



Patrimonium
thuis in wonen



Maatschappelijke visitatie 2018 -2021



raeflex
?

Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit. Raeflex rondde meer dan 400 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen andere advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Deze visitatoren zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland.

Sinds 2015 is de verplichting tot visitatie opgenomen in de Woningwet. In 2017 is opgenomen dat de Autoriteit woningcorporaties de visitatietermijnen handhaaft op vier jaar. Daarmee constateren we dat visitatie een grotere rol is gaan spelen in de toezichtinstrumenten voor woningcorporaties.

Visitatie is een waardevol instrument om corporaties te spiegelen op hun geleverde prestaties, oordelen van belanghebbenden duidelijk te hebben en om verbetertips te geven. Gelukkig biedt de visitatiemethodiek mogelijkheden om toekomstgerichte aanbevelingen te geven en binnen de visitatiemethodiek maatwerk te leveren.

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

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

drs. Alex Grashof
directeur Raeflex

Bennekom, 20 april 2022

Raeflex
Kierkamperweg 17B
6721 TE Bennekom
secretariaat@raeflex.nl
www.raeflex.nl

Visitatiecommissie
De heer A.T.A. Koopmanschap AC | Voorzitter
Mevrouw drs. A. de Klerk | Lid/ Secretaris



Inhoudsopgave

Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort.....	4
A Recensie Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk.....	5
B Scorekaart Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk.....	9
C Scorekaart in beeld Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk.....	10
D Samenvatting in beeld Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk.....	11
E Reactie Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk.....	14
Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief.....	16
1 Visitatie bij Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk.....	17
1.1 Schets Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk.....	17
1.2 Werkgebied Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk.....	18
2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces.....	19
2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's.....	19
2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces.....	21
2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden.....	23
3 Presteren naar Opgaven en Ambities.....	24
3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken.....	24
3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven.....	26
4 Presteren volgens Belanghebbenden.....	30
4.1 De belanghebbenden van Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk.....	30
4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties.....	31
4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden.....	34
5 Presteren naar Vermogen.....	36
5.1 Beoordeling van vermogensinzet van Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk.....	36
6 Governance van maatschappelijk presteren.....	39
6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiesturing.....	39
6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC.....	40
6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording.....	41
Deel 3 Bijlagen bij het rapport.....	43
Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen.....	44
Bijlage 2 Curricula vitae.....	45
Bijlage 3 Bronnenlijst.....	48
Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen.....	49
Bijlage 5 Position paper.....	50
Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen.....	53
Bijlage 7 Meetschaal.....	65

Deel 1

Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort



A Recensie Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

Woningcorporatie Patrimonium te Urk heeft haar werkgebied in de gemeente Urk. Het voormalige eiland Urk is sinds de inpoldering in de vorige eeuw onderdeel geworden van de Noordoostpolder. Kenmerkend voor dit werkgebied is de snel groeiende dorpse gemeenschap waar veel inwoners werkzaam zijn in de visserij. De groei is in alle leeftijdscategorieën te zien. Er zijn veel grote gezinnen en er is sprake van vergrijzing. De meeste huishoudens kopen er een woning. Het percentage sociale huur is daardoor relatief laag op Urk (15 procent). Patrimonium is dé corporatie op Urk met de verhuur van 981 woningen (2021).

Terugblik op visitatie 2014-2017

Tijdens de vorige visitatie scoorde Patrimonium op alle thema's ruim voldoende tot goed. De visitatiecommissie gaf de thema's huisvesting van de primaire doelgroep, kwaliteit van woningen en woning beheer en (des-)investeringen in vastgoed de hoogste waardering. Eveneens was de commissie zeer te spreken over de vermogensinzet, de besturing, het toetsingskader en openbare verantwoording. Belanghebbenden waardeerden alle thema's met een ruim voldoende tot goed. Complimenten kreeg de corporatie voor de huisvesting van statushouders en de investeringen in duurzaamheid en nieuwbouw.

De commissie typeerde de corporatie als betrouwbare partner, die opkomt voor de doelgroep. Punt van blijvende aandacht was het realiseren van jongeren/starterswoningen en seniorenhuisvesting. Aandachtspunt voor de toekomst was de toename van de groep kwetsbare huurders. En de commissie merkte de kwetsbaarheid van een kleine organisatie als Patrimonium op.

Resultaten visitatie 2018-2021

Dé lokale woningcorporatie op Urk

Woningstichting Patrimonium is met 981 sociale huurwoningen dé lokale woningcorporatie op Urk. Patrimonium staat op het voormalige eiland Urk bekend als een betrouwbare en degelijke samenwerkingspartner. De inwoners van Urk vormen een hechte gemeenschap, velen werken in de visserij en zijn lid van een van de kerken. De gemeenschap kent een eigen dialect. De commissie vindt het niet verwonderlijk dat Patrimonium - gezien het bijzondere en eigen karakter van Urk - graag zelfstandig blijft. Dat er sprake is van een hechte cultuur vertaalt zich ook in de nauwe samenwerking met de gemeente Urk en diverse zorg- en welzijnspartijen. De partijen weet elkaar snel te vinden; de lijnen zijn kort.

Betrouwbaar, klantgericht en efficiënt

Patrimonium beschrijft in haar position paper dat ze samen met belanghouders wil werken volgens de kernwaarden: klantgericht, flexibel en efficiënt en met heldere doelstellingen vanuit de randvoorwaarde van financiële continuïteit. Om dit te kunnen waarborgen heeft de corporatie de volgende interne kernwaarden gedefinieerd: lokaal verankerd, sociaal betrokken, betrouwbaar en transparant en tenslotte oplossingsgericht. Deze kernwaarden vormen het DNA van Patrimonium.

De commissie heeft tijdens het visitatietraject gezien dat de corporatie vanuit een bescheiden houding deze kernwaarden waarmaakt. De commissie heeft zelf ervaren dat de corporatie vragen snel beantwoordt. Het is een van de signalen dat de corporatie haar zaken goed op orde heeft. De beleidsdocumentatie is compleet, de prestaties zijn goed zichtbaar en de besturingscyclus draagt eraan bij dat de corporatie efficiënt werkt. De klanten ondervinden hiervan voordeel doordat de corporatie goede dienstverlening levert.

Gericht op nieuwbouw, duurzaamheid en maatschappelijke opgaven

De woningvoorraad op Urk bestaat voornamelijk uit eengezinswoningen. Dit geldt niet alleen voor de koopwoningen, maar ook voor de sociale huurvoorraad. De sterke autonome groei van Urk vraagt om een vergroting van de sociale huurvoorraad. Er ligt wat dat betreft een forse opgave: 200 woningen erbij in 2030.

De laatste jaren richt de corporatie zich op de opgaven die de vergrijzing opwerpt. Het merendeel van de woningzoekenden bestaat namelijk uit (oudere) een- of tweepersoonshuishoudens. Zoals de corporatie in haar position paper beschrijft gooit ze het roer niet om, maar zal ze in de koers de bakens verzetten. De corporatie heeft voor deze doelgroep reeds enkele appartementencomplexen in de verhuur. Bij het ontwerp van deze complexen is rekening gehouden met het stimuleren van de onderlinge betrokkenheid onder bewoners door een overdekt Atrium te realiseren. Voor ouderen wil de corporatie geclusterde woningen bouwen. Alle nieuwbouw wordt levensloopbestendig gebouwd.

Daarnaast is door de stijgende prijzen van koopwoningen een toename van starters op de sociale huurmarkt te zien. Patrimonium wil daarom haar aandeel in de nieuwbouw de komende jaren uitbreiden van 15 procent naar 20 procent. Zowel de gemeente als de huurdersorganisatie zien hiervan de noodzaak. Daarnaast wil Patrimonium aandacht geven aan de groeiende instroom van kwetsbare groepen. Op het gebied van duurzaamheid heeft de corporatie al veel gedaan; Patrimonium gaat in de toekomst samen met de gemeente verder werken aan de wijkenergieplannen.

Compacte, efficiënte en kostenbewuste organisatie

Patrimonium heeft een kleine werkorganisatie van acht medewerkers. Er is een directeur-bestuurder en een medewerker strategie en control. Er is geen managementlaag. De commissie is onder de indruk van de kwaliteit van de beleidsdocumenten en managementrapportages. Deze zijn goed leesbaar, transparant en niet in het minst, het zijn 'levende' documenten. Daarmee doelt de commissie op het feit dat de documenten mede zorgen voor een goed ingerichte, effectieve en efficiënte besturingscyclus. De resultaten zijn goed, klanten en belanghebbenden zijn tevreden en de bedrijfslasten zijn zeer laag (in de Aedes-benchmark staat de corporatie op nr. 10 van de 285 corporaties in Nederland). Bovendien is de corporatie financieel gezond en gaat ze verstandig om met risico's.

Interne toezichthouders maatschappelijk verankerd

De commissie heeft intern toezichthouders gezien die maatschappelijk betrokken zijn. Bij de samenstelling van de raad is gezocht naar een goede balans tussen lokale verankering en de frisse blik van buiten. Eveneens zijn diverse expertises aanwezig in de raad. Een en ander zorgt er voor dat er nu een raad is van vijf leden, hetgeen voor een kleine organisatie groot is. De raad is nog zoekend om meer als team te functioneren. De commissie signaleert verder dat lokale betrokkenheid van de leden van de raad extra aandacht vraagt bij het maken van afwegingen en het beschrijven procedures, wanneer de corporatie lokaal diensten inhuurt (zie hoofdstuk governance). Er kan dan in zo'n kleine hechte gemeenschap al snel sprake zijn van (de schijn van) belangenverstremgeling. De raad is zich hiervan bewust.

Van jaarlijkse naar meerjarige prestatieafspraken

De afgelopen jaren werkten partijen met jaarlijkse prestatieafspraken. De visitatiecommissie vindt het een verstandige keuze van de partijen om dit om te zetten naar meerjarige prestatieafspraken op basis van de Woonvisie. Hiermee komt de focus meer te liggen op de hoofdlijnen en dilemma's in plaats van op de details. Belangrijke actuele thema's voor de prestatieafspraken zijn: nieuwbouw sociale huurwoningen (wachlijsten) en de warmtetransitie. Bij deze thema's liggen uitdagingen in de samenwerking in de uitvoering. Er zijn dilemma's en er is discussie over deze thema's tussen partijen.



Het thema 'zorg' of de groeiende groep 'kwetsbare huurders' is eveneens relevant, maar de commissie ziet dit meer als een gezamenlijke uitdaging. Het is minder een discussiepunt tussen partijen.

Doet de corporatie de goede dingen en doet ze de dingen goed?

- + Lokaal geworteld en korte lijnen
- + Betrouwbare samenwerkingspartner (goede netwerkpartner)
- + Betaalbare huurprijzen
- + Woningen hebben nu al gemiddeld energielabel B
- + Relatief goede scores voor dienstverlening
- + Zeer lage bedrijfslasten
- + Financieel gezonde corporatie
- + Koersvast en goede besturingscyclus
- + Transparante verantwoording van prestaties.

Vooruitblik

Beleidsagenda voor de toekomst

De commissie constateert dat Patrimonium al goed presteert. Als de corporatie zich wil ontwikkelen tot excellente organisatie, dan geven wij de volgende suggesties mee:

Zelfstandig blijven en een grote opgave

De corporatie heeft er voor gekozen zelfstandig te blijven. De commissie vindt dit een logische keuze, gezien het eigen karakter van Urk en de goede prestaties die Patrimonium levert. De commissie ziet dat de corporatie bewust de voordelen en nadelen (risico's) van een kleine organisatie heeft afgewogen en op onderdelen samenwerking heeft gezocht met een collega-corporatie. De commissie vindt blijvende aandacht voor het omgaan met deze risico's van belang, zeker gezien de grote opgave die er ligt.

Groeiende groep kwetsbare huurders

De groep kwetsbare huurders neemt toe. De commissie vindt het positief dat de corporatie op het sociaal domein al samenwerkt met welzijns- en zorginstanties. Wellicht kan er samen met relevante instanties, buurtbewoners en vrijwilligersorganisaties gezorgd worden voor een 'zachte landing' van kwetsbare huurders in de wijk. Denk aan hulp bij tuinieren of inrichten woning.

Versterken maatschappelijke rol intern toezicht

Bij het invullen van de maatschappelijke rol van de raad staan de volgende vragen centraal: Doet de corporatie de goede dingen en doet ze de dingen goed? De expertise en lokale kennis is binnen de raad reeds aanwezig. De strategische rol van de raad kan versterkt worden als de raad meer als team gaat functioneren. Dit kan bijvoorbeeld door een gezamenlijke visie op de netwerkrol te formuleren. De commissie vindt het van belang dat hierbij ook tegen het licht wordt gehouden of het nodig is om vijf leden in de raad te hebben, gezien de omvang van de corporatie. Onderbouw die keuze.

Positie Huurdersvereniging

De Huurdersvereniging is zoekend naar haar rol. Slechts een beperkt aantal huurders is lid, terwijl de corporatie haar vraagt alle huurders te vertegenwoordigen. Een mogelijkheid om deze rol te versterken is om bij specifieke projecten de huurders te betrekken.

Wederkerigheid prestatieafspraken

In het proces is aandacht nodig voor wederkerigheid. Wat doet welke partij en waar hebben ze elkaar nodig? Dit zou in het proces van prestatieafspraken én de samenwerking in de uitvoering nadrukkelijker aandacht mogen krijgen. De commissie ziet een huurdersvereniging die serieus meedenkt en discussieert over relevante vraagstukken. Dat is waardevol. Maar blijvende aandacht is nodig voor de rol van de huurdersvereniging. Er wordt namelijk veel tijd en inhoudelijke inbreng verwacht van deze vrijwilligers. Ondersteuning hierin blijft van belang en ook focus op zaken die voor huurders van belang zijn, zodat deze hun tijd gericht kunnen inzetten.

Zorg voor een goed begrip bij partners voor de keuzes en de consequenties ervan

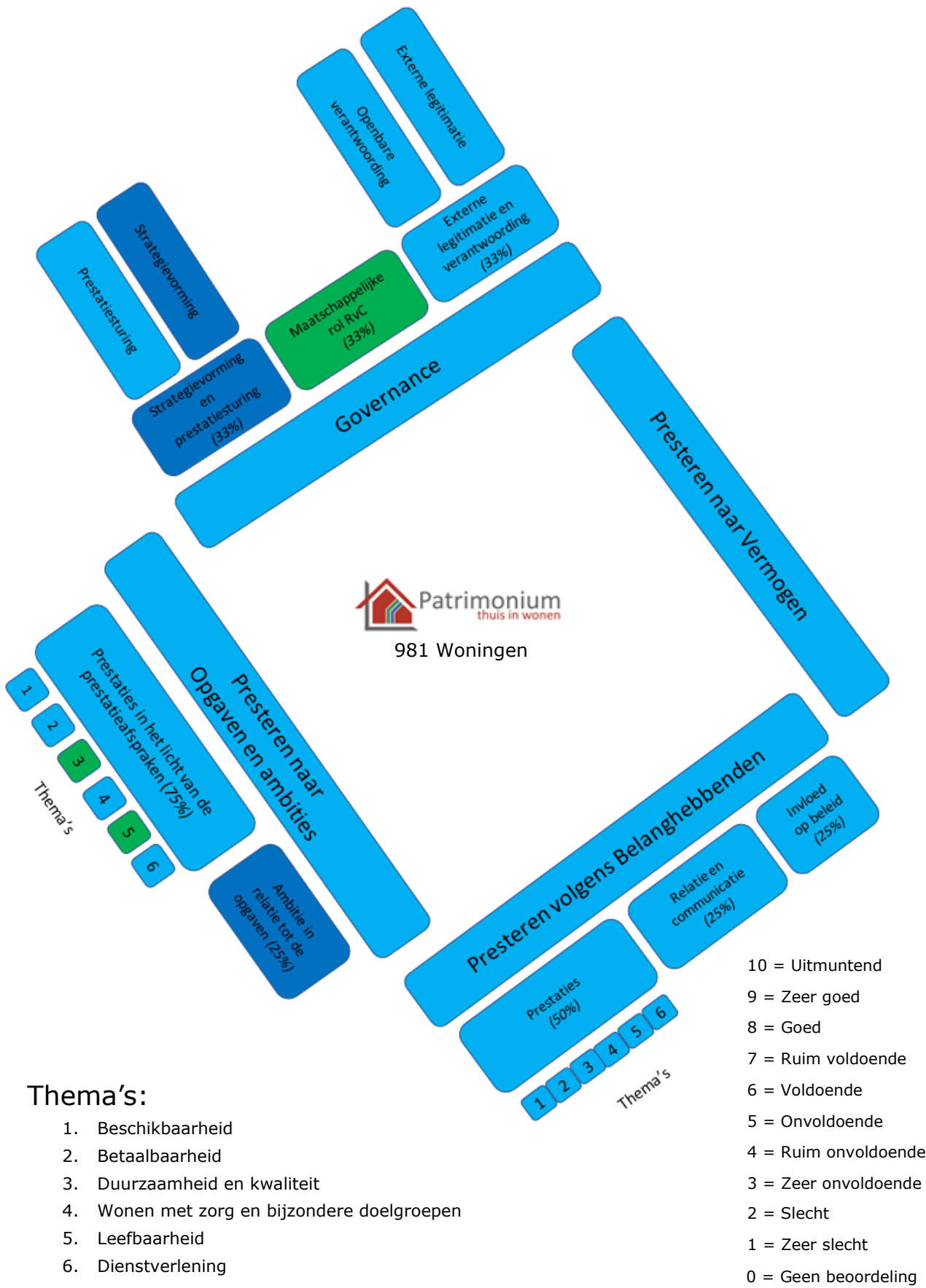
Bijvoorbeeld: kiezen voor de sociale huur betekent het afwijzen van projecten voor duurdere huurwoningen. Het kiezen voor beperkte huurverhoging betekent minder financiële ruimte voor andere investeringen.

De verbeterpunten van de belanghebbenden zijn te vinden in paragraaf 4.3.

B Scorekaart Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

Perspectief Thema:	Beoordeling volgens meetschaal							Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer	
	1	2	3	4	5	6					
Presteren naar Opgaven en Ambities										8,0	
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken	8,0	8,0	7,0	8,0	7,0	8,0		7,7	75%		
Ambities in relatie tot de opgaven								9,0	25%		
Presteren volgens Belanghebbenden										8,0	
Prestaties	7,6	7,8	7,8	8,4	7,5	8,3		7,9	50%		
Relatie en communicatie								8,2	25%		
Invloed op beleid								7,9	25%		
Presteren naar Vermogen										8,0	
Vermogensinzet								8,0	100%		
Governance										7,8	
Strategievorming en prestatiesturing	Strategievorming							9,0	8,5	33%	
	Prestatiesturing							8,0			
Maatschappelijke rol RvC								7,0	33%		
Externe legitimatie en verantwoording	Externe legitimatie							8,0	8,0	33%	
	Openbare verantwoording							8,0			
Thema 1: Beschikbaarheid											
Thema 2: Betaalbaarheid											
Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit											
Thema 4: Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen											
Thema 5: Leefbaarheid											
Thema 6: Dienstverlening											

C Scorekaart in beeld Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk



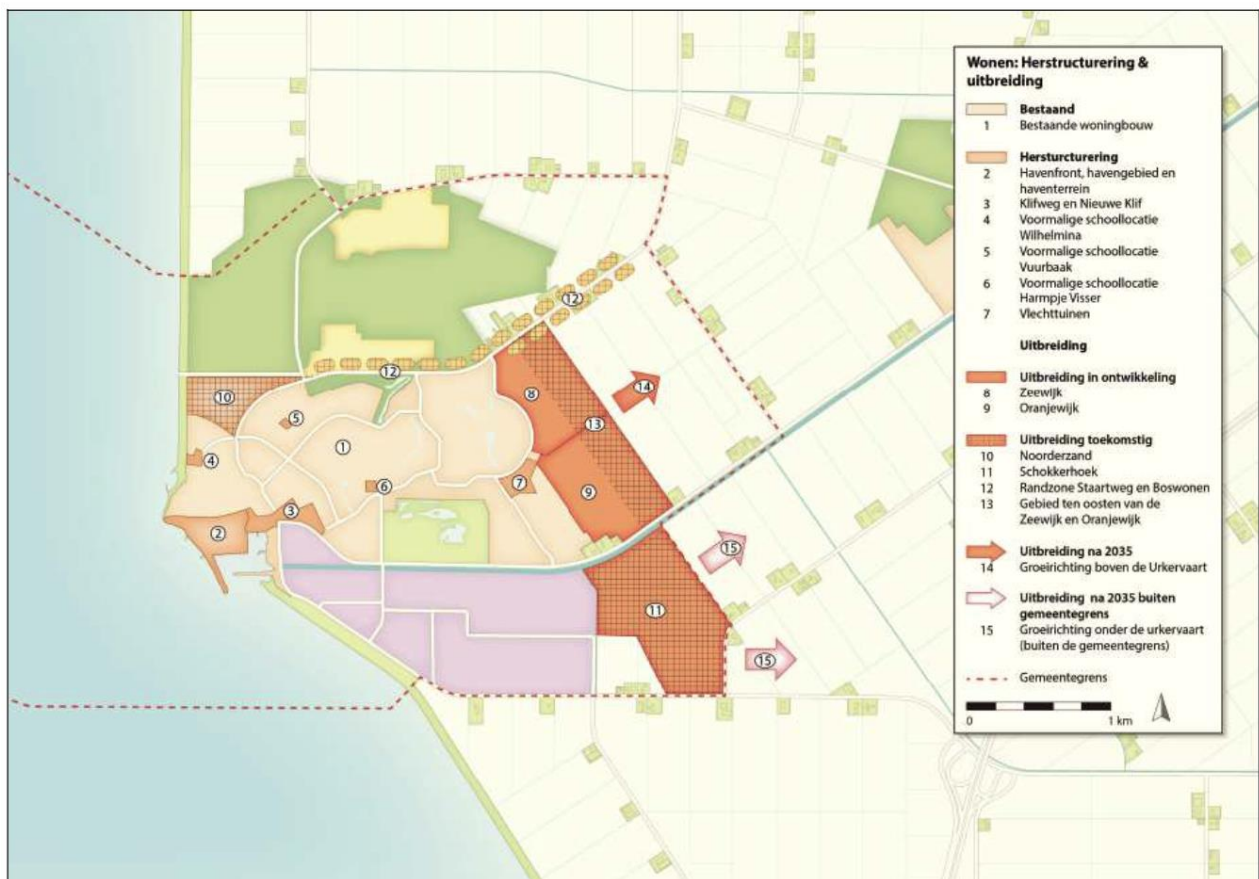
D Samenvatting in beeld Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

Visitatie Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, 2018/2) voor corporaties tot 1.000 woningen en vond plaats in maart en april 2022.

Korte schets Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

Woningcorporatie Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk heeft 981 woningen in eigendom en beheer en is actief in de gemeente Urk. Deze gemeente telt 21.227 inwoners (CBS, 2021). De belangrijkste belanghebbenden zijn huurdersvereniging De Bult, de gemeente Urk en diverse zorg- en welzijnspartijen. Kenmerkend voor het werkgebied is de snel groeiende dorpsgemeenschap waarvan veel inwoners werkzaam zijn in de visserij. De groei is in alle leeftijdscategorieën te zien. Er zijn veel grote gezinnen en er is sprake van vergrijzing. De meeste huishoudens kopen er een woning. Het aandeel eengezinswoningen is dominant met (85 procent). Het percentage sociale huur is daardoor relatief laag op Urk (15 procent). Patrimonium is dé corporatie op Urk met de verhuur van 981 woningen (2021).



Afbeelding Themakaart Wonen: Herstructureringen & uitbreiding (Structuurvisie Urk 2035+)



Beoordelingen Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

Beoordeling in vergelijking met vorige visitatie		
Perspectief	2017	2021
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,8	8,0
Presteren volgens Belanghebbenden	7,6	8,0
Presteren naar Vermogen	7,7	8,0
Governance	7,6	7,8

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Samenvatting in beeld Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

Prestaties naar Opgaven en Ambities: 8,0

- Prestaties ruim voldoende tot goed
- Sociale huurvoorraad toegenomen
- Gemiddeld energielabel B
- Duurzaamheidsmaatregelen niet doorberekend aan huurder
- Proactieve aanpak voorkomen huurschulden
- Mooie woonprojecten met zorginstaties
- Goede dienstverlening
- Duidelijke en goed onderbouwde visie, ambitie en doelen

Prestaties volgens belanghebbenden: 8,0

- Prestaties zijn ruim voldoende tot (zeer) goed
- Met name grote tevredenheid over de relatie en communicatie, wonen met zorg, bijzondere doelgroepen en dienstverlening

Verbeterpunten:

- Meer sociale huurwoningen voor doelgroep, senioren en kwetsbare groepen
- Huurdersvereniging meer betrekken bij projecten
- Aandacht voor tuinen en inburgering nieuwe Nederlanders
- Opgave energietransitie



981 woningen

Prestaties naar Vermogen: 8,0

- Opgaven zijn goed in beeld gebracht ten vertaald naar een wensportefeuille
- Belanghebbenden zijn betrokken bij afwegingen en keuzes van de corporatie
- Zeer lage bedrijfslasten

Governance: 7,8

- Zeer goed besturingscyclus
- Toezicht op orde
- Belanghebbenden zijn actief betrokken geweest bij ondernemingsplan en zijn goed op de hoogte wat de corporatie doet op Urk

E Reactie Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

Bestuurlijke reactie op visitatierapport

2018-2021

april 2022

Patrimonium heeft het visitatietraject van 2022 ervaren als een prettig proces dat veel inzicht en herkenning heeft opgeleverd. De plezierige werkwijze en samenwerking met de visitatiecommissie hebben bijgedragen aan een waardevol rapport met observaties en aanbevelingen. De scores op de vier prestatievelden geven zowel een bevestiging als een aansporing op onze strategie, onze keuzes en ons dagelijks handelen.

Scores Patrimonium in vergelijking tot gemiddelden (bron: website visitaties.nl, methodiek 6.0):

Prestatieveld	Rapportcijfer Patrimonium 2014-2018	Rapportcijfer Patrimonium 2019-2021	Gemiddelde corporaties in Nederland	Gemiddelde corporaties < 1.000 vhe
Presteren naar opgaven en ambities	7,8	8,0	7,3	7,1
Presteren volgens belanghouders	7,6	8,0	7,5	7,6
Presteren naar vermogen	7,7	8,0	7,3	7,0
Governance	7,6	7,8	7,2	6,9

Samen voor een betere volkshuisvesting op Urk

Wij zijn verheugd dat de visitatiecommissie heeft gezien dat we het niveau van ons presteren hebben weten te verbeteren en de aanbevelingen van het voorgaande visitatierapport hebben opgevolgd. Wij zien dit als een bevestiging van onze strategische koers, waarbij we de komende jaren alleen de bakens zullen verzetten om in te spelen op ontwikkelingen en lokale vraagstukken.

Tegelijk zijn we blij met de terugkoppeling van onze belanghouders. Het laat zien dat we samen verder komen dan ieder afzonderlijk. Dit is een ontwikkeling die naar onze mening de komende periode nog meer nadrukkelijk aan de orde zal zijn. Niet alleen op het gebied van het sociaal domein, maar ook op het gebied van de volkshuisvestelijke bouw- en verduurzamingsopgaven.

Toekomstbestendige organisatie

De visitatiecommissie karakteriseert Patrimonium als compact, betrouwbaar, klantgericht en efficiënt. Een mooi uitgangspunt voor een zelfstandige toekomst met een grote opgave. De voordelen van de compacte organisatie, onze goede prestaties en de aandacht voor de risico's rechtvaardigen volgens de commissie het beeld van de toekomstbestendige woningcorporatie op Urk.

De commissie ziet mogelijkheden dat Patrimonium zich ontwikkelt tot een excellente organisatie. Zij geeft hiervoor een aantal aandachtspunten mee voor de komende periode.

Beleidsagenda voor de toekomst.

Hoewel ons ondernemingsplan het beleid voor de komende jaren heeft gedefinieerd, onze nieuwe vastgoedstrategie de haalbaarheid van de forse opgave in nieuwbouw en verduurzaming aantoont, geven de aandachtspunten de mogelijkheid om onze bakens te verzetten en te excelleren in onze volkshuisvestelijke prestaties.



Een verdere verdieping in de samenwerking ten gunste van kwetsbare huurders is daar een voorbeeld van. Het zoeken naar mogelijkheden om de positie van de huurdervereniging te verstevigen en het versterken van de maatschappelijke rol van het intern toezicht zijn andere elementen die hieraan bijdragen. Tenslotte wordt aandacht gevraagd om onze beleidskeuzes en de consequenties daarvan meer zichtbaar te maken.

Tot slot

Wij bedanken de commissieleden van Raeflex, Bert Koopmanschap (voorzitter) en Annet de Klerk (secretaris) voor de enthousiaste en inspirerende wijze waarop zij het visitatietraject hebben vormgegeven.

Daarnaast willen we ook iedereen bedanken die heeft meegewerkt aan de totstandkoming van dit visitatierapport door hun tijd, openheid en inzet. Het mooie resultaat hebben we immers mede dankzij jullie behaald.

Urk, april 2022

Johan Oosterhoff
Directeur-bestuurder

Willy Schutte
voorzitter Raad van Commissarissen



Deel 2

Toelichting op de beoordelingen, per perspectief



1 Visitatie bij Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

De reden voor visitatie

In oktober 2021 heeft Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Naast de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren, wil Patrimonium Urk graag meerwaarde uit de visitatie halen om haar prestaties te verbeteren.

De visitatie betreft de periode 2018 tot en met 2021.

Het visitatieproces

Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 6.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, 2018/2) en vond plaats in de maanden maart en april 2022.

Op basis van alle door Patrimonium Urk verzamelde informatie is de visitatie gestart. De visitatiegesprekken met interne en externe belanghouders voerde de commissie op 9 maart 2022. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de factsheet prestaties, de position paper en de enquête over prestatieafspraken voor de gesprekken toegestuurd naar de belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Patrimonium Urk, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de opeenvolgende visitatierapporten niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er sinds de invoering van het visitatiestelsel verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd.

Samenstelling commissie

De visitatiecommissie bestond uit de heer A.T.A Koopmanschap AC (voorzitter), mevrouw drs. A. de Klerk (lid/secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

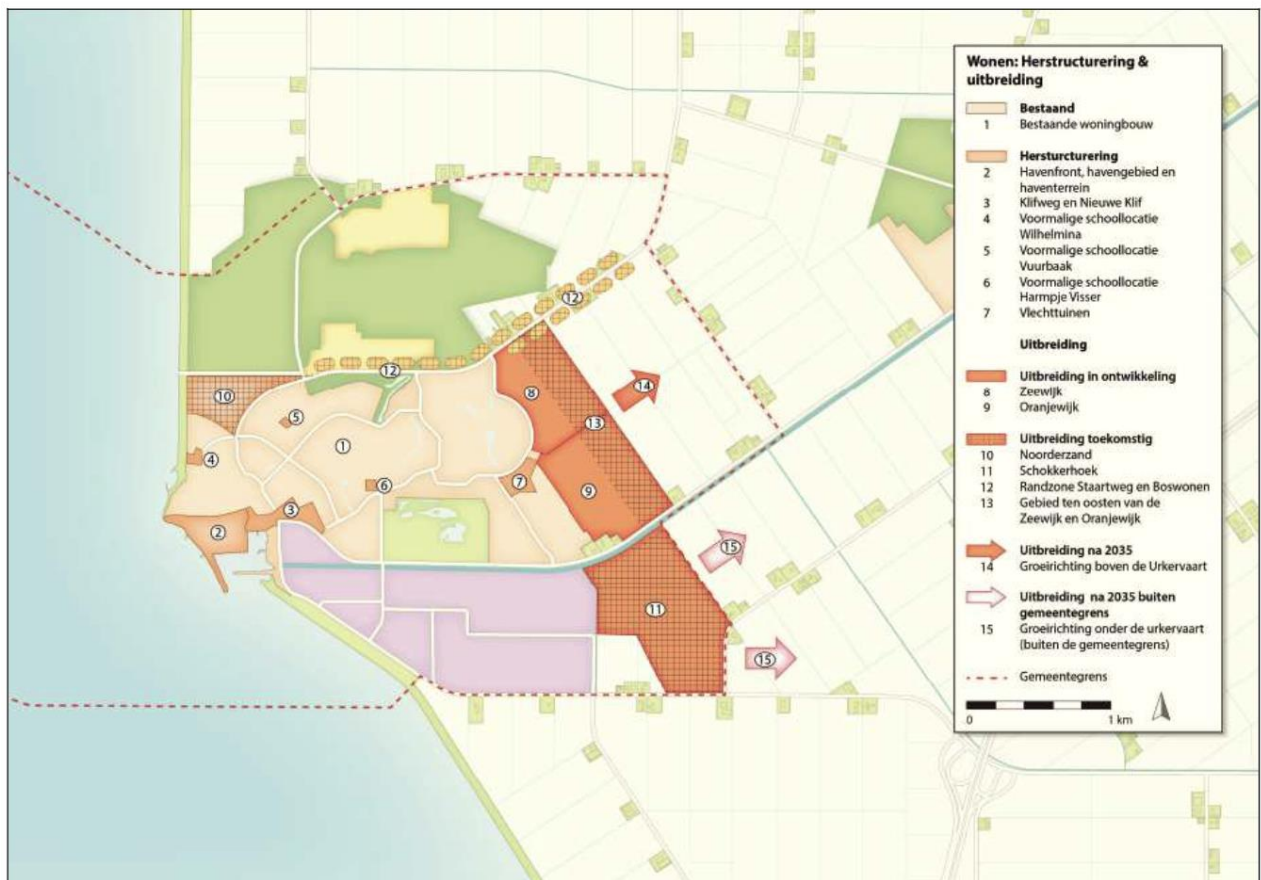
1.1 Schets Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

Woningcorporatie Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk heeft 981 woningen in eigendom en beheer en is actief in de gemeente Urk. Deze gemeente telt 21.227 inwoners (CBS, 2021). De belangrijkste belanghebbenden zijn huurdersvereniging De Bult, de gemeente Urk en diverse zorg- en welzijnspartijen. Bij Patrimonium Urk werken 8 medewerkers; in totaal 7,0 fte (Bron: Jaarverslag 2020). De leiding van de corporatie berust bij een directeur-bestuurder. Het interne toezicht bestaat uit 5 leden, van wie 2 leden die op voordracht van de huurders(organisaties) in de raad van toezicht zitting hebben.



1.2 Werkgebied Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

Woningcorporatie Patrimonium te Urk heeft haar werkgebied in de gemeente Urk, provincie Flevoland. Het voormalige eiland Urk is sinds de inpoldering in de vorige eeuw onderdeel geworden van de Noordoostpolder. Kenmerkend voor dit werkgebied is de snel groeiende dorps gemeenschap waarvan veel inwoners werkzaam zijn in de visserij. De groei is in alle leeftijdscategorieën te zien. Er zijn veel grote gezinnen en er is sprake van vergrijzing. De meeste huishoudens kopen er een woning. Het aandeel eengezinswoningen is dominant met (85 procent). Het percentage sociale huur is daardoor relatief laag op Urk (15 procent). Patrimonium is dé corporatie op Urk met de verhuur van 981 woningen (2021).



Afbeelding Themakaart Wonen: Herstructureringen & uitbreiding (Structuurvisie Urk 2035+)

2 Thema's, kwaliteit prestatieafspraken en proces

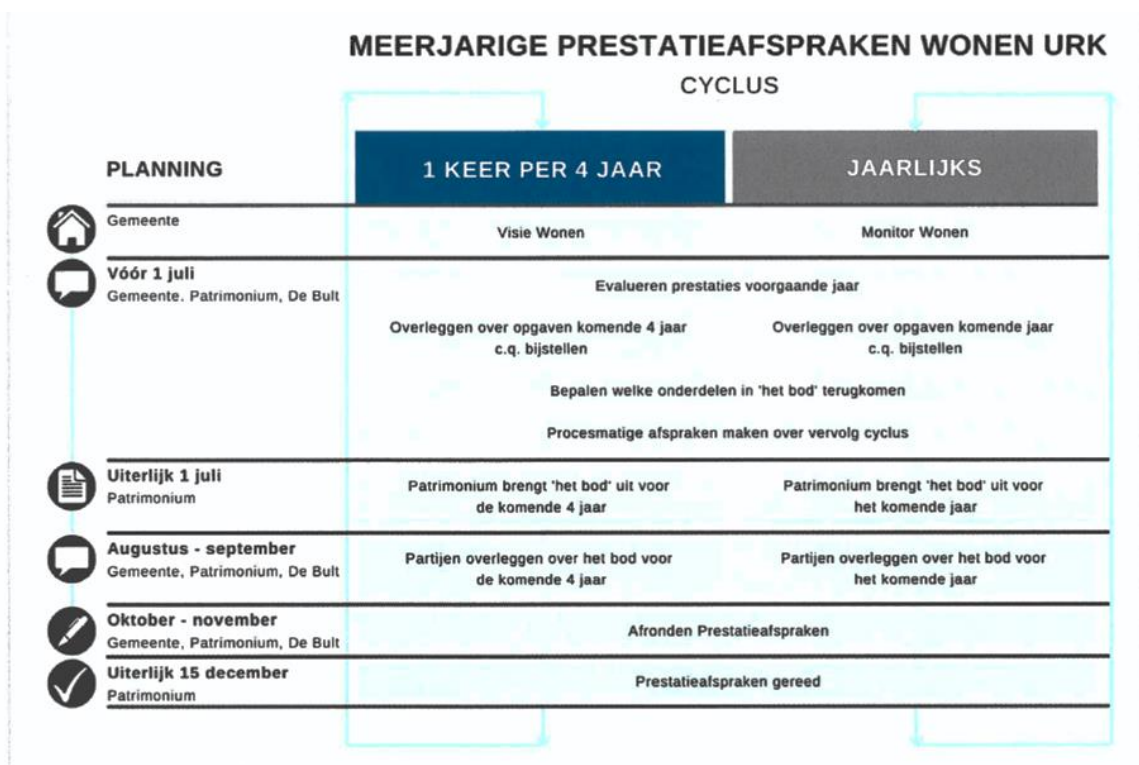
Dit hoofdstuk gaat over de lokale prestatieafspraken die Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk heeft gemaakt in de lokale driehoek, dus met de gemeente(n) in haar werkgebied en de huurdersorganisatie.

Ten eerste treft u een beschrijving van de prestatieafspraken van Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk met de huurdersvereniging De Bult en de gemeente Urk aan, en voor zover relevant, ook landelijke en regionale prestatieafspraken. Hieruit volgen de volkshuisvestelijke thema's die in de visitatie worden beoordeeld.

De daaropvolgende paragrafen gaan enerzijds over de kwaliteit van de prestatieafspraken en anderzijds over het proces in de lokale driehoek. In paragraaf 2.2 komt de mening van de huurdersorganisatie, de gemeente en de corporatie aan bod. De visitatiecommissie geeft in die paragraaf een beschouwing over de kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken. In paragraaf 2.3 worden verbeterpunten gegeven van alle belanghebbenden (huurdersorganisatie, gemeente en de corporatie zelf).

2.1 Beschrijving prestatieafspraken en thema's

Tot en met 2020 werden jaarlijkse prestatieafspraken gemaakt. In 2021 zijn voor het eerst meerjarenprestatieafspraken gemaakt. De werkwijze van prestatieafspraken sluit aan bij de cyclus van de Woonvisie zoals die door de gemeente wordt opgesteld. Op basis van de geactualiseerde woonvisie stellen partijen meerjarige prestatieafspraken op. Daarnaast wordt er een jaarschijf vastgesteld met gemaakte afspraken voor het komende jaar. Jaarlijks wordt in een aantal overleggen de jaarschijf geactualiseerd en als addendum bij de meerjarige afspraken gevoegd. Indien op grond van nieuwe wet- en regelgeving, nieuw beleid, dan wel andere ontwikkelingen de meerjarige afspraken geactualiseerd dienen te worden, wordt dit meegenomen in de jaarlijkse actualisatie. Deze geactualiseerde jaarschijf wordt ambtelijk vastgelegd en zo nodig op bestuurlijk niveau afgestemd.



De gemeente Urk heeft de Strategische Woonvisie Urk 2035+ uit 2015. Deze is geactualiseerd in 2021 met de Visie Wonen. In deze woonvisies zijn steeds dezelfde thema's benoemd. Op basis van deze woonvisies hebben de gemeente Urk, Patrimonium en huurdersvereniging de Bult prestatieafspraken gemaakt. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van Patrimonium in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met Patrimonium heeft de visitatiecommissie de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde woonvisies en de prestatieafspraken. In overleg met de corporatie zijn de thema's aangevuld met het thema dienstverlening. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Duurzaamheid en kwaliteit
4. Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen
5. Leefbaarheid
6. Dienstverlening

Op deze thema's werden de volgende prestatieafspraken gemaakt.

Ad 1. Beschikbaarheid

Het aandeel sociale huurwoningen op Urk handhaven op 15 procent en mee te laten groeien met het aantal huishoudens. Volgens de woonvisie betekent dat 15 procent van de totale nieuwbouwoopgave van gemiddeld 95-130 woningen per jaar; dat is circa 14-20 woningen gemiddeld per jaar.

Patrimonium monitort de ontwikkeling van de geregistreerde woningzoekenden naar doelgroep (leeftijd, grootte van het huishouden en inkomen) en wachttijd.

Patrimonium waarborgt de omvang van de voorraad sociale huurwoningen door onder andere een terughoudend verkoopbeleid.

Ad 2. Betaalbaarheid

Patrimonium hanteert een huurprijsbeleid dat er op is gericht om haar hele voorraad binnen de huurtoeslaggrens te houden en dat zorgt voor voldoende betaalbare woningen om passend te kunnen toewijzen.

Een deel van de te realiseren energiebesparing laat Patrimonium ten goede komen aan de bewoners.

Ad 3. Duurzaamheid en kwaliteit

In het landelijk Energieakkoord is afgesproken in 2021 minimaal (gemiddeld) energielabel B te behalen.

Voor de nieuwbouw van sociale huurwoningen wordt door Patrimonium de BENG (Bijna Energieneutraal Gebouw)-norm gehanteerd.

Aardgasloos bouwen wordt de komende jaren uitgangspunt en er zal serieus gekeken worden naar het aardgasloos maken van bestaande woningen. Patrimonium en de gemeente participeren in het haalbaarheidsonderzoek naar de toepassing van omgevingswarmte voor de verwarming van nieuwe en bestaande woningen op Urk.

Patrimonium geeft uitvoering aan de in het door haar opgestelde duurzaamheidsbeleid genoemde stappen gericht op reductie van de warmtevraag, verduurzaming van de warmtevraag en op verduurzaming van de elektriciteitsvraag.

Ad 4. Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen

Op nieuwe inbreidingslocaties nabij voorzieningen -waar mogelijk- woningen geschikt voor ouderen realiseren.

Voor de huisvesting van statushouders is Patrimonium de eerste verantwoordelijke uitvoerende partij. Partijen gaan actief op zoek naar en staan open voor initiatieven van derden voor de huisvesting van statushouders, onder andere ook van particuliere verhuurders in de gemeente. Partijen spannen zich in om de beschikbaar komende sociale huurwoningen zo te verdelen dat er een redelijk evenwicht bestaat tussen de kans op een sociale huurwoning voor regulier woningzoekenden en voor statushouders. Patrimonium monitort de ontwikkeling van het aantal toewijzingen aan regulier woningzoekenden en aan urgenten.

Partijen trekken samen met de zorg- en welzijnsinstellingen op om huisvesting, zorg en welzijn voor mensen met een multidisciplinaire problematiek te regelen.

Ad 5. Leefbaarheid

Partijen richten zich in bestaande wijken op schoon, heel en veilig. Patrimonium zet haar leefbaarheidsfonds maximaal in voor leefbaarheidsinitiatieven van bewoners om de sociale veiligheid en het woongenot te verhogen. Inzet van het fonds is mogelijk in de vorm van een financiële bijdrage aan leefbaarheidsprojecten. Patrimonium spreekt in voorkomende situaties huurders aan die overlast veroorzaken, zo nodig stelt Patrimonium met lokale partijen een plan van aanpak op.

Ad 6. Dienstverlening

In het ondernemingsplan heeft Patrimonium uitgesproken dat ze de klant centraal stelt.

De prestaties, zoals door Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk geleverd, worden door de commissie in hoofdstuk 3 beoordeeld in het licht van de opgaven in het werkgebied. In bijlage 6 is deze onderverdeling nader uiteengezet.

2.2 Kwaliteit van de prestatieafspraken en het proces

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken door belanghouders en corporatie

De afgelopen jaren hebben gemeente, Patrimonium en huurdersvertegenwoordiging samengewerkt om te komen tot jaarlijkse prestatieafspraken. De samenwerking is volgens hen overzichtelijk. Patrimonium is de enige kleine woningcorporatie die werkzaam is binnen de gemeente Urk en er is één huurdersorganisatie. Partijen werken nog altijd samen in een lokale en transparante omgeving met korte formele- en informele lijnen. Desondanks is het traject van de jaarlijkse prestatieafspraken voor alle partijen intensief gebleken. Daarom zijn partijen op zoek gegaan naar een meer werkbare vorm zonder afbreuk te doen aan ieders rol en verantwoordelijkheid: de meerjarige prestatieafspraken, gebaseerd op de Woonvisie. Partijen zijn van mening dat dit een effectieve en efficiënte werkwijze is, die recht doet aan de lokale situatie en de omvang van de individuele partijen. Patrimonium vindt dat het proces goed verloopt. De gemeente en de huurdersvereniging geven een iets lagere beoordeling: voldoende tot ruim voldoende.

Huurdersbelangenvereniging De Bult vindt dat de planning van prestatieafspraken goed verloopt. Ze krijgt op tijd de uitnodiging en de agenda voor de vergadering. Eveneens hebben ze het gevoel dat er naar ze geluisterd wordt. Wel vindt De Bult dat de organisaties het samenwerken vanuit een gedeelde langetermijnambitie kunnen verbeteren. Een van de belangrijkste thema's voor de prestatieafspraken vindt ze het aandeel sociale huurwoningen bij nieuwbouw. Deze was tot nu toe 15 procent van de totale nieuwbouwproductie. De huurdersvereniging geeft aan dat er nu voor één fase van het uitbreidingsgebied 20 procent is afgesproken, maar daarna wordt het aandeel weer naar beneden bijgesteld. De huurdersvereniging heeft het gevoel dat ze nog weinig invloed heeft bij de gemeente in het omhoog brengen van dit percentage. Op thema's die samenhangen met de beschikbaarheid van het woningen voor regulier woningzoekenden zou ze meer invloed willen uitoefenen en komen tot oplossingen (zie volgende paragraaf).

De gemeente Urk geeft aan dat er voorheen veel tijd nodig was voor het proces van jaarlijkse prestatieafspraken. Daarom zijn partijen overgegaan naar het maken van meerjarige prestatieafspraken. Het is de bedoeling om zo meer aandacht aan de inhoud te kunnen geven. Op het thema wonen en zorg wordt nu onderzoek gedaan en met de resultaten daarvan kan dit onderwerp aandacht krijgen in de volgende prestatieafspraken. De gemeente waardeert het dat de corporatie goed in gesprek is met belanghebbenden en huurders. Ze is wel van mening dat Patrimonium meer initiatief mag tonen (bijvoorbeeld bij leefbaarheid) en zich proactiever kan opstellen richting het bestuur van de gemeente wanneer zich een knelpunt voordoet, waardoor vertraging van een project ontstaat. De gemeente denkt dat dat het samenwerken aan oplossingen ten goede komt.

Patrimonium vindt dat het maken van prestatieafspraken goed verloopt. Voorheen ging het nog teveel om details, maar de laatste jaren gaat het beter. Het blijft nog wel zoeken naar een goede balans. De prestatieafspraken zijn nu volgens de corporatie in een paar stappen gereed. De corporatie geeft aan dat het lang duurde voor de gemeente het percentage voor sociale woningbouw van 15 procent naar 20 procent van de nieuwbouw wilde aanpassen. Nu het aantal woningzoekenden - ook onder jongeren - snel stijgt, wil de politiek naar 20 procent. Aan wederkerigheid valt er volgens de corporatie nog het een en ander te winnen. Voor de huurdersvereniging is het volgens de corporatie nog zoeken wat haar rol is in de prestatieafspraken.

Kwaliteit en het proces van de totstandkoming van de prestatieafspraken: beschouwing van de visitatiecommissie

De afgelopen jaren werkten partijen met jaarlijkse prestatieafspraken. Deze waren volgens de commissie voldoende concreet. De juiste thema's kwamen aan de orde. De afspraken over projectdetails zoals het aantal parkeerplaatsen bij een nieuwbouwproject, kunnen volgens de commissie achterwege blijven. Het gaat bij de prestatieafspraken vooral om het benoemen van de volkshuisvestelijke doelen. Op projectbasis kunnen afspraken zoals over het aantal parkeerplaatsen worden uitgewerkt.

De visitatiecommissie vindt het een verstandige keuze van de partijen om meerjarige prestatieafspraken op te stellen op basis van de Woonvisie. Hiermee komt de focus meer te liggen op de hoofdlijnen en dilemma's in plaats van de details. Belangrijke actuele thema's voor de prestatieafspraken zijn: nieuwbouw sociale huurwoningen (wachtlijsten) en de warmtetransitie. Bij deze thema's liggen uitdagingen. Er is samenwerking nodig bij de uitvoering, er zijn dilemma's en er is discussie tussen partijen. Het thema 'zorg' en de groeiende groep 'kwetsbare huurders' zijn eveneens relevant. De commissie ziet dat partijen dit zien als een gezamenlijke uitdaging en inzet en heeft geen grote verschillen van mening geconstateerd tussen partijen.

In het proces is volgens de commissie aandacht nodig voor wederkerigheid. Wat doet welke partij en waar hebben ze elkaar nodig? Dit zou in het proces van prestatieafspraken maken én in de samenwerking bij de uitvoering nadrukkelijker aandacht mogen krijgen. Verschillen in standpunten van gemeente en corporatie worden werkende weg opgelost (partijen komen nader tot elkaar). Voor de betrokkenheid van de huurdersvereniging is het van belang dat ook de verschillen in standpunten worden besproken en/of alternatieven gezamenlijk worden verkend.

De commissie ziet een huurdersvereniging die serieus meedenkt en discussieert over relevante vraagstukken. Dat is waardevol. Blijvende aandacht is nodig voor de rol van de huurdersvereniging. Er wordt namelijk veel tijd en inhoudelijke inbreng verwacht van vrijwilligers. Ondersteuning hierin blijft van belang en focus op zaken die voor huurders van belang zijn, zodat hun tijd gericht ingezet kan worden.

2.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Proces

Partijen willen doorgaan met het periodiek overleg voor het maken van prestatieafspraken.

Thema's

Partijen willen dat de meerjarige prestatieafspraken blijven aansluiten op de woonvisie vanuit de bedoeling van de lokale volkshuisvesting. Volgens Patrimonium zijn alle relevante langetermijnambities genoemd in de prestatieafspraken. De gemeente benadrukt dat inhoud van de prestatieafspraken het belangrijkste is.

De huurdersvereniging De Bult is blij dat de gemeente Urk gehoor gegeven heeft aan de vraag vanuit de plaatselijke bevolking om meer nieuwbouw te realiseren, waaronder ook meer sociale huurwoningen vanwege de grote wachtlijst.

Daarnaast signaleert de huurdersorganisatie dat het aantal arbeidsmigranten groeit op Urk en dat de gemeente de huisvesting hiervan bij Patrimonium neer wil leggen (buiten de reguliere wachtlijst om). De huurdersvereniging vindt dat dit niet ten koste mag gaan van de reguliere woningzoekenden en dat de gemeente moet zoeken naar andere oplossingen.

De gemeente Urk geeft aan dat het belangrijk is goede prestatieafspraken te maken op het gebied van duurzaamheid. De huurdersvereniging wil hier ook aandacht voor. De grenzen van het huidige elektriciteitsnetwerk zijn volgens haar op Urk reeds bereikt. Om afhankelijkheid van één energienetwerk te voorkomen wil zij de optie om nieuwbouwwoningen toch nog te voorzien van gasaansluitingen aan de orde stellen.

De gemeente wil meer aandacht in de prestatieafspraken voor de opvang van de toekomstige zorgvraag.

Leerpunten

Patrimonium is van mening dat partijen de afgelopen jaren een zeer pragmatisch en effectief het proces hebben doorlopen. Een externe toets door de gemeente op de conceptafspraken en de positie van de corporatie hadden weinig toegevoegde waarde volgens de corporatie.

De gemeente vraagt om een proactievare houding van Patrimonium richting de gemeente. Met name wanneer zich knelpunten voordoen, waardoor projecten vertraging (dreigen) op (te) lopen.

3 Presteren naar Opgaven en Ambities

Bij Presteren naar Opgaven worden de feitelijke maatschappelijke prestaties van de corporatie in de afgelopen vier jaar beoordeeld. Deze beoordeling vindt primair plaats in het licht van de prestatieafspraken zoals die zijn vastgesteld in het lokale (tripartite) overleg met de lokale overheid en huurdersorganisaties en aangevuld, indien relevant, met de regionale en/of nationale overheid, convenanten met zorg- en welzijnsinstellingen, brancheorganisaties, politie en andere samenwerkingsverbanden waar de corporatie in participeert. De commissie beoordeelt in dit hoofdstuk eveneens of Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk de eigen ambities en doelstellingen voor de maatschappelijke prestaties heeft geformuleerd en of deze passend zijn bij de externe opgaven in het werkgebied.

Presteren naar Opgaven en Ambities			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de prestatieafspraken		7,7	75%
Thema 1: Beschikbaarheid	8,0		
Thema 2: Betaalbaarheid	8,0		
Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit	7,0		
Thema 4: Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen	8,0		
Thema 5: Leefbaarheid	7,0		
Thema 6: Dienstverlening	8,0		
Ambities in relatie tot de opgaven		9,0	25%
Gemiddelde score		8,0	

3.1 De beoordeling over de prestaties op thema's uit de prestatieafspraken

De commissie beoordeelt de feitelijke prestaties van de corporatie in relatie tot de lokale prestatieafspraken aangevuld met landelijke afspraken over duurzaamheid.

Thema 1: Beschikbaarheid: 8,0

Afgesproken is om het aandeel sociale huurwoningen op Urk te handhaven op 15 procent. Volgens de woonvisie betekent dat 15 procent van de totale nieuwbouwoopgave van gemiddeld 95-130 woningen per jaar (=circa 14-20 woningen gemiddeld per jaar). Patrimonium waarborgt daarnaast de omvang van de voorraad sociale huurwoningen door onder andere een terughoudend verkoopbeleid.

De commissie constateert dat Patrimonium ruimschoots heeft voldaan aan de afspraken. De corporatie heeft een terughoudend verkoopbeleid en heeft gedurende de visitatieperiode slechts 16 woningen verkocht. Ze heeft daarnaast 84 nieuwe woningen gebouwd. De woningvoorraad van Patrimonium is gegroeid van 920 woningen in 2018 naar 981 woningen in 2021. In bijlage 6 (Factsheet) treft u een beschrijving van de gerealiseerde nieuwbouwprojecten aan. Met de toename van het sociale huurbezit waarborgt Patrimonium de omvang van de sociale huurvoorraad in Urk. Deze was in 2018 14,3 procent van de totale woningvoorraad en is anno 2021 14,5 procent. De corporatie heeft meer gebouwd dan afgesproken, hetgeen de commissie positief waardeert, omdat er in de gemeente Urk sprake is van een toename van het aantal woningzoekenden. Recent hebben partijen afgesproken om de nieuwbouw van sociale huurwoningen te verhogen naar 20 procent (voor een bouwgebied). Dit heeft te maken met de stijgende verkoopprijzen en de toenemende vraag naar sociale huurwoningen.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8,0.

Thema 2: Betaalbaarheid: 8,0

Patrimonium heeft afgesproken dat ze een huurprijsbeleid hanteert dat erop is gericht om haar hele voorraad binnen de huurtoeslaggrens te houden. De corporatie zorgt daarnaast voor voldoende betaalbare woningen om passend te kunnen toewijzen. Een deel van de te realiseren energiebesparing laat Patrimonium ten goede komen aan de bewoners.

De commissie constateert dat Patrimonium er in de visitatieperiode voor heeft gekozen zich uitsluitend te richten op de bouw van sociale huurwoningen (en geen duurdere huurwoningen te realiseren). De woningen van Patrimonium hebben gemiddeld een iets hogere huurprijzen dan het gemiddelde van de landelijke corporatiewoningen. De kwaliteit is relatief hoog. Er is sprake van een relatief gunstige prijs/kwaliteitverhouding. De huurverhogingen die de corporatie de laatste jaren doorvoerde, zaten iets boven of onder het landelijke gemiddelde. Duurzaamheidsmaatregelen heeft de corporatie niet doorbelast in een hogere huurprijs. Dit is conform de afspraken.

Positief is de commissie over de preventieve en proactieve aanpak om huurschulden te voorkomen of op te lossen en de samenwerking met instanties op het gebied van schuldhulpverlening. De huurachterstand is laag in vergelijking met het gemiddelde van alle corporaties en er waren in de visitatieperiode geen huissuitzettingen wegens huurschuld.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8,0.

Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit: 7,0

Zowel in de lokale prestatieafspraken als in het landelijk Energieakkoord is afgesproken in 2021 minimaal (gemiddeld) energielabel B te behalen. Voor de nieuwbouw van sociale huurwoningen wordt door Patrimonium de BENG-normen gehanteerd.

Patrimonium heeft de afgelopen jaren verduurzamingsmaatregelen toegepast. Hierbij heeft ze voornamelijk geïnvesteerd in een optimale isolatie van de woningen en no-regret maatregelen, hetgeen wil zeggen dat de corporatie niet heeft geïnvesteerd in dure experimenten. De commissie vindt het verstandig dat een corporatie van deze omvang hiervoor kiest. Patrimonium heeft nu met de genomen maatregelen gemiddeld energielabel B voor haar bezit. De commissie beoordeelt dit met een 7,0.

Thema 4: Wonen en zorg en bijzondere doelgroepen: 8,0

Voor de huisvesting van statushouders is Patrimonium de eerst verantwoordelijke uitvoerende partij. Partijen spannen zich in om de beschikbaar komende sociale huurwoningen zo te verdelen dat er een redelijk evenwicht bestaat tussen de kans op een sociale huurwoning voor regulier woningzoekenden en voor statushouders. Partijen trekken samen met de zorg- en welzijnsinstellingen op om huisvesting, zorg en welzijn voor mensen met een multidisciplinaire problematiek te regelen.

Het huisvesten van statushouders is globaal genomen conform de afspraken verlopen. En er is een goede balans tussen huisvesting van urgenten en statushouders en regulier woningzoekenden. Aan statushouders is 4,6 procent -7,1 procent van de beschikbare woningen toegewezen. Bij urgenten ligt dat hoger: 16,9 procent -25,7 procent. Dat betekent dat 67 procent -77 procent van de beschikbare sociale huurwoningen de afgelopen jaren werden toegewezen aan reguliere woningzoekenden. De commissie heeft enkele seniorencomplexen gezien waar in het ontwerp van het gebouw aandacht is voor ontmoeting. Nieuwbouwwoningen worden levensloopbestendig gebouwd en recent heeft de corporatie nog 24 gelijkvloerse appartementen opgeleverd. Daarnaast is Patrimonium de voorbereiding gestart voor de bouw van een woningbouwproject met ouderstichting Infinity en zorginstelling 's Heeren Loo.

De commissie vindt dat Patrimonium op zorg en welzijn goed scoort voor haar huurders. De corporatie is volgens de commissie duidelijk niet alleen van de 'stenen' maar is er ook voor de 'mensen'. Met zorg- en welzijnsorganisaties zijn er korte lijnen en werkt men efficiënt samen aan projecten rond ambulante woonbegeleiding, nieuwe kansbeleid, Gewoon Thuis op Urk (begeleiding in je eigen huis) en bij crisissituaties.

De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8,0.

Thema 5: Leefbaarheid: 7,0

De leefbaarheid is volgens de Leefbaarometer al ruim voldoende in de gemeente Urk. Uit de gesprekken maakt de commissie op dat bepaalde delen van buurten extra aandacht vraagt. Partijen hebben afgesproken zich in bestaande wijken te richten op schoon, heel en veilig. Patrimonium heeft toegezegd haar leefbaarheidsfonds maximaal in te zetten voor leefbaarheidsinitiatieven. Daarnaast is afgesproken dat Patrimonium in voorkomende situaties huurders aanspreekt die overlast veroorzaken, zo nodig stelt Patrimonium met lokale partijen een plan van aanpak op.

Preventief doet de corporatie al veel door kwetsbare huurders te helpen. Dit is reeds positief beoordeeld bij het thema wonen en zorg en blijft hier in de beoordeling buiten beschouwing.

Gedurende de visitatieperiode waren er in totaal 7 aanvragen voor het leefbaarheidsfonds.

De leefbaarheid is in algemene zin relatief goed op Urk. Aandacht gaat uit naar leefbaarheid bij enkele complexen, zoals de Burcht. In dit complex wonen verschillende typen huishoudens rondom een gemeenschappelijk binnenruimte. Patrimonium voert hier regelmatig inspecties uit in de algemene ruimten en trappenhuisen. Eveneens geeft Patrimonium incidenteel aandacht aan bijvoorbeeld verwaarloosde tuinen als zij hiervan een melding binnenkrijgt. Zij spreekt dan de huurder aan of zoekt naar een andere maatwerkoplossing.

De commissie beoordeelt dit thema met een 7,0.

Thema 6: Dienstverlening: 8,0

In het ondernemingsplan heeft Patrimonium gesteld dat ze de klant centraal stelt. Zo streeft ze onder meer naar een efficiënte afhandeling van vragen van de klant. Uit de gegevens van de landelijke Aedes-benchmark blijkt dat Patrimonium goede scores krijgt van haar huurders voor reparatieverzoeken. Ook nieuwe en vertrekkende huurders zijn zeer tevreden. Hiermee scoort de corporatie beter dan het landelijke gemiddelde. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 8,0.

3.2 De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven

Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven

Ondernemingsplan 2015-2019 'Lokaal verankerd'

De corporatie blikt terug op de gerealiseerde prestaties voor de klant, omgeving, belanghouders en organisatie. Patrimonium heeft de prestaties in het ondernemingsplan overzichtelijk weergegeven op één pagina. Als basis voor het ondernemingsplan heeft de corporatie de omgevingsfactoren in kaart gebracht. Hierbij heeft ze gekeken naar demografie, woningmarkt, economie, sociaal/cultureel, technologie, ecologie en politiek. Eveneens is er een SWOT-analyse¹ gemaakt.

¹ Strengths, Weaknesses, Opportunities en Threats oftewel Sterke en zwakke punten, kansen en bedreigingen.

De demografische ontwikkeling van de afgelopen periode en de daarmee verband houdende bevolkingsprognoses vroegen in 2015 om een kritische blik op het bestaande woningbezit. De transitie in met name de ouderenzorg vroeg om specifieke aandacht voor seniorenhuisvesting. Ook werd het toenemende energiebewustzijn van de samenleving in het strategisch voorraadbeleid ingebeld.

Patrimonium bleef de lokale woningcorporatie die zich uitsluitend richt op haar sociale doelstelling. Urk kenmerkt zich door een stevige groei van het aantal starters op de woningmarkt. Daarnaast leiden de vergrijzing van Urk en de wijzigingen in de regelgeving omtrent de ouderenzorg tot een toename van de vraag naar seniorenhuisvesting. Een belangrijk deel van deze vraag richt zich op de sociale huurvoorraad van Patrimonium.

Als kerndoelstellingen had Patrimonium gedefinieerd:

1. Wij zorgen voor voldoende betaalbare woningen voor huishoudens met een kwetsbare positie op de woningmarkt.
2. Wij hebben een duurzame vastgoedportefeuille.
3. Wij verbeteren onze legitimering (transparantie, verantwoording en dialoog met klanten en belanghebbenden)
4. Wij blijven een lokale, effectieve en efficiënte organisatie.
5. Wij blijven financieel gezond.

Deze kerndoelstellingen werden in het ondernemingsplan uitgewerkt in nadere doelstellingen en kritische succesfactoren (KSF). Deze waren onderverdeeld in de beleidsonderdelen klanten, woningbezit, omgeving, organisatie en financiën. Een van de doelen bij 'organisatie' is om zelfstandig te blijven als corporatie zolang Patrimonium in staat is om invulling te geven aan de ambities.

Een samenvattend en richtinggevend overzicht van concrete doelen en de kritische succesfactoren is te vinden aan het eind van het rapport.

Strategisch voorraadbeleid (SVB) 2017

Het SVB gebaseerd op het ondernemingsplan benoemde de veranderopgaven voor:

- Doelgroepen: door de demografische ontwikkelingen, de extramuralisering en de toenemende vraag naar seniorenwoningen neemt volgens het SVB de doelgroep toe naar 1.025 tot 1.075 huishoudens in 2030. Met het uitgangspunt dat 5 procent van de sociale huurvoorraad wordt bewoond door de niet-doelgroep werd de benodigde sociale huurvoorraad in 2030 berekend op tussen de 1.075 en 1.125 woningen.
- Aantallen en woonvormen: de gewenste woonvormen werden afgeleid uit de genoemde ontwikkelingen van de huishoudens naar samenstelling en leeftijd. De woningvraag werd onderverdeeld in twee verschillende woonvormen: appartementen met en zonder lift; grondgebonden woningen (eengezins- en nultreden). Geconcludeerd werd dat in de periode tot 2030 circa 270 tot 280 appartementen en 805 tot 845 grondgebonden woningen nodig zijn, waarvan ongeveer 365 woningen gelabeld voor senioren. Het berekende tekort tot 2030 werd voorzien op 150 tot 200 woningen grondgebonden woningen.
- Betaalbaarheid: om aan de passendheidstoets te voldoen moest de corporatie voldoende woningen in de juiste huurniveaus aanbieden, die aansluiten bij de inkomens per huishouden van onze doelgroepen. Bij mutaties dienen de woningen beoordeeld te worden op een juiste prijs/kwaliteitverhouding en waar nodig zal het huurniveau aangepast dan wel afgetopt worden, om het aantal betaalbare woningen in de toekomst te garanderen.
- Duurzaamheid (technisch, energetisch, functionaliteit): voor de woningen die binnen een termijn van vijftien jaar de 70-jarige leeftijd bereiken, voert de corporatie een onderzoek uit, waarin de strategie bepaald wordt. Naast fysieke ingrepen voor het besparen van gas en/of ingrepen voor het

opwekken van energie stimuleert de corporatie de bewoners om energiebewust te leven. In 2017 werkt Patrimonium de visie op het energiebeheer van het gehele bezit verder uit en wordt het asbestbeleid opgezet. Inzet vindt plaats op fysieke maatregelen om gas te besparen. Fysieke maatregelen om energie op te wekken en het actief ontwikkelen van plannen samen met de bewoners. De functionaliteit van woningen sluit aan op de (betaalbare) woonwensen van huurders. In het bijzonder geeft de corporatie aandacht aan de functionaliteit van de woningen voor de oudere huurders.

De kosten (en opbrengsten) zijn doorgerekend. Aan de financiële haalbaarheid is een apart hoofdstuk gewijd.

Ondernemingsplan 2020-2024 'De bakens verzet'

In de position paper omschrijft Patrimonium hoe zij het beleid voor de toekomst in wil zetten en verwijst hierbij naar het nieuwe ondernemingsplan 'De bakens verzet'. Ook hier kiest Patrimonium ervoor om zelfstandig op Urk invulling te geven aan de volkshuisvestelijke opgaven.

Ook de komende periode zal, net als de afgelopen periode, in het teken staan van nieuwbouw, duurzaamheid en maatschappelijke opgaven. Patrimonium gooit niet het roer om, maar zal in haar koers de bakens verzetten. De sterke autonome groei van Urk vraagt om een vergroting van de sociale huurvoorraad. Daarnaast is de afgelopen jaren een toename van starters op de sociale huurmarkt. Deze vraag neemt in het afgelopen jaar enorm toe vanwege de prijsontwikkeling van koopwoningen. Alleen in 2021 is al een toename te zien van 40 procent van jonge woningzoekenden. De corporatie verwacht dat ook in de toekomst jonge Urkers vaker zullen starten in een huurwoning.

Ouderen wonen steeds langer zelfstandig waardoor de vraag naar ouderenhuisvesting toeneemt en de levensloopbestendigheid van woningen aandacht vraagt. De behoefte aan geclusterde woningen is groot, het zorgt ervoor dat ouderen langer zelfstandig kunnen wonen en het gaat eenzaamheid tegen. Patrimonium wil het overgrote deel van haar nieuwbouw levensloopbestendig bouwen. Patrimonium wil daarom haar aandeel in de nieuwbouw uitbreiden van 15 procent naar 20 procent van de Urker woningvoorraad in de komende jaren.

De instroom van kwetsbare groepen in de wijken blijft groeien. Mensen met bijvoorbeeld een psychiatrische achtergrond of verstandelijke beperking, statushouders, daklozen en ex-gedetineerden hebben recht op passende woonruimte. Wonen, zorg, welzijn, veiligheid en de fysieke woonomgeving zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Mensen krijgen meer perspectief als ze in een omgeving wonen met een goede sociale structuur en met voldoende mogelijkheden tot participatie. Dit vraagt om aanvullende zorg en begeleiding in de wijk. Dit kan alleen in samenwerking met partners in het maatschappelijk speelveld.

Een duurzame woningvoorraad is een belangrijke opgave voor de toekomst op langere termijn. Patrimonium heeft al een energiezuinig woningbezit, waarvan in totaal 99 procent een energielabel A) 51,4 procent B) 18,2 procent of C) 29,4 procent heeft. Het aardgasvrij maken van de bestaande woningvoorraad vraagt nog om een forse investering. De planning van deze energietransitie wil de corporatie samen laten gaan met de wijkenergieplannen van de gemeente en haar warmtetransitievisie.

Samengevat wil Patrimonium verder bouwen aan een toekomstbestendige volkshuisvesting op Urk. De woningvoorraad groeit mee met de ontwikkeling van Urk, het liefst iets harder. De sociale huurwoningen blijven betaalbaar voor de zittende en nieuwe huurders en staan in een omgeving met een prettig woon- en leefklimaat. Patrimonium draagt hieraan bij met een team van betrokken medewerkers en een financieel gezonde organisatie. Dat doet ze vanuit een lokale verankering samen met haar partners.

De beoordeling over de ambities in relatie tot de opgaven: 9,0

Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk voldoet aan het ijkpunt, omdat de corporatie haar ambities en doelen heeft opgenomen in actuele ondernemingsplannen en een strategisch voorraadbeleid. Tevens heeft de corporatie een actueel duurzaamheidsbeleid. De commissie is onder de indruk van de compleetheid, professionaliteit en gedegen onderbouwing van de beleidsplannen.

De corporatie maakt een duidelijke keuze om zelfstandig te blijven, zolang zij invulling kan geven aan de ambities en volkshuisvestelijke opgaven op Urk. De commissie vindt dit gezien de eigen cultuur op Urk een logische keuze. De beleidsplannen benoemen dit en er is geen reden te twijfelen aan de competentie van de corporatie om invulling te geven aan de ambities en opgaven.

De plannen zijn overzichtelijk, richtinggevend en concreet. Voor een corporatie met 8 medewerkers en bijna 1.000 woningen is dit een knappe prestatie. De ondernemingsplannen bieden inzicht in de prestaties van de afgelopen jaren en schetsen een actueel beeld van relevante ontwikkelingen in de gemeente Urk en daarbuiten. Op basis hiervan worden de ambities bepaald voor de klant, de woningen, de omgeving, organisatie en financiën. Eveneens is er een overzicht van concrete doelen met kritische succesfactoren opgenomen aan het eind van het (nieuwe) ondernemingsplan. Het ondernemingsplan wordt uitgewerkt in een strategisch voorraadbeleid. Kortom, de plannen zijn praktisch toepasbaar en zonder onnodige opsmuk.

De hoogte van de ambities is goed. Daar waar de corporatie eigenlijk meer zou willen doen, maar dat niet kan omdat de politiek dit niet wil (nieuwbouw sociale huur) geeft zij dit aan. Ook heeft ze al een versnelling van plannen ingerekend als de verhuurdersheffing op de schop gaat. De financiële haalbaarheid is goed doorgerekend. Recent heeft de gemeente ruimte geboden om de komende tijd meer sociale huurwoningen te bouwen (20 procent).

De commissie beoordeelt dit thema met een 9,0.

4 Presteren volgens Belanghebbenden

Dit hoofdstuk geeft de beoordeling weer die belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens vier face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk.

Presteren volgens Belanghebbenden						
	Huurders- vereniging De Bult	Gemeente Urk	Zorg en Welzijnsorganisaties	Cijfer	Cijfer	Weging
Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie					7,9	50%
Thema 1: Beschikbaarheid	8,0	8,0	6,7	7,6		
Thema 2: Betaalbaarheid	8,3	8,3	6,9	7,8		
Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit	8,3	8,0	7,1	7,8		
Thema 4: Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen	8,2	9,0	8,0	8,4		
Thema 5: Leefbaarheid	7,5	7,0	8,0	7,5		
Thema 6: Dienstverlening	8,0	8,5	8,3	8,3		
Tevredenheid over de relatie en communicatie met de corporatie	7,8	8,5	8,3	8,2	8,2	25%
Tevredenheid over de mate van invloed op beleid van de corporatie	7,2	8,0	8,4	7,9	7,9	25%
Gemiddelde score					8,0	

4.1 De belanghebbenden van Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

Huurdersvereniging de Bult

Huurdersvereniging De Bult behartigt de belangen van de huurders in de gesprekken met het management van Patrimonium. Patrimonium overlegt periodiek met de Huurdersvereniging De Bult. Voor Patrimonium is het van groot belang om op deze wijze contact te houden met haar huurders over de woonwensen en de belangen van de huurders. Daarnaast wordt informatie uitgewisseld over het gevoerde beleid en beheer van Patrimonium. Eventueel wint Patrimonium voor haar beleidsvoornemens advies in bij de Huurdersvereniging. De Huurdersvereniging is eveneens betrokken bij het maken van prestatieafspraken.

Gemeente Urk

Met de gemeente Urk werkt Patrimonium op vele terreinen samen: prestatieafspraken, wonen en zorg, sociaal domein, huisvesting van statushouders, nieuwbouwplannen en -projecten en energietransitie.

Zorg- en Welzijnspartijen

Zorggroep Oude en Nieuwe land (Algemeen Maatschappelijk werk)

Zorggroep Oude en Nieuwe Land is de grootste aanbieder van Advies- en Behandeling, Verzorging en verpleging thuis, Jeugdgezondheidszorg en maatschappelijke ondersteuning en Wonen en zorg in Steenwijkerland, Noordoostpolder en Urk.

Projecten met Zorggroep Oude en Nieuwe land

Patrimonium ontwikkelt 9 partnerwoningen in samenwerking met Zorggroep Oude en Nieuwe Land. Dit maakt onderdeel uit van een nieuw woonzorggerf in de Zeeheldenwijk, dat samen met andere zorgpartijen wordt ingevuld. Het gaat om woningen boven een verpleegafdeling voor personen, waarvan de partner wordt verpleegd.

Caritas Urk

Caritas Urk is een brede welzijnsorganisatie voor iedereen; het stimuleren en ondersteunen van eigen kracht staan centraal in het werk.

's Heeren Loo

's Heeren Loo biedt wonen en zorg aan jonge en oude mensen met een verstandelijke beperking en/of andere beperking. De nieuwbouw van Patrimonium aan de Karel Doormanweg is een initiatief samen met de ouderstichting Infinity en zorginstelling 's Heeren Loo. Het betreft een woonzorg-project voor 12 jongeren met een ernstige verstandelijke beperking. Patrimonium onderzoekt daarnaast samen met 's Heeren Loo en stichting Infinity de haalbaarheid van een woon-zorg-gebouw in de Zeeheldenwijk.

Talma

Talma Urk is een protestants-christelijke zorgaanbieder. Ouderen op Urk kunnen gebruik maken van verschillende services, zoals verse maaltijden en activiteiten. Daarnaast biedt Talma Thuiszorg wijkverpleging en tijdelijke opname en dagbesteding. Talma Urk heeft twee locaties op Urk waar mensen kunnen wonen met zorg: Talma Haven en Talma Het Dok. In samenwerking met Patrimonium heeft Talma in 2010 het appartementencomplex Het Ankerlicht aan Het Roer gerealiseerd dat bouwkundig gekoppeld is aan Talma Haven. Bewoners van Het Ankerlicht kunnen gebruik maken van de diensten en activiteiten van Talma Urk. De bewoners van het Ankerlicht huren zelfstandig het appartement en ontvangen indien nodig thuiszorg van Talma Thuiszorg. In de acht woningen op de begane grond wordt verpleeghuiszorg thuis verleend.

Kwintes

Kwintes begeleidt cliënten naar zo zelfstandig mogelijk wonen. Via Centrale Toegang Flevoland leidt de GGD de instroom van een crisiswoning. De begeleiding en eventuele zorg worden verleend door zorginstelling Kwintes. Sinds eind 2019 heeft Patrimonium voor crisissituaties een woning beschikbaar gesteld aan Kwintes. In 2020 heeft Patrimonium twee personen gehuisvest in het kader van de pilot Gewoon Thuis op Urk.

4.2 De beoordeling van belanghebbenden over maatschappelijke prestaties

De belanghebbenden hebben hun beoordeling gegeven op drie terreinen. Dat zijn de maatschappelijke prestaties van de corporatie, de tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie en de tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie. Gemiddeld scoort Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk een 8,0 op het Presteren volgens Belanghebbenden. Voor alle thema's geven belanghouders een ruim voldoende tot goede score. De 'relatie en communicatie', 'wonen met zorg en bijzondere doelgroepen' en de 'dienstverlening' springen er het meest positief uit met een score boven de 8. Alle overige scores gemiddeld per thema niet lager dan een 7,5. Het zijn resultaten waar Patrimonium trots op kan zijn.

a. Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties

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

Thema 1: Beschikbaarheid: 7,6

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,6. De gemeente Urk en de Huurdersvereniging geven hiervoor een 8,0. De zorg- en welzijnsorganisaties een 6,7.

De gemeente Urk is positief over de prestaties van Patrimonium op dit thema en geeft aan dat wachtlijsten groeien. De gemeente wil daarom Patrimonium meer mogelijkheden bieden om sociale woningbouw te realiseren in de gemeente. Dit betekent voor de komende jaren dat Patrimonium haar nieuwbouwproductie moet opschroeven. De gemeente is te spreken over de wijze waarop Patrimonium de afgelopen jaren – ook ondanks de crisis - de afgesproken aantallen woningen heeft gebouwd.

Ondanks dat de huurdersvereniging vindt dat er veel te weinig sociale huurwoningen zijn, geeft ze toch een goede score voor beschikbaarheid. Volgens de vereniging doet Patrimonium wat ze kan en heeft ze een hogere ambitie dan de gemeente om sociale woningbouw te realiseren. Hierbij dient ook rekening te worden gehouden met zowel vergroening als met de vergrijzing die in 2030 op het hoogtepunt is. De corporatie is echter gebonden aan de visie van de gemeente, die de laatste jaren koerste op 15 procent sociale woningbouw. De vereniging is blij dat dit nu in de eerste fase van de nieuwbouwwijk 20 procent sociale woningbouw gerealiseerd mag worden, maar vindt het jammer dat dit in de fasen daarna naar beneden bijgesteld wordt.

Zorggroep Oude en Nieuwe Land (ZONL) geeft de laagste scores, vanuit het maatschappelijk werk zelfs een onvoldoende. Deze onvoldoende moet gezien worden als een signaal voor een algemeen maatschappelijk probleem en betreft niet specifiek Patrimonium. Maatschappelijk werk ziet dat het voor bepaalde mensen die in de problemen komen (zoals bij een scheiding) steeds moeilijker wordt om aan een woning te komen. Kwintes en Talma geven een hogere score, omdat Patrimonium in vergelijking met andere corporaties snel reageert op vragen.

Thema 2: Betaalbaarheid: 7,8

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,8. De gemeente Urk en de Huurdersvereniging geven hiervoor een 8,3. De zorg- en welzijnsorganisaties een 6,9.

De Huurdersvereniging en de gemeente Urk waarderen de prestaties op dit thema goed op basis van de betaalbaarheid van de huurvoorraad. De gemeente is zeer te spreken over de kwaliteit die voor deze betaalbare huurprijzen geleverd wordt; mooie, gelijkvloerse appartementen. Daarnaast is de gemeente positief over de huurkoopwoningen die Patrimonium heeft. Een huurkoopwoning wordt de eerste vijf jaar verhuurd en daarna mag een huurder de woning kopen met 5 procent korting op de taxatiewaarde. Bovendien heeft de corporatie geen huurverhoging doorgevoerd na duurzaamheidsmaatregelen.

Thema 3: Duurzaamheid en kwaliteit: 7,8

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,8. De gemeente Urk geeft hiervoor een 8,3. De Huurdersvereniging een 8,0 en de zorg- en welzijnsorganisaties een 7,1.

Pluspunten die de Huurdersvereniging en de gemeente geven betreffen onder meer de mooi opgeknapte woningen en het energielabel dat relatief goed is. Partijen geven wel aan dat de uitdaging om energielabel B te behalen elders hoger ligt. Het bezit van Patrimonium is namelijk relatief nieuw.

De gemeente vindt het een verstandige keuze van Patrimonium om no-regret maatregelen te nemen bij duurzaamheid. Zorg- en welzijnspartijen scoren een ruime voldoende, maar zien dat er bij oudere complexen nog een duurzaamheidsopgave ligt.

Thema 4: Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen: 8,4

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,4. De Huurdersvereniging geeft hiervoor een 9,0. De gemeente Urk beoordeelt dit thema met een 8,2 en de zorg- en welzijnsorganisaties met een 8,0. Allemaal hoge scores dus.

De corporatie heeft door de extramuralisering te maken met huurders die voorheen in instellingen woonden. De Huurdersvereniging en de gemeente vinden het goed dat de corporatie deze kwetsbare groepen huisvest. De gemeente is te spreken over de snelheid waarmee Patrimonium jongerenappartementen heeft gerealiseerd. De Huurdersvereniging maakt zich zorgen over eventuele overlast. Algemeen maatschappelijk werk vindt dat de jongeren soms te grote (en daarmee te dure) woningen krijgen. Goedkoper sluit beter aan bij de wensen van deze jongeren.

De Huurdersvereniging vindt het eveneens positief dat de corporatie er op heeft aangestuurd dat er statushouders met grote gezinnen geplaatst zouden worden in de gemeente Urk. Dat geeft minder druk op de sociale woningmarkt.

De gemeente is vooral te spreken over de wijze waarop Patrimonium met zorgpartijen en de gemeente samenwerkt en verkent hoe ze woningen met zorg en woningen voor bijzondere doelgroepen kan realiseren op Urk. Er ligt een uitdaging voor de toekomst.

De zorg- en welzijnsorganisaties onderstrepen dat ze graag samenwerken met Patrimonium aan een project. Ze zien een behoefte die ingevuld moet worden. Er staan diverse kwetsbare doelgroepen op de wachtlijst; sommige moet je huisvesten in een kleinschalig complex en anderen kunnen in een grootschaliger complex gehuisvest worden.

Thema 5: Leefbaarheid: 7,5

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 7,5. De Huurdersvereniging beoordeelt dit thema met een 7,5 en de gemeente 7,0. De meeste zorg- en welzijnsorganisaties hadden te weinig zicht op de prestaties voor leefbaarheid en hebben geen score gegeven. Alleen Talma gaf een score (8,0).

De huurdersvereniging ziet dat Patrimonium het goed doet op het gebied van leefbaarheid. Punt van aandacht is wat de huurdersvereniging betreft het onderhoud van tuinen van sommige huurders. De normen in Urk zijn hoog, dat weet iedereen. Daarom is extra aandacht nodig voor nieuwkomers. De gemeente vindt het goed dat de corporatie het leefbaarheidspotje nu meer inzet. De gemeente ziet nog kansen om samen meer aan leefbaarheid te doen (bijvoorbeeld verlichting op donkere plekken). Talma vindt dat de corporatie let op integratie van doelgroepen in de samenleving, goede integrale woonvoorzieningen realiseert en woonlocaties voor ouderen dicht bij voorzieningen realiseert.

Thema 6: Dienstverlening: 8,3

De belanghebbenden beoordelen dit thema gemiddeld met een 8,3. De gemeente Urk beoordeelt dit thema met een 8,5; gevolgd door de zorg- en welzijnsinstellingen met een 8,3 (gemiddeld) en de Huurdersvereniging met een 8,0.

De Huurdersvereniging geeft aan dat reparatieverzoeken snel uitgevoerd worden en dat woningen mooi worden opgeknapt. Talma heeft dezelfde ervaring.

De gemeente Urk krijgt hierover nooit klachten van huurders te horen. De zorg- en welzijnsorganisaties hebben als huurder ook goede tot zeer goede ervaringen met de dienstverlening.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 8,2. De gemeente Urk beoordeelt dit thema met een 8,5; gevolgd door de zorg- en welzijnsinstellingen met een 8,3 (gemiddeld) en de Huurdersvereniging met een 7,8.

Alle partijen geven aan dat er sprake is van korte lijnen en dat je altijd bij de corporatie aan kan kloppen. De relatie en samenwerking met Patrimonium is zeer goed; Patrimonium is laagdrempelig, dingen worden snel geregeld, vragen direct beantwoord. Daarnaast werkt de corporatie vanuit een goede intentie. De Huurdersvereniging wordt betrokken bij prestatieafspraken, er zijn vaste overlegmomenten (bijvoorbeeld rondom jaarcijfers), er is contact met de RvC en De Bult wordt op de hoogte gesteld van specifieke projecten rondom nieuwbouw en zorg.

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

De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,9. De gemeente Urk beoordeelt dit thema met een 8,0; gevolgd door de zorg- en welzijnsinstellingen met een 8,4 (gemiddeld) en de Huurdersvereniging met een 7,2.

De huurdersvereniging wordt bij beleidsthema's om advies gevraagd, bijvoorbeeld bij de huurverhoging. De corporatie luistert dan naar wat de vereniging te zeggen heeft. Zo heeft de vereniging gevraagd of de maximale huurverhoging naar beneden bijgesteld kon worden. Daarin is de corporatie tegemoetgekomen. De huurdersvereniging wordt ook betrokken bij (de inrichting van) concrete nieuwbouwprojecten en een zorgproject. De gemeente Urk geeft aan een gezamenlijke ambitie te hebben met de corporatie. Partijen maken gezamenlijk beleid en de corporatie geeft daar invulling aan. Ook in het sociaal domein is de afstemming goed volgens de gemeente. Zorgpartijen geven aan dat als zij een vraag hebben Patrimonium meteen luistert en kijkt hoe ze daaraan bij kan dragen.

4.3 Verbeterpunten van belanghebbenden

Belanghebbenden geven voor de toekomst de volgende wensen en/of verbeterpunten aan:

Nieuwbouwwoningen voor de doelgroep, senioren en kwetsbare groepen

- De Bult wil meer sociale huurwoningen, maar door tekort aan bouwlocaties (gemeente Urk heeft hiervoor te weinig bouwgrond beschikbaar) is dit een knelpunt.
- Woningen voor senioren dicht bij het centrum en voorzieningen bouwen; dus mogelijkheden op inbreidingslocaties benutten.
- Patrimonium richt zich op nieuwbouw in de sociale huurvoorraad voor senioren, maar er is ook behoefte aan een ander prijssegment.
- 's Heeren Loo wil dat de corporatie meer woningen gaat realiseren, liefst met vernieuwende concepten. Er is namelijk veel verandering gaande en dat vraagt van alle betrokken partijen een bepaalde houding. Partijen moeten openstaan voor vernieuwing en een andere manier van kijken. Er is sprake van scheiden van wonen en zorg (gehandicapten en ouderenzorg). Proactieve rol van de corporatie en zorgaanbieders is nodig. In de vernieuwing zien de zorgpartijen ook uitdrukkelijk een rol voor zichzelf weggelegd.

- Vooraf bespreken met gemeente of algemene ruimten bij nieuwbouwcomplexen gefinancierd kunnen worden door gemeente (bijvoorbeeld openbare ruimte of vanuit de WMO). Als voorbeeld wordt de binnentuin van de Burcht genoemd.
- Meer goedkope woningen voor jongeren, waardoor de jongeren makkelijker de huur te kunnen betalen.

Betrekken Huurdersvereniging

- De Huurdersvereniging de Bult wordt vaak tijdens een vergadering geïnformeerd over het bouwproces van een project. Bij het project de Nieuwe Klif mocht de Huurdersvereniging meedenken. De Bult wil ook bij andere projecten van Patrimonium participeren. Een jaaragenda en tijdige informatie (over wanneer besluitvorming, oplevering, et cetera) zou de Huurdersvereniging kunnen helpen om zich er op voor te bereiden.

Leefbaarheid/ bijzondere doelgroepen

- Meer aandacht (samen met gemeente en andere partijen) bij huisvesting van nieuwe Nederlanders voor inburgering, begeleiding en informatie over het wonen.
- De Bult wil meer aandacht voor het tuinbeleid. Sommige tuinen van huurders van Patrimonium liggen er verwaarloosd bij. Een van de mogelijke oplossingen zou een inspectie kunnen zijn (zoals in Emmeloord).

Duurzaamheid

- Patrimonium heeft een afwachtende houding als het gaat om de energietransitie. De gemeente vindt dat verstandig. In de nieuwbouwwijken heeft de corporatie geclusterd bezit. In de overige wijken is het bezit meer versnipperd; huur/koop door elkaar.
- De Bult vindt het in algemene zin verstandig dat Urk niet afhankelijk wordt van één type energieleverancier.
- Gezien de stijgende gas- en energieprijzen wil de gemeente samen met Patrimonium aandacht besteden aan de mensen met een smalle beurs.

Proactieve houding

- De gemeente heeft behoefte aan een meer proactieve houding van de corporatie. Het gaat dan om (in)formeel contact om de stip op de horizon te bespreken. Het kan ook gaan om gevallen dat er vertraging optreedt bij de gemeente, waarbij Patrimonium niet afwacht maar proactief contact kan opnemen met de bestuurder om een oplossing te bespreken. De gemeente stelt het op prijs als de corporatie zelf met creatieve ideeën komt.

5 Presteren naar Vermogen

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

Presteren naar Vermogen		
	Cijfer	Weging
Vermogensinzet	8,0	100%

5.1 Beoordeling van vermogensinzet van Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk

Beoordeling Aw en/of WSW over financiële continuïteit

Uit de brieven van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale woningbouw (WSW) blijkt dat Patrimonium Urk gedurende de visitatieperiode een beperkt/laag risicoprofiel had.

In de Toezichtsbrief 2021 van de Aw staat dat de wensportefeuille is gebaseerd op een sterke groei van het aantal huishoudens in Urk. Als gevolg daarvan is een uitbreiding van circa 200 woningen voorzien tot 2030. In het strategisch voorraadbeleid en de daaruit afgeleide portefeuillestrategie is de haalbaarheid van deze opgave doorgerekend. In de meerjarenbegroting is de opgave opgenomen voor de eerste vijf jaar, zodat dit voor deze periode in de dPi inzichtelijk is. De Aw geeft de aanbeveling om de volledige opgave ook inzichtelijk te maken in de meerjarenbegroting teneinde inzicht te krijgen in de haalbaarheid. Patrimonium had deze portefeuille in het kader van het strategisch voorraadbeleid wel doorgerekend maar nog niet in de meerjarenbegroting opgenomen.

In haar brief van augustus 2021 ligt WSW dit als volgt toe. Net zoals in eerdere jaren is de financiële situatie toereikend om de ingerekende investeringen te financieren. In haar brief van augustus 2020 omschrijft het WSW de opgave van Patrimonium Urk als volgt. Patrimonium heeft relatief jong bezit en vanwege de financiering daarvan is de schuld per woning gemiddeld hoger dan gebruikelijk in de sector. Dit zorgt voor relatief hoge rente-uitgaven. In haar brief van augustus 2021 geeft WSW aan dat net zoals in dPi 2019 met hoge rentes op geborgde leningen is gerekend, waardoor een remweg wordt gecreëerd om eventuele rentestijgingen in de toekomst op te kunnen vangen. Omdat een aanzienlijk deel van de investeringen uit eigen kasstroom kan worden gefinancierd, blijven de financiële ratio's ruim binnen de norm.

De bijsturingmogelijkheden die Patrimonium heeft, om enerzijds inkomsten te verhogen en anderzijds uitgaven te verminderen, zijn met de relatief hogere huren en lagere onderhoudsuitgaven beperkt. Bijsturingmogelijkheden zitten dan in nieuwbouw (tijdelijk) te verminderen of meer woningen verkopen om eventuele tegenslagen op te vangen.

Risicomanagement

In haar jaarverslag 2020 gaat Patrimonium uitgebreid in op haar risicomanagement. De risicobereidheid van Patrimonium is defensief. Dit houdt in dat Patrimonium wel risico's neemt, maar tot een bepaald niveau. Het nemen van risico's is nodig om de (maatschappelijke) doelstellingen te realiseren. Als een risico uitstijgt boven het gewenste niveau probeert de corporatie middels het inzetten van beheersmaatregelen dit risico te mitigeren.

Patrimonium heeft haar risicomanagement opgebouwd uit vijf onderdelen: strategische risico's; financiële risico's; operationele risico's en compliance/reportingsrisico's. Governance & Culture gaat over de manier waarop het toezicht geregeld is en wat de ethische waarden, gewenst gedrag en begrip voor de risico's van de organisatie zoals efficiency en effectiviteit. Daarnaast is de financiële continuïteit van Patrimonium een belangrijke randvoorwaarde voor haar handelen.

In de brief van december 2019 geeft het WSW aan dat het haar is opgevallen dat in verschillende documenten van Patrimonium beperkt is vastgelegd welke eventuele risico's er zijn. WSW vraagt specifiek voor het zorgvastgoed meer inzicht in de risico's. Dit aangezien de corporatie voor 8 procent van de huurinkomsten afhankelijk is van zorgpartijen. De corporatie heeft inmiddels een analyse gemaakt van haar zorgvastgoed en hierbij drie scenario's doorgerekend.

	2018	2019	2020	2021	NL 2020
Risicoprofiel volgens WSW					
Bedrijfslasten per vhe volgens Aedes-benchmark	€ 635	€ 612	€ 650 (A)	nbn	€ 846 (B)

Bron: Aedes-benchmark, brieven WSW

Score op doelmatigheid

Patrimonium heeft volgens de landelijke Aedes-benchmark relatief lage bedrijfslasten. Van alle corporaties staat Patrimonium op de tiende plaats qua bedrijfslasten. De commissie vindt dit een goede prestatie.

Visie op vermogensinzet

Volgens het investeringsstatuut worden de belangrijkste investeringsafwegingen gemaakt op portefeuilleniveau. Hierbij worden volkshuisvestelijke keuzes afgewogen tegen de financiële bijdragen. In het investeringsstatuut is onder meer het toetsingskader voor het beoordelen van investeringsprojecten vastgelegd. Beoordeling gebeurt aan de hand van de volgende criteria:

- Bijdrage aan de ondernemingsdoelstellingen
- Bijdrage aan de kwaliteit van de vastgoedportefeuille
- Bijdrage aan de lokale volkshuisvesting
- Bijdrage aan financiële continuïteit van Patrimonium
- Projectbeheersing

Kijken we naar het strategisch voorraadbeleid dan zien we dat de plannen tot en met 2030 financieel zijn doorgerekend. De plannen in het kader van het strategisch voorraadbeleid zijn gebaseerd op het ondernemingsplan, onderzoek en gesprekken met belanghouders. De duurzaamheidsinvesteringen zijn bij bestaande woningen niet doorgerekend in een hogere huurprijs. Patrimonium kreeg van de gemeente de ruimte om 15 procent van de totale nieuwbouw in de sociale huursector te realiseren. Dit is recent voor een fase van een uitbreidingswijk opgehoogd naar 20 procent. In 2022 wordt een nieuw strategisch voorraadbeleid opgesteld.

Beoordeling Presteren naar vermogen: 8,0

De commissie beoordeelt bij dit onderdeel of de corporatie verantwoording en motivatie heeft ten aanzien van de inzet van haar beschikbare vermogen voor maatschappelijke prestaties passend bij de externe opgaven en de vermogenspositie. Patrimonium voldoet aan het ijkpunt, omdat zij – zoals hierboven is omschreven – de basis op orde heeft en de financiële continuïteit is gewaarborgd volgens de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Patrimonium zet haar vermogen passend in.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0. De opgaven en omgevingsfactoren zijn zeer goed in beeld gebracht en doorvertaald naar strategisch voorraadbeleid. De haalbaarheid van de wensportefeuille is doorgerekend tot 2030. Gemeente en andere belanghebbenden werden betrokken bij de keuzes en kunnen zich vinden in de keuzes die Patrimonium heeft gemaakt. Ook op het gebied van duurzaamheid heeft de corporatie een bewuste keuze gemaakt voor no-regret maatregelen en investeringen in isolatie. De corporatie heeft relatief zeer lage bedrijfslasten en dat waardeert de commissie positief, zeker gezien het feit dat de dienstverlening goed loopt en de overige prestaties ruim voldoende tot goed zijn. De corporatie laat geen zaken liggen.

6 Governance van maatschappelijk presteren

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

Governance			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Strategievorming en prestatiebesturing		8,5	33%
Strategievorming	9,0		
Prestatiebesturing	8,0		
Maatschappelijke Rol RvC		7,0	33%
Externe legitimatie en verantwoording		8,0	33%
Externe legitimatie	8,0		
Openbare verantwoording	8,0		
Gemiddelde score		7,8	

6.1 De beoordeling over de strategievorming en prestatiebesturing

De beoordeling van de strategievorming en prestatiebesturing bestaat uit twee meetpunten. Dit zijn: strategievorming en prestatiebesturing. De commissie beoordeelt de strategievorming en prestatiebesturing met een 8,5.

Strategievorming: 9,0

Bij de strategievorming beoordeelt de commissie of de corporatie een actuele langetermijnvisie heeft op haar positie en toekomstig functioneren voor het realiseren van maatschappelijke prestaties en dat deze zodanig is vastgelegd en vertaald naar doelen en activiteiten dat deze te monitoren zijn. Patrimonium Urk voldoet aan het ijkpunt, omdat er een actuele langetermijnvisie is met het ondernemingsplan. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 9,0 vanwege onderstaande punten.

De corporatie heeft duidelijk gekozen om zelfstandig te blijven zolang dit ten goede komt aan de maatschappelijke prestaties. De commissie vindt dit een logische keuze gezien de bijzondere lokale woningmarkt van Urk. De corporatie gaat goed om met risico's die deze keuze met zich meebrengt.

In het ondernemingsplan verantwoordt Patrimonium haar prestaties van de voorgaande jaren, verkent ze de omgevingsfactoren en benoemt kernwaarden, thema's, bijbehorende concrete doelen en kritische succesfactoren. Het ondernemingsplan is tot stand gekomen in samenwerking met belanghebbenden. Het ondernemingsplan is/wordt vertaald in een strategisch voorraadbeleid. Een en ander is financieel doorgerekend en de haalbaarheid is getoetst. Ook weer met de maatschappelijke partners. De commissie constateert dat de plannen goed leesbaar, overzichtelijk opgesteld, richtinggevend en zonder onnodige opsmuk zijn. Monitoring van de voortgang van plannen gaat daarom goed. De commissie is onder de indruk van de actieve en effectieve wijze van hanteren van de visie, doelen en plannen. De plannen zijn goed verankerd in de organisatie en worden efficiënt uitgevoerd. Ondernemingsplannen worden regelmatig geactualiseerd en indien nodig maakt de corporatie op een bepaald thema, zoals duurzaamheid, apart beleid. Zeker gezien de omvang van de organisatie (8 medewerkers) is dit een prestatie om trots op te zijn.

Sturing op prestaties: 8,0

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

Patrimonium Urk voldoet aan het ijkpunt, omdat Patrimonium de vordering van haar ambities en doelen goed monitort aan de hand van kwartaalrapportages. Deze zijn overzichtelijk en bevatten een dashboard waarop woning gerelateerde zaken, zoals woningmutaties, zoekduur, geregistreerde woningzoekenden, onderhoud en huurachterstand worden geregistreerd. Eveneens is een overzicht opgenomen waarin de beleidsdoelen uit het ondernemingsplan worden gemonitord aan de hand van het stoplichtmodel. Het betreft de beleidsdoelen op de thema's betaalbaarheid, beschikbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid en betrokkenheid. Deze thema's hebben een duidelijke overlap met de thema's uit de prestatieafspraken. De commissie constateert daarmee dat er sprake is van een goede samenhang tussen de verschillende documenten. De corporatie kan snel signaleren wanneer zaken uit de pas lopen en reageert hier snel op. De corporatie heeft zich reeds voorbereid op mogelijke extra middelen van het Rijk.

6.2 De beoordeling over de maatschappelijke rol van de RvC

Autoriteit woningcorporaties (Aw)

In de Toezichtsbrief van 2021 trekt de Autoriteit woningcorporaties (Aw) de conclusie dat de governance van Patrimonium op hoofdlijnen voldoet aan de criteria van good governance. De RvC is kritisch naar de bestuurder en geeft voldoende tegenkracht. Conflicten zijn niet aan de orde, met verschillen van inzicht wordt op professionele wijze omgegaan. De bestuurder betreft de RvC in een vroeg stadium bij situaties waar besluitvorming wordt gevraagd, dit geldt ook voor het inzetten van de klankbordrol. Er is volgens de Aw nog wel verbetering mogelijk door het aanscherpen en actief hanteren van kaders rondom besluitvorming. Dit kwam in de gesprekken met name tot uitdrukking in het hanteren van het investeringsstatuut als kader om tot besluitvorming te komen bij nieuwbouw. Aangezien er geen OR is vinden er vanuit de RvC geen structurele contactmomenten plaats met de organisatie buiten de bestuurder om. De RvC probeert hier andere momenten voor te benutten, zoals de inspiratiesessies rondom het ondernemingsplan. De Aw geeft de RvC als aanbeveling om te overwegen of er nu voldoende contacten plaatsvinden en of op een andere wijze al dan niet structureel contact met de organisatie wenselijk zijn.

De raad is tevreden over het functioneren van de bestuurder en geeft aan dat de interne sturingsinformatie die de bestuurder beschikbaar stelt van hoge kwaliteit is.

De structurele aandacht voor integriteit is volgens de Aw beter in de organisatie verankerd door de introductie van het model van Muel Kaptein voor soft controls en de verantwoording hierover in kwartaalrapportages. Regelmatig worden dilemma's op het gebied van integriteit met het personeel besproken en van verschillende kanten belicht. Er zijn volgens de Aw geen integriteitstekwesties aan de orde geweest binnen de organisatie.

De commissie signaleert wel dat lokale betrokkenheid van de leden van de raad extra aandacht vraagt bij het maken van afwegingen en het beschrijven van procedures, wanneer de corporatie lokaal diensten inhuurt. Er kan dan in zo'n kleine hechte gemeenschap al snel sprake zijn van (de schijn van) belangenverstrengeling. De raad is zich hiervan bewust. De commissie heeft de raad geadviseerd transparant te maken in het jaarverslag op welke wijze de raad hiermee is omgegaan.

Samenvattend ziet de Aw de volgende aandachtspunten om de governance nog verder te verbeteren. Deze aandachtspunten heeft of gaat de corporatie opvolgen. Het betreft actualiseren van het investeringsstatuut, een inwerkprogramma voor nieuwe commissarissen; het opvolgen van bevindingen uit zelfevaluaties; zorgen voor voldoende contactmomenten met de organisatie buiten de bestuurder om en de volledige opgave inzichtelijk maken in de meerjarenbegroting.

Visie op toezicht

Patrimonium heeft een toezichtsvisie 2021, waarin de verschillende rollen van toezichtsrol, klankbordrol en werkgeversrol zijn uitgewerkt.

Beoordeling Maatschappelijke rol RvC: 7,0

Patrimonium voldoet aan het ijkpunt, omdat de RvC zich bewust is van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder en hieraan op passende wijze invulling geeft. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. De RvC is zich bewust van zijn maatschappelijke rol als toezichthouder. De commissie heeft een RvC gezien met vijf leden die elkaar aanvullen voor wat betreft expertise. Tevens is er binnen de RvC een balans tussen lokale geworteld en een frisse blik van buiten. Enkele leden van de RvC wonen op Urk of zijn er zeer betrokken bij Urk. Zij weten wat er lokaal speelt en kennen er veel mensen. Andere leden brengen de blik van buiten mee.

De commissie constateert dat het toezicht op orde is. De beleidsdocumenten en informatievoorziening op basis waarvan de RvC toezicht houdt is goed. Er zijn themasessies, waarbij RvC-leden aanwezig zijn. Een voorbeeld is een bijeenkomst over het ondernemingsplan waar de corporatie veel belanghouders voor had uitgenodigd. De raad van commissarissen is daarbij aanwezig als toehoorder. De commissie signaleert dat alle gewenste expertise en kennis in de raad van commissarissen aanwezig is om de maatschappelijke rol in te vullen, maar dat individuele leden nog zoekend zijn. De commissie ziet nog mogelijkheden om de maatschappelijk rol van de raad actiever in de vullen als de raad meer als team gaat functioneren. Wellicht biedt het formuleren van een gezamenlijke visie op de netwerkrol kansen om dit te versterken. De vraag 'doet Patrimonium de goede dingen?' kan dan strategischer beschouwd worden.

6.3 De beoordeling over de externe legitimatie en openbare verantwoording

Bij de beoordeling van de externe legitimatie en openbare verantwoording kijkt de commissie naar hoe de corporatie belanghebbenden betreft bij beleidsvorming en dialoog met hen voert over de uitvoering van beleid. Eveneens is van belang dat de corporatie inzicht geeft in de realisatie van de beleidsdoelen en hierover communiceert met relevante belanghebbenden. Er is sprake van twee meetpunten: externe legitimatie en openbare verantwoording.

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 8,0.

Externe legitimatie: 8,0

Bij externe legitimatie beoordeelt de commissie of de corporatie zorgt dat zij zich maatschappelijke verantwoord en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden mogelijk maakt. Patrimonium Urk voldoet aan het ijkpunt, omdat zij belanghouders en de Huurdersvereniging betreft bij haar beleid en de afweging van keuzes die gemaakt worden. Zo heeft de corporatie belanghebbenden actief betrokken door een bijeenkomst te organiseren rondom het Ondernemingsplan. De commissie heeft in de gesprekken gemerkt dat het beleid van Patrimonium 'gedragen' wordt door alle belanghebbenden.



Patrimonium informeert de Huurdersvereniging regelmatig over beleid en projecten en vraagt advies over bepaalde thema's. Belanghouders geven aan dat de corporatie altijd een luisterend oor heeft en betrokken is wanneer zij aankloppen. Bij enkele belanghouders heeft dit geleid tot gezamenlijke projecten voor verschillende doelgroepen.

Openbare verantwoording: 8,0

Bij openbare verantwoording beoordeelt de commissie of de corporatie zich openbaar op een adequate en toegankelijke wijze verantwoordt. Patrimonium Urk voldoet aan het ijkpunt. Bijzonder is dat de corporatie niet alleen haar prestaties verantwoordt in de jaarverslagen en op de website, maar ook in haar ondernemingsplan de prestaties van de afgelopen vier jaar op overzichtelijke wijze verantwoordt. Een en ander is goed leesbaar. De commissie heeft gemerkt dat de corporatie haar prestaties goed in beeld heeft en dat ook bij belanghouders en de huurdersvereniging bekend is wat de corporatie doet en aan prestaties heeft geleverd. Ze zijn in lijn met de prestatieafspraken.

Deel 3

Bijlagen bij het rapport





Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

Raeflex

Kierkamperweg 17B

6721 TE Bennekom

Tel. 0318 – 746 600

secretariaat@raeflex.nl

www.raeflex.nl

Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex B.V.

Naam corporatie : Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk te Urk

Jaar visitatie : 2022

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

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

Bennekom, 12 oktober 2021 de heer drs. A.H. Grashof | directeur Raeflex

Onafhankelijkheidsverklaring leden van de visitatiecommissie

Ondergetekenden, leden van de visitatiecommissie van Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk te Urk verklaren hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2022 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekenden hebben geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

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

Bennekom, 30 oktober 2021 de heer A.T.A. Koopmanschap AC (Bert) | voorzitter

Bennekom, 26 oktober 2021 mevrouw drs. A. de Klerk | secretaris



Bijlage 2 Curricula vitae

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



Voorzitter

A.T.A. Koopmanschap AC (Bert)

Specifieke deskundigheid

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

Meer informatie:



[Bert Koopmanschap | Raeflex](#)



[Bert Koopmanschap | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Mijn achtergrond is breed en bestaat uit toezichhoudende en bestuurlijke ervaring, ervaring met organisaties en kennis van de volkshuisvesting.

Mijn huidige functie is bestuurslid bij de BZI vanaf 2017.

Ik houd me daarnaast als organisatiecoach onder meer bezig met training en coaching. Ik onderzoek hoe organisaties werken: hoe wordt de combinatie van mensen, processen en middelen ingezet om de gewenste resultaten neer te zetten? En hoe kan dat beter? Omdat iedere organisatie anders is, blijft dat elke keer weer een boeiende zoektocht.

Visitaties

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

Kort CV

Opleiding

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

- Cultureel Werk

Carrière

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

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

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

Nevenfuncties

2016-2022 Zitting in landelijke Toezichtraad van GroenLinks

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

2011-2013 Bestuurslid Boeddhistische Unie Nederland

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

2008-2011 Penningmeester Meander Omnium instelling voor Zorg en Welzijn

2005-2007 Statenlid Provinciale Staten Utrecht



Secretaris

drs. A. de Klerk (Annet)

Specifieke deskundigheid

- ✓ Uitgebreide kennis van de volkshuisvesting en gemeentelijke organisaties
- ✓ Brede ervaring als secretaris
- ✓ Sterk ontwikkelde schrijfvaardigheid
- ✓ SVWN visitatie-experimenten

Meer informatie:



[Annet de Klerk | Raeflex](#)



[Annet de Klerk | LinkedIn](#)

Korte kennismaking

Als adviseur richt ik mij op strategische vraagstukken bij gemeenten en corporaties, en op samenwerkingsverbanden op het gebied van mensen, wonen en wijken. Na mijn studie Planologie heb ik onder meer gewerkt bij adviesbureaus op het terrein van wonen en wijkontwikkeling; sinds 2010 werk ik als zelfstandig adviseur. In mijn werk ga ik op zoek naar de verhalen van organisaties en de kracht van mensen. Wat ik hoor, vertaal ik in een focus die richting geeft en aanzet tot betere prestaties. Sinds 2002 ben ik regelmatig ingeschakeld als secretaris/visitator bij Raeflex. Daarnaast heb ik samen met Raeflex een publicatie uitgebracht onder de titel 'Het Geheim van de Goede Corporatie'. Daarin ben ik op zoek gegaan naar de succesfactoren die leiden tot goede prestaties van corporaties. Sinds 2018 ben ik –als auditor- ook betrokken bij visitaties in het hoger onderwijs.

Visitaties

Als secretaris ben ik vanaf 2020 betrokken geweest bij circa 50 visitaties. Ik neem mijn kennis van de volkshuisvesting mee. Deze kennis heb ik opgedaan vanuit mijn studie en mijn werk. Ik ben analytisch ingesteld, ben sterk in het leggen van verbanden tussen verschillende gegevens en kan vanuit een brij van gegevens en gesprekken, de rode draad ontwarren en vertalen in een goed leesbaar rapport. Mijn invalshoek bij visitaties zijn de prestaties die corporaties leveren: wat heeft de corporatie aan resultaten geboekt in de afgelopen vier jaar en hoe verhoudt zich dat tot haar ambities, de opgaven in het werkgebied en de verwachtingen van klanten en andere belanghebbenden? De prestaties vormen het bestaansrecht van corporaties; de inzet van het vermogen en de kwaliteit van de governance zijn de randvoorwaarden om tot die prestaties te komen. Ik vind visitaties belangrijk als middel van verantwoording. Belanghebbenden kunnen goed gebruik maken van de uitkomsten van een visitatierapport om met een corporatie in gesprek te gaan. Daarnaast kunnen corporaties hun voordeel doen bij visitaties om tot verbetering van hun prestaties te komen.

Kort CV

Opleiding

- Planologie

Carrière

2010-heden Zelfstandig adviseur bij Ondersteboven advies
2002-heden Maatschappelijke visitaties woningcorporaties, Raeflex
1998-2010 Adviseur bij twee adviesbureaus: Kolpron/Ecorys en Laagland 'advies (wonen en wijkgericht werken)
1994-1997 Beleidsmedewerker gemeente Deventer (volkshuisvesting, wijkaanpak en stadsvernieuwing)

Bijlage 3 Bronnenlijst

Perspectief	Aangeleverde documentatie van de gevisiteerde periode
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> Position paper <p><i>Visie en beleid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Ondernemingsplan 2020-2024 'De bakens verzetten' Ondernemingsplan 105-2019 'Lokaal verankerd' Strategisch voorraadbeleid 2016 Toelichting op beleid wonen en zorg, leefbaarheid en voorraadbeleid Duurzaamheidsbeleid "Energie krijgen door te besparen" (14-11-2018) Criteria Gewoon Thuis Werkproces housing first (september 2021) <p><i>Woonvisies</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Strategische Woonvisie Urk 2035+ (2015) Visie Wonen, gemeente Urk (2021, Compaaenen) <p><i>Convenanten/ samenwerkingsafspraken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Meerjarenprestatieafspraken 2022-2026 Prestatieafspraken 2019 t/m 2021 Toelichting: Overzicht lokale afspraken Brief gemeente Urk waarin afspraak over jongerenappartementen wordt bevestigd (16-6-2021) Intentieovereenkomst en Samenwerkingsovereenkomst Patrimonium en 's-Heerenloo voor de nieuwbouw begeleid wonen aan de Karel Doormanweg te Urk (18-5-2020) Handreiking en privacyreglement (Lokale) Persoonsgerichte aanpak (PGA) en overzicht partners PGA Procedure rondom proeftuin inclusieve samenleving op Urk (9-6-2020)
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> Aedes-benchmark 2018 t/m 2020 Verslagen van overleg met huurdersvereniging de Bult Verslagen van overleg gemeente Urk, huurdersvereniging de Bult en Patrimonium
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> Financieringsstrategie Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk (12-11-2018) Procuratieregeling (2019) Aanbestedingsbeleid (2019) Investeringsstatuut 2021 Accountantsverslag 2018, 2019, 2020 Begroting 2020, 2021, 2022 Beoordelingsbrieven rechtmatigheid Autoriteit woningcorporatie (Aw): 2018, 2019, 2020 Risicoanalyse zorgvastgoed Toezichtsbrief Aw 2021 (21-5-2021) Oordeelsbrief Aw 2018 Aw Oordeel staatsteun, passendheid en huursom (26-11-2018) Oordeelsbrieven WSW: 3-8-2020 en 30-9-2019 Brieven WSW betreffende Borgingsplafond: 31-5-208, 22-12-2019, 31-7-2020, 4-8-2021 en 23-11-2021 Jaarverslagen 2018, 2019, 2020 Toelichting: visie op vermogensinzet, risico-analyse, financiële scenario's, efficiency
Governance van maatschappelijk presteren	<ul style="list-style-type: none"> Kwartaalrapportages 1^e t/m 3^e kwartaal 2021 Verslagen RvC vergaderingen: 9-11-2020, 22-3-2021, 17-5-2021, 23-8-2021, 8-11-2021 Zelfevaluaties Toezichtvisie 2021 Reglement financieel beleid en beheer (2017) Toelichting: governance, documenten over planningsproces en monitoring prestaties

Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens face-to-facegesprekken geïnterviewd over de prestaties van Christelijke Woonstichting Patrimonium Urk.

Raad van commissarissen

De heer W. J. Schutte, voorzitter RvC

De heer T. Woord, lid RvC

Mevrouw J. van Eerde, lid RvC

Directeur-bestuurder en medewerker strategie & control

De heer J.H. Oosterhoff, directeur-bestuurder

De heer H. van Laar, medewerker strategie & control

Externe gesprekken

Huurdersvereniging De Bult

De heer W. Woord, voorzitter

De heer A. Korf, penningmeester

De heer A. Korf, bestuurslid

Gemeente Urk

De heer G. Post, wethouder RO, volkshuisvesting en duurzaamheid

De heer F. Brouwer, wethouder Sociaal Domein, grondverdeling

De heer A. Klijnstra, beleidsmedewerker stedenbouw en wonen

Zorg- en welzijnsinstellingen

Mevrouw A. Salomonson, directeur Caritas Urk

Mevrouw G. van Hooren, projectregisseur regio Oost-Nederland bij 's Heeren Loo

Mevrouw J. Smedes, 's Heeren Loo

De heer A. Kok, projectleider vastgoed

Mevrouw N. Bakker, Algemeen maatschappelijk werk van ZONL

De heer A. Boersma, accountmanager Flevoland van Kwintes

De heer W. Muller, directeur Talma Urk

Bijlage 5 Position paper



Position paper Patrimonium Urk

In deze position paper maakt u nader kennis met Patrimonium Urk. U leest waar we vandaan komen, waar we voor staan en waar we naar toe willen gaan.

Patrimonium Urk

Patrimonium is de oudste corporatie van Flevoland en als enige corporatie werkzaam op Urk. Urk kenmerkt zich als voormalig Zuiderzee-eiland met de jongste bevolkingsopbouw van ons land, waar de visserij nog altijd de belangrijkste bedrijvigheid is.

Met bijna 1.000 verhuureenheden bieden wij huurders op Urk een thuis aan. Met een aandeel van 15% is de sociale huur een beperkt segment van de woningmarkt. Tegelijk zien we dit ook als een minimum om de primaire doelgroep goed te kunnen bedienen.

Met een werkorganisatie van 8 medewerkers (7 fte) staan we dagelijks klaar voor onze huurders en woningzoekenden. Daarbij houden we rekening met de maatschappelijke ontwikkelingen en werken we samen met partners op het gebied van zorg en welzijn.

Waar komen we vandaan

De afgelopen periode stond in het teken van nieuwbouw, duurzaamheid en maatschappelijke opgaven. Zo heeft Patrimonium de afgelopen vier jaar 84 nieuwe woningen toegevoegd, bestaande woningen verduurzaamd, en nieuwe samenwerking gestart op het gebied van de programma's "Weer Thuis" en "Housing First".

We komen ook uit een periode waarin het verkrijgen van een koopwoning voor veel jonge Urkers mogelijk was. Dit paste goed in de Urker cultuur met een groot aandeel eigen woningbezit. De afgelopen tijd zien wij hier een duidelijke trendbreuk. Het hebben van een koopwoning is niet langer de standaard van starters.

Uit de visitatie van 2018 kwamen enkele verbeteringsuggesties die wij hebben opgevolgd:

1. Aanpassing woningvoorraad vanwege toename aantal ouderen, zorgbehoevenden en kwetsbaren. De nieuwbouwwoningen worden zoveel mogelijk volgens de eisen van Woonkeur ontwikkeld, waardoor deze ook voor senioren die eventueel zorg nodig hebben geschikt zijn. Bovendien zijn deze wooneenheden ook prima inzetbaar voor de huisvesting van starters. In onze nieuwbouwcomplexen wordt deze mix van doelgroepen toegepast om diversiteit in de buurt te brengen.
2. Participatie & legitimatie door breder in contact te komen met de reguliere huurders. In het kader van ons nieuwe ondernemingsplan hebben we onder andere met huurdervereniging De Bult een bewonersavond georganiseerd. Aan de hand van gesprekskaartjes, enquête en tafelgesprekken hebben we ideeën en input voor onze strategie opgehaald.
3. Samenwerking collega-corporaties; gericht op kwetsbaarheid: Hoewel wij van mening zijn dat onze schaal juist onze kracht is, wordt door menigeen vaak onze schaalgrootte als kwetsbaar gekwalificeerd. Op het niveau van RvC werken we samen met een corporatie door de afspraak dat de RvC's elkaar vervangen in tijden van belet of ontstentenis. Jaarlijks organiseren we samen een themabijeenkomst voor beide RvC's. In het verleden hebben we een projectleider geleend van een collega-corporatie voor de ontwikkeling van een nieuwbouwproject. Binnen Flevoland en binnen het MKW is er op bestuurlijk niveau overleg over diverse kennisgebieden en beleidsterreinen. De bereidheid om elkaar te helpen als het noodzakelijk is, is aanwezig.

Waar staan we voor

Onze missie luidt: Patrimonium is dé corporatie op Urk die zorgdraagt voor het wonen van de primaire doelgroepen op en naar mens en milieu maatschappelijk verantwoorde wijze.

Dat betekent dat we lokaal en klantgericht te werk gaan, met klanten en belanghouders oplossingsgericht samenwerken, oog hebben voor woonkwaliteit, de zelfredzaamheid van bewoners stimuleren. Dit doen we voor iedereen die op de Urker woningmarkt niet zelfstandig in zijn of haar woonbehoefte kan voorzien. We willen daarmee niet alleen een dak boven het hoofd bieden maar een thuis.

Wij werken met onze belanghouders volgens de kernwaarden: klantgericht, flexibel en efficiënt en heldere doelstellingen vanuit de randvoorwaarde van financiële continuïteit. Om dit te kunnen waarborgen hebben we de volgende interne kernwaarden gedefinieerd: lokaal verankerd, sociaal betrokken, betrouwbaar en transparant en tenslotte oplossingsgericht. Deze kernwaarden vormen het DNA van Patrimonium.

Waar staan we nu

Historisch gezien staan we als sector weer op een kantelpunt. Na een bruteringsoperatie in 1995 waar de sector financieel verzelfstandigd werd en corporaties maatschappelijk ondernemers werden, werd het ondernemerschap in 2015 fors teruggedraaid met strenge regelgeving en dito toezicht. Volkshuisvesting werd gezien als een marginaal onderdeel van de woningmarkt. Nu wordt het belang van volkshuisvesting weer als waardevol gezien en corporaties worden gezien als maatschappelijke organisaties die de spil zijn in een breed speelveld. Betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid zijn de thema's waar nu invulling aan moet worden gegeven. Patrimonium wil zich graag met volle overtuiging inzetten voor de opgaven. We zijn echter wel van mening dat de door de Rijksoverheid opgelegde beperkende maatregelen vanwege financiële afroming (verhuurderheffing) en belastingen (vennootschapsbelasting incl. ATAD-regelingen), in forse mate teruggedraaid moeten worden.

Waar willen we naar toe

Ook de komende periode zal, net als de afgelopen periode, in het teken staan van nieuwbouw, duurzaamheid en maatschappelijke opgaven. We gooien niet het roer om, maar zoals weergegeven in ons ondernemingsplan, zullen we in onze koers de bakens verzetten.

De sterke autonome groei van Urk vraagt om een vergroting van de sociale huurvoorraad. Daarnaast zien we de afgelopen jaren een toename van starters op de sociale huurmarkt. Deze vraag neemt in het afgelopen jaar enorm toe vanwege de prijsontwikkeling van koopwoningen. Alleen in 2021 zien we al een toename van 40% van jonge woningzoekenden. Wij verwachten dat ook in de toekomst jonge Urkers vaker zullen starten in een huurwoning.

Ouderen wonen steeds langer zelfstandig waardoor de vraag naar ouderenhuisvesting toeneemt en de vraag naar levensloopbestendigheid van woningen onze aandacht vraagt. De behoefte aan geclusterde woningen is groot, het zorgt ervoor dat ouderen langer zelfstandig kunnen wonen en gaat eenzaamheid tegen. Patrimonium wil het overgrote deel van haar nieuwbouw levensloopbestendig bouwen. Patrimonium wil daarom haar aandeel in de nieuwbouw uitbreiden van 15% naar 20% de komende jaren.

De instroom van kwetsbare groepen in de wijken blijft groeien. Mensen met bijvoorbeeld een psychiatrische achtergrond of verstandelijke beperking, statushouders, daklozen en ex-gedetineerden hebben recht op passende woonruimte. Door opeenstapeling van problemen loopt een groep van deze bewoners vast op de arbeidsmarkt, in het onderwijs en in de hulpverlening. Wonen, zorg, welzijn, veiligheid en de fysieke woonomgeving zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Mensen krijgen meer perspectief als ze in een daadkrachtige omgeving wonen met een goede sociale structuur met voldoende mogelijkheden tot participatie. Dit vraagt om aanvullende zorg en begeleiding in de wijk. Dit kan alleen in samenwerking met partners in het maatschappelijk speelveld.



Een duurzame woningvoorraad is een belangrijke opgave voor de toekomst op langere termijn. Patrimonium heeft al een energiezuinig woningbezit, waarvan 99% een energielabel A (51,4%), B (18,2%) of C (29,4%) heeft. Het aardgasvrij maken van de bestaande woningvoorraad vraagt nog om een forse investering. De planning van deze energietransitie willen we samen laten gaan met de wijkenergieplannen van de gemeente en haar warmtetransitievisie. Wij denken dat we door samenwerking met de gemeente elkaar kunnen versterken in deze opgave.

Samengevat wil Patrimonium verder bouwen aan een toekomstbestendige volkshuisvesting op Urk. Onze woningvoorraad groeit mee met de ontwikkeling van Urk, het liefst iets harder. De sociale huurwoningen blijven betaalbaar voor onze zittende en nieuwe huurders en staan in een omgeving met een prettig woon- en leefklimaat. Patrimonium draagt hieraan bij met een team van betrokken medewerkers en een financieel gezonde organisatie. Dat doen we graag vanuit een lokale verankering samen met onze partners, samen met u.

Johan Oosterhoff

Directeur-bestuurder

Bijlage 6 Factsheet prestaties en prestatiebeoordelingen

Factsheet prestaties Woonstichting Patrimonium Urk

16 februari 2022

De gemeente Urk heeft een Strategische Woonvisie Urk 2035+ uit 2015 en deze geactualiseerd in 2021 met de Visie Wonen. In deze woonvisies zijn steeds dezelfde thema's benoemd. Op basis van deze woonvisies hebben de gemeente Urk, Patrimonium en huurdersvereniging de Bult prestatieafspraken gemaakt. Deze prestatieafspraken hebben voor een belangrijk deel de maatschappelijke prestaties van Patrimonium in de afgelopen vier jaar bepaald.

In overleg met Patrimonium heeft de visitatiecommissie de volgende thema's gedefinieerd, afkomstig uit bovengenoemde woonvisies, prestatieafspraken en in overleg met de corporatie aangevuld met het thema dienstverlening. Deze thema's zijn leidend bij de beoordelingen in de hoofdstukken Presteren naar Opgaven en Ambities en Presteren volgens belanghebbenden.

De thema's zijn:

1. Beschikbaarheid
2. Betaalbaarheid
3. Duurzaamheid en kwaliteit
4. Wonen met zorg en bijzondere doelgroepen
5. Leefbaarheid
6. Dienstverlening



Het aandeel sociale huurwoningen op Urk handhaven op 15 procent en mee te laten groeien met 15 procent van het aantal huishoudens. Volgens de woonvisie betekent dat 15 procent van de totale nieuwbouwpoging van gemiddeld 95-130 woningen per jaar (=circa 14-20 woningen gemiddeld per jaar).

Patrimonium monitort de ontwikkeling van de geregistreerde woningzoekenden naar doelgroep (leeftijd, huishoudengrootte en inkomen) en wachttijd.

Patrimonium waarborgt de omvang van de voorraad sociale huurwoningen door onder andere een terughoudend verkoopbeleid.

Ontwikkeling bezit

Het bezit van Patrimonium is vanaf begin 2018 toegenomen met 66 woningen (eind 2021). De corporatie heeft geen woningen gesloopt en een beperkt aantal woningen verkocht.

Ontwikkeling bezit	2018	2019	2020	2021
Stand 1 januari	915	920	940	947
Nieuwbouw	10	26	9	39
Verkoop	5	6	2	3
Sloop	0	0	0	0
Samenvoeging	0	0	0	2
Totaal	920	940	947	981

Bron: Jaarverslagen Patrimonium

Nieuwbouwprojecten

Oranjewijk

Vanuit de Woonvisie 2035+ en het Strategisch Voorraadbeleid is Patrimonium eind december 2016 gestart met de projectvoorbereiding voor de nieuwbouw in de Oranjewijk. Dit project is in een design en build uitvraag op de markt gezet. In 2019 is het nieuwbouwproject van 26 gelijkvloerse duplexwoningen voor één- en tweepersoonshuishoudens aan de Constantijnstraat in de Oranjewijk opgeleverd. Aan de overzijde van dit project is in 2021 een woongebouw met 24 duplexwoningen en een woongebouw met 15 tweekamerappartementen voor jongeren opgeleverd. In 2020 zijn 9 grondgebonden huurkoopwoningen voor starters aan de Margrietstraat opgeleverd. De nieuwbouw aan de Constantijnstraat en Margrietstraat vond plaats in de laatste fase van de Oranjewijk.

Karel Doormanweg

De nieuwbouw aan de Karel Doormanweg is een initiatief samen met de ouderstichting Infinity en zorginstelling 's Heeren Loo. Het betreft een woonzorg-project voor 12 jongeren met een ernstige verstandelijke beperking. Het project van 9 partnerwoningen wordt in samenwerking ontwikkeld met

Zorggroep Oude en Nieuwe Land. Dit maakt onderdeel uit van een nieuw woonzorgerv in de Zeeheldenwijk, dat samen met andere zorgpartijen wordt ingevuld. Patrimonium wil 9 woningen realiseren boven een verpleegafdeling ten behoeve van zelfstandig wonen van personen, waarvan de partner wordt verpleegd.

Aandeel sociale huurwoningen op Urk

Patrimonium bezit van de totale woningvoorraad in de gemeente Urk ruim 14 procent sociale huurwoningen. In absolute zin is het aantal sociale huurwoningen gedurende de visitatieperiode toegenomen met 69 woningen.

Woningvoorraad naar prijsklasse	Stand 2018	%	Stand ultimo 2021	%
Goedkoop (< € 442,46)	30	3,3%	32	3,3%
Betaalbaar (€ 442,46 - € 678,66)	749	81,3%	877	89,4%
Duurt tot huurtoeslaggrens (€ 678,66 - € 752,33)	132	14,3%	71	7,2%
Duur boven huurtoeslaggrens (> € 752,33)	8	0,9%	0	0%
Overige verhuureenheden	2	0,2%	1	0,1%
Aantal huurwoningen Patrimonium	921	100%	981	100%
% sociale huurwoningen van totaal Urk	14,3%		14,5%	
Totaal aantal woningen op Urk (CBS)	6.381		6.763	

Bron: Jaarverslag Patrimonium, CBS, prijspeil 2021

Ontwikkeling van geregistreeerde woningzoekenden naar doelgroep

Het aantal woningzoekenden is de afgelopen jaren toegenomen. Met name in 2021 is een sterke toename te zien. Daar tegenover staat dat er dankzij nieuwbouw meer aanbod is met name in 2019. Het betreft voornamelijk een- en tweepersoonshuishoudens die een woning zoeken (89,0 procent in 2021). 27 procent betreft woningzoekenden die de AOW-leeftijd hebben bereikt of ouder zijn. 16 procent betreft jongeren tot 23 jaar. Een toenemende groep woningzoekenden betreft huishoudens met een inkomen tot de toetsingsgrens (die in aanmerking komen voor een sociale huurwoning).

Woningzoekenden (ultimo)	2018	2019	2020	2021
Aantal verhuringen	56	70	65	83
Aantal advertenties		42	33	27
Totaal aantal woningzoekenden	242	252	262	362
Aantal actief woningzoekenden		176	173	201
Gemiddeld aantal reacties per advertentie		23,3	21,9	31,8
Naar leeftijd	100%	100%	100%	100%
Aandeel jongeren tot 23 jaar		10%	10%	16%
Aandeel jongeren tot 30 jaar	25%			
Aandeel vanaf 30 – 55 jaar	27%			
Aandeel vanaf 23 jaar tot AOW-leeftijd		52%	53%	57%
Aandeel 55+	48%			
Aandeel vanaf AOW-leeftijd		37%	38%	27%
Naar huishoudensgrootte	-	100%	100%	100%
Huishoudensgrootte 1 of 2 personen	82,2%	84,5%	86,3%	89,0%
Huishoudensgrootte v.a. 3 personen	17,8%	15,5%	13,7%	11,0%
Naar inkomen (prijspeil 2021)	100%	100%	100%	100%
< € 23.725	56,2%	57,9%	57,6%	56,1%
€ 23.725 - € 32.200	23,1%	19,8%	24,8%	25,4%
€ 32.200 - € 40.024	13,7%-	15,9%	12,2%	16,0%
Vanaf € 40.024	7,0%-	6,3%	5,3%	2,5%
Waarvan tot toetsingsgrens	70,7%	69,4%	73,3%	66,3%
Waarvan vanaf toetsingsgrens	22,3%	30,3%	26,7%	33,7%

Bron: Jaarverslagen Patrimonium



Betaalbaarheid

Patrimonium hanteert een huurprijsbeleid dat er op is gericht om haar hele voorraad binnen de huurtoeslaggrens te houden en dat zorgt voor voldoende betaalbare woningen om passend te kunnen toewijzen.

Een deel van de te realiseren energiebesparing laat Patrimonium ten goede komen aan de bewoners.

Huurprijsbeleid

Patrimonium werkt in haar huurbeleid met streefhuren. De streefhuur wordt uitgedrukt in een percentage van de maximaal redelijke huurprijs. In het kader van het strategisch voorraadbeleid is de streefhuur per (deel)complex vastgesteld op grond van de volgende criteria: prijs/kwaliteitverhouding, locatie en woonomgeving, verhuurbaarheidsgegevens, huurniveau in relatie tot doelgroep en grenen van passend toewijzen. De huurprijzen kunnen bij nieuwe verhuringen bijgesteld worden naar de streefhuur. De huurprijsaanpassingen per 1 juli zijn gedifferentieerd op basis van de prijs/kwaliteitverhouding van de betreffende woning.

In onderstaande tabel is te zien dat de gemiddelde huurprijs iets hoger ligt dan het landelijke gemiddelde. Echter de kwaliteit van de woningen ligt ook hoger dan landelijk gemiddeld. Op Urk krijgt men gezien kwaliteit een relatief lage huurprijs. Dat laat zich zien in een relatief lage huurprijs ten opzichte van de maximaal redelijke huurprijs. De gemiddelde huurverhoging is soms iets hoger en soms iets lager dan het landelijke gemiddelde.

