoaches wordt in 2017 door de corporaties en de gemeente geëvalueerd.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2018 p.4</p> <p>Jaarafspraak 2018: Patrimonium zet zich in om een grotere rol en inzet te realiseren voor de energiecoaches/ambassadeurs.</p>	<p>Jaarafspraak 2019: Patrimonium breidt het aantal energiecoaches/ambassadeurs blijvend uit. De inzet is vooral gericht op bewustwording, gedragsbeïnvloeding en het energie besparen.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2019 p.9</p> <p>Uit de uitbreiding kan worden afgeleid dat de inzet van energiecoaches als positief wordt ervaren.</p>	7

Bron: Prestatieafspraken 2019 p.9	<p>Patrimonium heeft met de Energiecoaches acties gehouden om huurders te wijzen op energiebesparing. Hiervoor is een partij ledlampen (20.000) aangeschaft. Ook de maatschappelijke dag van Patrimonium is hieraan besteed.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2017 p.40</p> <p>Het project energiecoaches staat onder druk.</p> <p>Bron: Evaluatie Prestatieafspraken 2017-2019 p.28</p>	
Gemiddelde beoordeling		6,8

Thema 4: Leefbaarheid

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<p>Uitgaven leefbaarheid</p> <p>Patrimonium levert samen met de andere corporaties een bijdrage aan het voorkomen van verloedering van de wijken. Daarnaast leveren zij een bijdrage aan het versterken van het veiligheidsgevoel van hun huurders.</p> <p>De activiteiten door Patrimonium voor de leefbaarheid dienen te bestaan uit de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cameratoezicht en beveiliging van woongebouwen. Vergroten van het veiligheidsgevoel van bewoners, onder andere ook door voorlichting en deelname aan campagnes in samenwerking met gemeente en politie. • Bewonersondersteuning en buurtpreventie (vergoeding d.m.v. vrijwilligersvergoeding aan de buurtpreventers) en ondersteuning Buurtpreventieprojecten door wijkbeheerders. • Inzet wijkbeheerders en gebiedsregisseurs. Zij zijn gericht op de directe leef- en woonomgeving, signalering en de aanpak van overlast en vervuiling. • De gebiedsregisseurs nemen deel aan de gemeentelijke wijkteams en zijn gericht op fysieke en ook sociale aspecten van het wonen. Zij ondersteunen ook bewonersprojecten. • Deelname en financiële bijdrage aan projecten zoals Scoren in de Wijk. Scoren in de Wijk is een project dat loopt in drie Veenendaalse wijken: Franse Gat, JES-gebied en PWA-park. Elke woensdag van 13.00 – 15.00 uur sporten meer dan 160 kinderen binnen dit project en leren daarbij sociale vaardigheden. Het doel van het project is een bijdrage leveren aan de wijken en een positieve houding van jonge wijkbewoners om zo overlast te voorkomen. 	<p>Patrimonium heeft aan alle genoemde zaken in ruime mate invulling geven in de afgelopen jaren. Scoren in de wijk is intussen een zelfstandige stichting. Patrimonium heeft nadrukkelijk aandacht voor de leefbaarheid in Veenendaal.</p> <p>Bron: Evaluatie Prestatieafspraken 2017-2019 p.38</p>	8

Opgaven	Prestaties	Cijfer
<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning bij activiteiten, zoals bijvoorbeeld de burendag. Ook wordt de woonomgeving schoon gehouden in de vorm van een dagbestedingsproject • Ondersteunen van activiteiten van vrijwilligersorganisaties. Financiële bijdragen vinden plaats op basis van werkelijke casussen aan de hand van van te voren vastgestelde bedragen. • (financiële) Ondersteuning Buurtouders (Patrimonium) • Continuering deelname en bijdragen aan doorontwikkeling interventieteam om maatschappelijke onrust te voorkomen. • Het gezamenlijk (gemeente, zorg,- welzijn,- veiligheidspartners en corporaties) uitvoeren onder regie van de gemeente van een “actief achter de voordeur beleid” in kwetsbare wijken. <p>Bron: Evaluatie Prestatieafspraken 2017-2019 p.39</p>		
<p>Uitkomsten van het LEMON-onderzoek dienen als basis voor activiteiten, acties en prioritering op het gebied van leefbaarheid.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2016 p.4</p> <p>In 2017 wordt gewerkt aan de intensivering van de integrale aanpak vervuiling openbare ruimten rondom de flatcomplexen.</p> <p>In 2018 wordt dit verder voortgezet. Verder wordt een monitoringsysteem opgezet om beter inzichtelijk te krijgen wanneer het problematisch is.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2018 p.5</p> <p>In 2018 is opnieuw een Lemon onderzoek gehouden. Op basis van de resultaten worden wijkvisies bijgesteld en concrete wijkactieplannen opgesteld.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2019 p.10</p>	<p>Het LEMON-onderzoek is uitgevoerd en wordt gebruikt voor de op te stellen wijkambities en het uitwerken van het plan Ouderenhuisvesting/Wonen met zorg.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.4</p> <p>Eind 2015 en begin 2016 is het Lemon-onderzoek uitgevoerd, samen met de gemeente en de Veenendaalse Woningstichting. Begin 2018 is het Lemon-onderzoek met dezelfde partners opnieuw uitgevoerd. Patrimonium heeft als doel om uitkomsten van het Lemon-onderzoek te gebruiken als basis voor activiteiten, acties en prioritering op het gebied van leefbaarheid. Voorbeelden van dergelijke activiteiten zijn de buurttenten om bewoners voor te lichten over veiligheid, de activiteitenruimte de Garage in Schrijverspark, het gericht inzetten van wijk/gebiedsteams en het verlichten en verzorgen van achterpaden. Daarnaast heeft Patrimonium samen met zorginstelling Veens, de Politie en bewonersorganisaties deelgenomen aan de actie waarmee bewoners in een buurttent zijn voorgelicht over veiligheid, (jongeren)overlast, preventie, inbraken, babbeltrucs en brandveiligheid.</p> <p>Bron: Factsheet Maatschappelijke Prestaties 2015-2018 p.12/13</p> <p>Patrimonium heeft samen met welzijnsinstelling Veens, de gemeente Veenendaal, de Politie en bewonersorganisaties deelgenomen aan de actie waarmee bewoners in een buurttent zijn voorgelicht over</p>	7