Gemiddelde huurverhoging (per 1-7)	2018	2019	2020	2021
Patrimonium:				
Gemiddelde huurprijs Patrimonium	€ 568	€ 583	€ 591	602
Huurprijs t.o.v. maximaal redelijk huurprijs	67,2%	69,0%	68,6%	68,1%
Gemiddelde huurverhoging Patrimonium	2,28%	1,59%	2,5%	0,0%
Minimale en maximale huurverhoging Patrimonium	1,4%-3,9%	0,55%-4,1%	0,7%-5,1%	0,0%
Landelijk:				
Landelijk gemiddelde huurprijs	€ 516	€ 544	€ 531	nbn
Landelijk huurprijs t.o.v. max. redelijke huurpr.	72,1%	71,6%	71,2%	nbn
Landelijk gemiddelde huurverhoging corporaties	1,7%	2,0%	2,7%	0,0%

Bron: Jaarverslagen, CBS

Betaalbaarheid

Belangrijk is om het ontstaan van huurschulden te voorkomen, door preventief te werk gaan. Patrimonium kiest daarbij voor een proactieve aanpak in het voorkomen van huurschulden en huisuitzettingen. Ze zorgt voor goede voorlichting aan (nieuwe) huurders. Het incassobeleid heeft ruime aandacht bij Patrimonium. Zowel in het belang van de huurder als van Patrimonium wordt door samenwerking met instanties op het gebied van schuldhulpverlening getracht achterstanden te beperken en wordt geprobeerd te voorkomen dat schulden verder oplopen.

Patrimonium wijst haar klanten daar om in een vroeg stadium op de mogelijkheden van betalingsregelingen en begeleiding van de plaatselijke Stichting Hulp en Steun, bureau voor schuldhulpverlening. Bij een derde aanmaning wordt altijd persoonlijk contact gezocht met de huurder teneinde inzicht te krijgen in de oorzaak van de huurachterstand, alsmede het aanbieden van een oplossing. Mochten huurachterstanden ontstaan dan treedt de corporatie in overleg met de huurder om dit af te lossen of om te zetten in een betalingsregeling en de corporatie verwijst tijdig door naar schuldhulpverlening. Vanaf 2021 is nieuwe regelgeving met betrekking tot vroegsignalering van kracht. In het kader van deze nieuwe regelgeving heeft Patrimonium in 2021 een convenant met St. Hulp en Steun en Gemeente Urk gesloten.

Patrimonium heeft kunnen voorkomen dat huurders hun huis uitgezet moesten worden.

Huurschulden en huisuitzettingen	2018	2019	2020	2021
Huurachterstanden	0,69%	0,41%	0,43%	0,33%
Huurderving exclusief frictieleegstand	0,08%	0,12%	0,03%	0,09%
Huisuitzettingen	0	0	0	0

Bron: Jaarverslagen

Woonlasten bij duurzaamheidsmaatregelen

Tot dusver rekent Patrimonium geen huurverhoging door na uitgevoerde duurzaamheids-maatregelen. Het voordeel van een lager energieverbruik komt daardoor geheel ten goede aan de huurders.



Duurzaamheid en kwaliteit

In het landelijk Energieakkoord is afgesproken in 2021 minimaal (gemiddeld) energielabel B te behalen.

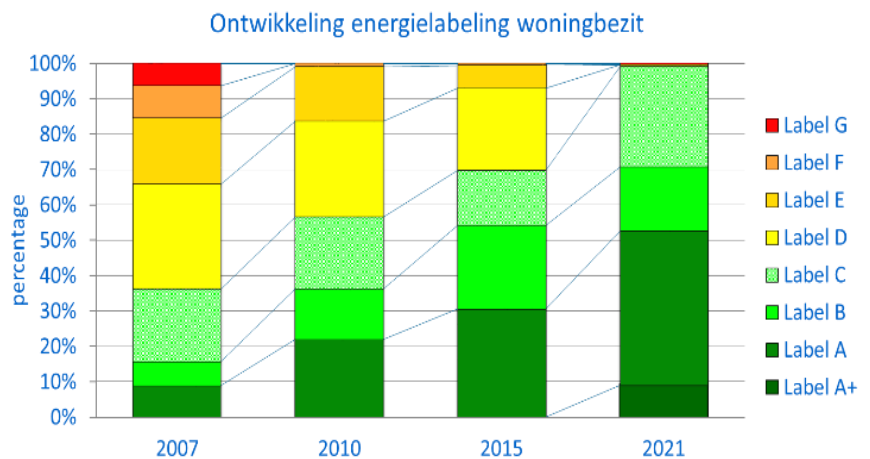
Voor de nieuwbouw van sociale huurwoningen wordt door Patrimonium de BENG-normen gehanteerd.

Aardgasloos bouwen wordt de komende jaren uitgangspunt en er moet serieus moet gekeken worden naar het aardgasloos maken van bestaande woningen. Patrimonium en gemeente participeren in het haalbaarheidsonderzoek naar de toepassing van omgevingswarmte voor de verwarming van nieuwe en bestaande woningen op Urk. Patrimonium geeft uitvoering aan de in het door haar opgestelde duurzaamheidsbeleid genoemde stappen gericht op reductie van de warmtevraag, verduurzaming van de warmtevraag en op verduurzaming van de elektriciteitsvraag.

Geleverde prestaties voor energielabels

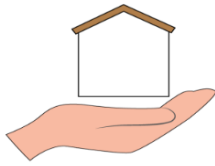
De duurzaamheidsgegevens van de Landelijke Aedes-benchmark zijn niet beschikbaar voor Patrimonium. Hierdoor is vergelijking met landelijke cijfers lastig. In het jaarverslag heeft de corporatie haar prestaties voor energielabels opgenomen.

Hieruit blijkt dat de corporatie haar bezit de afgelopen jaren heeft verduurzaamd, waardoor nu bijna de helft van de woningen energielabel A hebben en de overige woningen energielabel B of C. Hiermee voldoet de corporatie aan de landelijke prestatieafspraken.



Onderzoek aardgasloos bouwen en reductie warmtevraag

Sinds het besluit om de gaskraan in Groningen te sluiten en het traject om te komen tot een nationaal klimaatakkoord staat duurzaamheid meer en meer in de belangstelling. Regionale energiestrategieën en wijkenergieplannen van gemeenten moeten tot een aanpak leiden die ervoor zorgt dat de gehele woningvoorraad in het land gasloos en CO₂-neutraal wordt. Patrimonium sluit graag aan bij de gemeentelijke warmtetransitievisie en wijkenergieplannen. Het duurzaamheidsbeleid van Patrimonium geeft richting aan de reductie van de warmtevraag en vervolgens aan de verduurzaming hiervan.



Wonen & zorg en bijzondere doelgroepen

Op nieuwe inbreidingslocaties nabij voorzieningen -waar mogelijk- woningen geschikt voor ouderen realiseren.

Voor de huisvesting van statushouders is Patrimonium eerste verantwoordelijke uitvoerende partij. Partijen gaan actief op zoek naar en staan open voor initiatieven van derden voor de huisvesting van statushouders, onder andere ook van de particuliere verhuurders in de gemeente. Partijen spannen zich in om de beschikbaar komende sociale huurwoningen zo te verdelen dat er een redelijk evenwicht bestaat tussen de kans op een sociale huurwoning voor regulier woningzoekenden en voor statushouders. Patrimonium monitort de ontwikkeling van het aantal toewijzingen aan regulier woningzoekenden en aan urgenten.

Partijen trekken samen met de zorg- en welzijnsinstellingen op om huisvesting, zorg en welzijn voor mensen met een multidisciplinaire problematiek te regelen.

Wonen en zorg voor senioren

Patrimonium heeft diverse woningcomplexen die geschikt zijn voor seniorenhuisvesting. In het seniorencomplex Het Ankerlicht wordt nauw samengewerkt met zorgcentrum Talma Haven met betrekking tot de toewijzing van nieuwe bewoners voor de zorg- en verpleegappartementen. Daarnaast beschikken alle 57 wooneenheden van Het Ankerlicht over een aansluiting op het personenalarmeringssysteem van zorgcentrum Talma Haven.

De vergrijzing neemt zowel landelijk als ook binnen de gemeente Urk toe. Daarnaast is er een tendens dat senioren steeds langer zelfstandig willen blijven wonen. Dit wordt versterkt door de maatregelen in de ouderenzorg, die de intramurale zorg terugdringen. Deze extramuralisering in de zorg vraagt ook van Patrimonium inspanningen op het gebied van huisvesting. Bovendien wil een deel van de senioren doelgroep de overstap van koop naar huur maken om meer beschut en onbezorgd te kunnen wonen. Daar ouder worden en het fysiek beperkter raken vaak samengaan, worden de nieuwbouwwoningen van Patrimonium als levensloopbestendige woningen (Woonkeur) gebouwd. In 2020 is gestart met een nieuwbouwproject van 24 gelijkvloerse appartementen in de Oranjewijk die geschikt zijn voor senioren. Dit project is in 2021 opgeleverd. Voor partners van personen die psychogeriatrische zorg nodig hebben, is Patrimonium met een zorginstelling in gesprek. In een nieuwe woon-zorggebouw in de Zeeheldenwijk willen Patrimonium negen partnerwoningen realiseren boven deze PG-zorgafdeling. De planvorming hiervoor is in 2020 verder uitgewerkt.

Wonen en zorg voor gehandicapten

Patrimonium werkt met enkele zorginstellingen samen ten behoeve van een vijftal woon- zorgcomplexen. In het kader van de woonvisie heeft de gemeente Urk de vraag en het aanbod van wonen met zorg in beeld laten brengen. Uit het onderzoek blijkt dat er voldoende woningen beschikbaar zijn voor intramurale senioren en woningen voor mensen met een verstandelijke beperking. De vraag naar nultreden woningen groeit licht. Verder blijkt uit eerder onderzoek dat het aanbod van intramurale plaatsen voor verstandelijk en of lichamelijk gehandicapten nagenoeg toereikend is om aan de toekomstige vraag te voldoen. Voor jongeren onder de 23 jaar is er wel een tekort aan intramurale plaatsen. Patrimonium speelt hier samen met ouderstichting Infinity en zorginstelling 's Heeren Loo op in met het nieuwe begeleid wonen initiatief, te realiseren aan de Karel Doormanweg.

Huisvesten van statushouders en urgenten

Vanwege de verdeling van taakstelling op basis van inwoneraantal per gemeente, wordt Urk volgens de corporatie onevenredig zwaar belast vanwege de hoge gemiddelde huishoudgrootte. De lokale invulling op Urk van de taakstelling wordt eveneens bemoeilijkt vanwege het lage aandeel van de sociale huurvoorraad in de gemeente Urk. Met de gemeente wordt regelmatig overleg gevoerd over de invulling van de gemeentelijke taakstelling van de huisvesting van statushouders.

Urgentieverklaringen worden toegekend op basis van sociaal-maatschappelijke urgentie, medische urgentie of volkshuisvestelijke urgentie.

Huisvesting statushouders	2018	2019	2020	2021
Aantal gehuisveste personen	24 3 woningen	21 5 woningen	7 3 woningen	39 5 woningen
Taakstelling (aantal personen)	29	14	15	31
% van totaal aantal toegewezen woningen (incl. nieuwbouw) aan statushouders	5,4%	7,1%	4,6%	6,0%
Aantal gehuisveste urgente huishoudens	13	18	15	14
	23,2%	25,7%	23,1%	16,9%
% van totaal aantal toegewezen woningen aan urgenten en statushouders	28,6%	32,9%	27,7%	22,9%

Bron: Jaarverslagen

Samenwerking met zorg- en welzijnspartijen

Wonen met ambulante woonbegeleiding

In toenemende mate wordt Patrimonium benaderd met huisvestingsvraagstukken omtrent wonen en zorg, anders dan hiervoor is vermeld. Het betreft het voorzien van huisvesting van personen met psychische en/of verslavingsproblemen. In overleg met organisaties die zich op deze zorg richten wil Patrimonium meewerken aan het creëren van een woonladder door een zogeheten kanswoning aan te bieden. Een dergelijke kanswoning kan alleen beschikbaar worden gesteld aan personen die een begeleidingsovereenkomst met de zorginstelling hebben afgesloten. Tot nu toe heeft Patrimonium een aantal (circa 10) personen gehuisvest waarbij sprake is van een koppeling tussen de huurovereenkomst en een begeleidingscontract met een zorginstelling c.q. hulpverleningsinstantie.

Nieuwe kansbeleid

Patrimonium beschikt over een Nieuwe kansbeleid. De kerntaak van woningcorporaties is het huisvesten van mensen met een lager inkomen, daartoe behoort ook de doelgroep van kwetsbare mensen. De meeste van deze klanten redden zich prima met hier en daar een beetje steun. Een klein deel komt echter in de problemen. Deze problemen komen meestal tot uiting in een betalingsachterstand of overlastgevende situaties. Dit kan leiden tot woonproblemen (huisuitzetting, niet toegewezen krijgen van een woning). Met het Nieuwe kansbeleid heeft Patrimonium helder gemaakt wat haar rol is voor deze groep. Patrimonium vindt dat iedereen een nieuwe kans verdient, maar dat duidelijk moet zijn onder welke voorwaarden. Met het inbouwen van criteria voor een nieuwe kans hoopt Patrimonium bij te dragen aan het verhogen van de slagingskans van het (her)huisvesten van deze groep. Daarnaast is het doel van dit beleid om meer duidelijkheid te geven aan professionals, die betrokken zijn bij huisvestingsaanvragen of (dreigende) huisuitzettingen.



Gewoon Thuis op Urk

In het kader van het landelijk programma Weer Thuis werkt Patrimonium mee aan “Gewoon Thuis op Urk”, de lokale invulling hiervan. Met de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen werkt de corporatie samen in een pilot om “Gewoon Thuis op Urk” invulling te geven. De kern is dat mensen die uitstromen uit instellingen met een psychische en sociale kwetsbaarheid wonen in de wijk. Zorg en begeleiding is hierbij 24 uur per dag beschikbaar en bewoners kunnen ergens terecht als het plotseling slechter gaat. In 2021 is gestart met een pilot Housing First NOP/Urk, een samenwerking tussen Gemeenten Urk en Noordoostpolder, Leger des Heils en de corporaties Mercatus en Patrimonium. In het in 2021 nieuw opgeleverde complex van compacte appartementen zijn in overleg met de gemeente 5 appartementen bestemd voor de doelgroep jongeren tot 23 jaar die een vorm van zorg en/of begeleiding nodig hebben. Dit kunnen ook jongeren zijn die op grond van de programma’s Weer Thuis of Housing First gehuisvest moeten worden.

Crisissituatie

In samenwerking met de gemeente en Kwintes is in het verleden een huurwoning bestemd voor gezinnen die in een crisissituatie verkeren. Via de Centrale Toegang Flevoland leidt de GGD de instroom van de crisiswoning. De begeleiding en eventuele zorg worden verleend door zorginstelling Kwintes. Periodiek wordt deze samenwerking geëvalueerd.



Partijen richten zich in bestaande wijken op schoon, heel en veilig. Patrimonium zet haar leefbaarheidsfonds maximaal in voor leefbaarheidsinitiatieven van bewoners om de sociale veiligheid en het woongenot te verhogen. Inzet van het fonds is mogelijk in de vorm van een financiële bijdrage aan leefbaarheidsprojecten. Patrimonium spreekt in voorkomende situaties huurders aan die overlast veroorzaken, zo nodig stelt Patrimonium met lokale partijen een plan van aanpak op.

Leefbaarheid

In het kader van het strategisch voorraadbeleid besteedt Patrimonium aandacht aan de leefbaarheid van buurten en wijken. Door de dagelijkse contacten met bewoners en woningzoekenden beschikken verhuurmedewerkers over veel informatie op complexniveau.

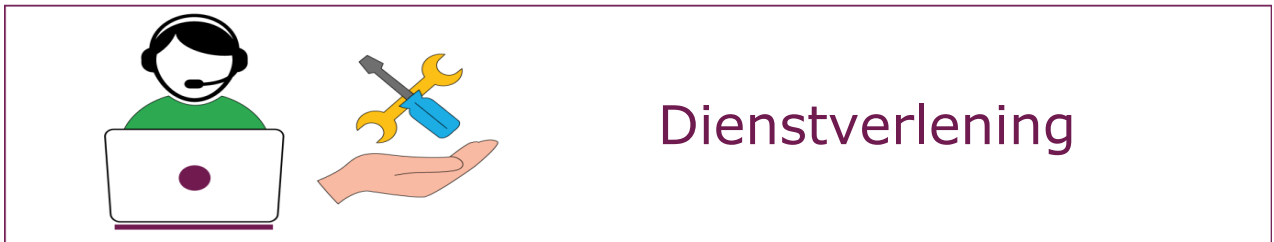
Wanneer verschillende mensen bij elkaar wonen, is het niet uit te sluiten dat ze overlast van elkaar ondervinden. Verhuurmedewerkers hebben de meeste klachten over ongewenst woongedrag opgelost door bewoners schriftelijk dan wel persoonlijk te benaderen. In een enkele situatie is overleg gevoerd met andere maatschappelijke instanties. Indien bewoners er onderling en/of na overleg met de verhuurmedewerkers niet tot een oplossing komen is er de mogelijkheid om buurtbemiddeling in te schakelen. De activiteiten van buurtbemiddeling worden uitgevoerd door Maatschappelijk Werk op Urk.

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

In het kader van leefbare wijken en buurten heeft Patrimonium sinds 2019 een woning beschikbaar gesteld voor gezinnen in crisissituaties. De verhuur vindt plaats via de zorginstelling Kwintes en de centrale toegang van de GGD zorgt voor de toewijzing van gezinnen.

Leefbaarheidsfonds

Om de leefbaarheid een impuls te geven heeft Patrimonium een leefbaarheidsfonds. Het leefbaarheidsfonds ondersteunt initiatieven van haar huurders op sociaal, cultureel en maatschappelijk terrein. Voorwaarde is dat deze initiatieven een meerwaarde leveren aan (een deel van) de bevolking in de gemeente Urk. De initiatieven moeten een duurzame bijdrage leveren aan de gemeenschap. Doel is om initiatieven te stimuleren en om concrete activiteiten ter bevordering van de leefbaarheid mogelijk te maken. Patrimonium stelt jaarlijks tweemaal maximaal € 2.000 beschikbaar voor initiatieven. Gedurende de visitatieperiode waren er in totaal zeven aanvragen.



Dienstverlening

In het ondernemingsplan heeft Patrimonium gesteld dat ze de klant centraal stelt.

Oordeel huurders over dienstverlening

In de Aedes-benchmark wordt landelijk het oordeel van huurders gemeten ten aanzien van de dienstverlening. Over het algemeen scoort de dienstverlening bij Patrimonium ruim voldoende tot goed; een enkele keer zelfs zeer goed. Dat is iets beter dan het gemiddelde van de corporaties in het land. In sommige jaren zijn enkele uitschieters naar boven (en een enkele keer naar beneden) te zien.

Huurdersoordeel	2018	2019	2020	2021	NL 21
Totaal Huurders	A	B	B	A	B
Nieuwe huurders	7,3 (C)	7,8 (B)	8,6 (A)	7,9 (B)	7,7 (B)
Reparatieverzoeken	8,2 (A)	7,8 (B)	7,8 (B)	8,3 (A)	7,5 (B)
Vertrekkende huurders	9,0 (A)	8,6 (A)	7,8 (B)	8,7 (A)	7,7 (B)

Bron: Aedes-benchmark

Categorie A is bovengemiddeld ten opzichte van het Nederlands gemiddelde.

Categorie B is vergelijkbaar met het Nederlands gemiddelde.

Categorie C is lager/slechter dan het Nederlandse gemiddelde.

Bijlage 7 Meetschaal

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

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

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

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

Pluspunten

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

Minpunten

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

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