Opgaven	Prestaties	Cijfer
	<p>veiligheid, (jongeren)overlast, preventie, inbraken, babbeltrucs en brandveiligheid.</p> <p>Bron: Evaluatie Prestatieafspraken 2017-2019 p.40</p>	
<p>Patrimonium geeft invulling aan een gezamenlijke aanpak c.q. inhoud geven aan activiteiten m.b.t.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vroegsignalering hennep (regievoering politie en gemeente) en ondermijning (regievoering Gemeente) • Samenwerking en ondersteuning aanpak illegale bewoning (opzetten convenant) <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019</p>	<p>Patrimonium werkt nauw samen met de veiligheidspartners en de gemeente op het gebied van signalering en aanpak hennep, ondermijning en de aanpak van illegale bewoning. Het convenant adres gerelateerde aanpak is in ontwikkeling en wordt in 2019 vastgesteld.</p> <p>Bron: Evaluatie Prestatieafspraken 2017-2019 p.40</p>	7
<p>Patrimonium brengt projectmatig degelijk PKVW hangen en sluitwerk aan. De corporaties in Veenendaal samen gaan gemiddeld per jaar 200 woningen voorzien van PKVW.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.13</p>	<p>In 3 complexen (Gersteveld-Tarweveld, Weverij en Stoomwever) zijn PKVW projecten uitgevoerd. Daarnaast is aan individuele bewoners actief het aanbod gedaan de woning tegen een zeer lage huurverhoging te laten voorzien van het PKVW. In totaal zijn 371 woningen voorzien van het politiekeurmerk.</p> <p>Bron: Jaarverslag 2017 p.36</p>	7
Social Return on Investment		
<p>Patrimonium verkent met VWS en de gemeente de mogelijkheden voor het versterken van de samenwerking op het gebied van social return en willen eind 2017 een stedelijk contract afsluiten.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2017-2019 p.18 Bron: Prestatieafspraken 2018 p.5</p> <p>Patrimonium heeft in 2018 monitoring en eventuele bijstelling van lopende trajecten uitgevoerd.</p> <p>Patrimonium neemt in 2019 het SROI (Social Return on Investment) op in haar inkoopvoorwaarden.</p> <p>Bron: Prestatieafspraken 2019 p.11</p>	<p>Met de hovenier is afgesproken dat voor de groenvoorzieningen van Patrimonium gewerkt wordt volgens het concept van SROI.</p> <p>Bron: Factsheet Maatschappelijke Prestaties 2015-2018 p.12</p> <p>Patrimonium heeft al jaren groenonderhoudscontracten waarbij de inzet van medewerkers van IW-4, een sociaal werkbedrijf, aan de orde is. Ook heeft Patrimonium een groenonderhoudscontract met Abrona (inzet personen met een licht verstandelijke beperking) in een bepaalde wijk. Voor de toekomst wordt gestreefd naar een nieuw contract voor de groenvoorziening, waarbij de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aanzienlijk groter wordt. Patrimonium heeft het voornemen om dit aandeel van 15% omhoog te brengen 60%-70%.</p> <p>Bron: Evaluatie Prestatieafspraken 2017-2019 p.43</p>	6
Gemiddelde beoordeling		7,0

Over Ecorys

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

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

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

ECORYS Nederland B.V.
Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl



Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

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

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas