



**Visitatierapport**  
**Patrimonium woonservice**  
**2010 - 2014**



*Utrecht, juli 2015*

**Colofon**

Raeflex  
Catharijnesingel 56  
3511 GE Utrecht  
E: [w.dewater@raeflex.nl](mailto:w.dewater@raeflex.nl)  
W: [www.raeflex.nl](http://www.raeflex.nl)

**Visitatiecommissie**

De heer ing. C. Hobo (voorzitter)  
Mevrouw drs. G.T.C.M. Dekkers  
De heer dr. ing. R. Dankert (secretaris)



## Voorwoord

Raeflex voert sinds 2002 professionele, onafhankelijke, externe visitaties bij woningcorporaties uit; in totaal rondde Raeflex zo'n 260 visitatietrajecten af. Om onze onafhankelijke positie ten aanzien van woningcorporaties te waarborgen, verrichten wij geen overige advieswerkzaamheden. Onze visitaties worden merendeels uitgevoerd door externe visitatoren. Dit zijn professionals uit de wetenschap, de overheid en het bedrijfsleven die niet bij Raeflex in dienst zijn. Raeflex is geaccrediteerd door de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN).

Sinds 2007 is visitatie verplicht in de AedesCode; leden moeten zich iedere vier jaar laten visiteren door een geaccrediteerd visitatiebureau. In 2014 is de vijfde versie van de landelijk geldende visitatiemethodiek ingevoerd. Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland bewaakt de kwaliteit van de visitaties en beheert de visitatiemethodiek. De nadruk in de methodiek verschoof door de jaren heen van leren en verbeteren naar verantwoording.

Wij zien visitatie als een belangrijk verantwoordingsinstrument voor corporaties. Daarnaast is het een leerinstrument. Een externe commissie beoordeelt de prestaties, het vermogensbeheer en de governance en geeft verbeterpunten mee. Wij zijn blij dat de nieuwe visitatiemethodiek meer aandacht vraagt voor reflectie op de prestaties en verbetermogelijkheden. Zo doet de commissie verbeter suggesties, maar krijgen ook belanghebbenden ruimte om tijdens de visitatiegesprekken adviezen mee te geven. Zo krijgen visitatierapporten een duidelijk toekomstgerichte functie. Ook juicht Raeflex de meer prominente rol van huurders(organisaties) tijdens de visitatiegesprekken toe. Zij moeten volgens de nieuwe visitatiemethodiek altijd face-to-face spreken met de commissie. Dit is een werkwijze die Raeflex al langer hanteerde en die nu formeel is voorgeschreven.

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

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

Wilma de Water  
directeur



# Inhoud

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Inhoud</b>	<b>5</b>
<b>Deel 1 Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort</b>	<b>9</b>
<b>A Recensie</b>	<b>9</b>
<b>B Scorekaart</b>	<b>13</b>
<b>C Samenvatting</b>	<b>15</b>
<b>D Reactie Patrimonium woonservice</b>	<b>19</b>
<b>Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief</b>	<b>23</b>
<b>1 Visitatie bij Patrimonium woonservice</b>	<b>23</b>
1.1 Schets Patrimonium woonservice	24
1.2 Werkgebied Patrimonium woonservice	24
<b>2 Presteren naar Opgaven en Ambities</b>	<b>25</b>
2.1 Beschrijving van de opgaven	25
2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven	27
2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven	27
2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven	30
2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven	32
2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven	32
2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities	32
<b>3 Presteren volgens Belanghebbenden</b>	<b>33</b>
3.1 De belanghebbenden van Patrimonium woonservice	33
3.2 Beoordeling belanghebbenden	34
3.3 Verbeterpunten belanghebbenden	35
3.4 Conclusies en motivatie	37
<b>4 Presteren naar Vermogen</b>	<b>41</b>
4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen	41
4.2 Conclusies en motivatie	41
<b>5 Governance</b>	<b>45</b>
5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance	45
5.2 Conclusies en motivatie	46
<b>Deel 3 Bijlagen bij het rapport</b>	<b>53</b>
<b>Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen</b>	<b>53</b>
<b>Bijlage 2 Curricula vitae</b>	<b>57</b>
<b>Bijlage 3 Bronnenlijst</b>	<b>65</b>
<b>Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen</b>	<b>67</b>
<b>Bijlage 5 Prestatietabel</b>	<b>69</b>
<b>Bijlage 6 Cijfers Presteren naar Vermogen</b>	<b>79</b>
<b>Bijlage 7 Meetschaal</b>	<b>81</b>
<b>Bijlage 8 Checklist Governancecode</b>	<b>83</b>
<b>Bijlage 9 Position paper</b>	<b>97</b>





## Deel 1

# Beoordeling van de maatschappelijke prestaties, in het kort







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

### A Recensie

#### Terugblik op visitatie 2010/2011

Patrimonium woonservice is op 1 januari 2015 ontstaan uit een fusie van Patrimonium woonstichting en SIB Woonservice (categorale corporatie voor ouderenhuisvesting). Beide rechtsvoorgangers zijn respectievelijk in 2010 en 2011 gevisiteerd. In 2011 is Patrimonium woonstichting gevisiteerd. De corporatie scoorde op alle onderdelen ruim voldoende tot goed. Wel kon de corporatie meer aandacht besteden aan starters en de doorstroming en de samenwerking binnen VvE's verbeteren. Ook mocht de afstemming met de gemeente op sommige onderdelen beter. Doelen kon de corporatie meer SMART formuleren. In de afgelopen jaren heeft Patrimonium woonstichting aan deze verbeterpunten gewerkt. De corporatie wees starters meer woningen toe en benaderde bij de nieuwbouw in het Franse Gat senioren uit de wijk actief om door te stromen. Het beheer van de VvE's is bij een externe partij ondergebracht. Met de gemeente en andere maatschappelijke partners sloot de corporatie diverse convenanten waardoor afspraken duidelijker werden en doelstellingen meer SMART geformuleerd.

Rechtsvoorganger SIB Woonservice werd al in 2010 gevisiteerd. Gemiddeld kreeg de corporatie een voldoende. Een belangrijk verbeterpunt uit deze visitatie lag op het vlak van de vermogensinzet. De commissie uit 2010 maakte zich destijds zorgen over de investeringsruimte die de corporatie door enkele tegenvallers nog had, ten opzichte van de investeringen die in het woningbezit van de corporatie nodig waren. In 2009 en 2011 zijn hierover in opdracht van het Centraal Fonds herstelplannen opgesteld. Het herstelplan van 2011 heeft geleid tot de verkoop van complex De Sterke Arm. De financiële situatie was mede reden om op zoek te gaan naar een fusiepartner.

#### Resultaten visitatie 2014

De commissie heeft Patrimonium woonservice leren kennen als een vernieuwde, moderne woningcorporatie met een heldere en frisse blik op de toekomst. De corporatie kan de opgaven in Veenendaal aan. De commissie heeft waardering voor de gedegenheid van de voorbereiding van en de besluitvorming over de fusie. Er is veel werk verzet om de nieuwe organisatie mogelijk te maken. Ook waardeert de commissie dat tijdens de hectiek van de fusie de uitvoering van volkshuisvestelijke taken is doorgedaan en er aanzienlijke prestaties zijn geleverd. Hoewel de fusie met ingang van 2015 een feit is, is er nog veel werk aan de winkel. In de position paper benoemt de corporatie dat vooral het aantal Veenendaalse huishoudens in de 65+-groep de komende jaren fors zal groeien. Dankzij de fusie kan de corporatie beter investeren voor deze doelgroep. Het is nu zaak deze visie uit te voeren.

#### **Patrimonium woonservice: betrouwbaar, betrokken en bescheiden**

Belanghebbenden vinden Patrimonium woonservice betrouwbaar: de corporatie komt afspraken na en handelt niet alleen volgens de letter, maar vooral ook in de geest van haar bestaansrecht. De betrokkenheid bij de lokale opgaven in Veenendaal is groot. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de inzet voor bijzondere doelgroepen en leefbaarheid die verder reikt dan waartoe Patrimonium wettelijk verplicht is of die door anderen wordt gevraagd.

Naar het oordeel van de commissie heeft de corporatie ruim voldoende tot goed gepresteerd bij het realiseren van de volkshuisvestelijke opgaven. De corporatie blijft daar bescheiden onder. Successen worden door de corporatie mede toegeschreven aan belanghebbenden met wie wordt samengewerkt.

### **Position paper: een gebonden verbinder**

De commissie ziet in de position paper het beeld van Patrimonium woonservice als gebonden verbinder. De corporatie schrijft dat haar ambities nu vooral liggen op het gebied van het huisvesten van 65-plussers en starters, betaalbaar wonen en digitalisering van de dienstverlening. De corporatie wil haar ambities bereiken door verbinding te zoeken met alle betrokkenen in Veenendaal. Tegelijkertijd klinken de juridische en financiële beperkingen door nieuwe regelgeving ook door in de position paper. Daardoor heeft de corporatie in de toekomst minder investeringsruimte en minder mogelijkheden op het terrein van leefbaarheid. Naar het oordeel van de commissie heeft de corporatie mogelijkheden en beperkingen goed in beeld. Nu de nieuwe Woningwet een feit is, moet de corporatie zich weer vooral richten op wat wel mogelijk is. Volgens de commissie biedt de position paper hiervoor de juiste handvatten.

### **Relatie met belanghebbenden: verbinder, aanjager en facilitator**

De Veenendaalse cultuur maakt dat je sterk in het lokale netwerk moet zitten om zaken voor elkaar te krijgen. In de position paper geeft Patrimonium woonservice aan dat zij een verbinder wil zijn van alle mensen en organisaties die zich voor de volkshuisvesting in Veenendaal inzetten. Patrimonium woonservice maakt dit waar door haar zichtbaarheid. In het lokale netwerk is zij facilitator en aanjager van initiatieven op het gebied van de volkshuisvesting. Regionaal en zelfs landelijk draagt Patrimonium woonservice bij aan de maatschappelijke discussie over het functioneren van woningcorporaties. De commissie heeft waardering voor het feit dat deze zichtbaarheid niet afhankelijk is van één persoon. Alle geledingen binnen de organisatie, van directie tot complexbeheerder, zijn zichtbaar voor huurders en belanghebbenden. Door de fusie werd deze zichtbaarheid geborgd. Patrimonium woonservice zette meer medewerkers in om contacten met belanghebbenden te onderhouden en kon complexbeheerders behouden. De commissie is met de belanghebbenden van oordeel dat de corporatie goed luistert naar haar belanghebbenden.

### **Governance: klaar voor de toekomst**

Patrimonium woonservice en haar rechtsvoorgangers hebben in de afgelopen jaren flink geïnvesteerd in de governance. Bij de fusie is een goede basis gelegd voor een corporatie die in control is. Ook de uitgangspositie voor het intern toezicht is goed. De commissie waardeert daarbij vooral de samenstelling van de nieuwe raad waarin zowel leden vanuit beide rechtsvoorgangers zijn opgenomen als nieuwe gezichten.

### **Financiële positie: solide**

Patrimonium woonservice voert een gedegen financieel beleid. Hoewel de corporatie op veel terreinen prestaties levert, gaat dat niet ten koste van de goede financiële positie. De corporatie beheerst de risico's goed, en voert onder meer regelmatig scenario-analyses uit. De commissie heeft waardering voor de scheiding tussen financiën en control. Ondanks de eerdere financiële problemen bij rechtsvoorganger SIB Woonservice is de uitgangspositie van de fusieorganisatie goed. De investeringen die nodig zijn kunnen met de nodige voorzichtigheid gedaan worden. De keuze van SIB Woonservice om in te zetten op een fusie binnen Veenendaal pakt positief uit.

De bedrijfslasten van de nieuwe corporatie zijn redelijk in overeenstemming met het gemiddelde in de sector. Wel merkt de commissie op dat mede door de fusievoorbereiding bij SIB Woonservice de bedrijfslasten waren gestegen tot boven het gemiddelde in de sector. Ook in de komende tijd zal het verder terugbrengen van de bedrijfslasten de nodige aandacht vragen van Patrimonium woonservice.

### **Sterke punten**

- + Patrimonium woonservice is een betrouwbare en stabiele corporatie met een gezonde financiële positie.
- + De nieuwe corporatie is op alle niveaus zichtbaar aanwezig in het lokale netwerk en krijgt lokaal veel waardering en draagvlak.
- + Door de grondige voorbereiding van de fusie ligt er een goede basis voor de toekomst.

### **Beleidsagenda voor de toekomst**

Na de fusie heeft Patrimonium woonservice een goede uitgangspositie om aan lokale opgaven te werken. De commissie geeft Patrimonium woonservice daarbij de volgende verbeter suggesties mee:

- Ga met belanghebbenden in gesprek over de – ten opzichte van het verleden beperktere – bijdrage die Patrimonium woonservice kan leveren aan de leefbaarheid in wijken en buurten. Maak nieuwe afspraken over de inzet en bijdragen van alle betrokkenen.
- Maak niet alleen nieuwe prestatieafspraken, maar zorg er ook voor dat de veelheid aan huidige prestatieafspraken in de verschillende convenanten meer integraal worden vastgelegd.
- De huidige sterke bevoegdheid is een kracht. Behoud die sterkte, ook bij meer afbakening van taken. Zoek naar een goede balans tussen zakelijk opereren en maatschappelijk presteren.
- Actualiseer het aanbestedingsbeleid uit 2011 en laat dit opnieuw vaststellen voor Patrimonium woonservice.
- Leg vast hoe om te gaan met vragen van bewoners die buiten de reguliere werkprocessen vallen.
- Voorkom overlast door concentraties van bijzondere doelgroepen. Maak bij combinaties van zorg en wonen goede afspraken met betrokken zorgpartijen over de opvolging van gemelde problemen. Zorg dat bewoners van de afspraken met de zorgverlener op de hoogte zijn.
- Zorg bij plaatsing van statushouders voor goede informatie aan zittende bewoners. Probeer de interactie tussen bewoners en statushouders te bevorderen. Creëer zoveel mogelijk draagvlak, ook gezien de te verwachten extra toestroom.
- Investeer toekomstgericht voor senioren.
- De inzet op betaalbaarheid trekt een zware wissel op de financiële positie. Maak keuzes in samenwerking met belanghebbenden. Volsta niet met verwijzing naar de rijksoverheid, maar zorg voor draagvlak, ook bij pijnlijke keuzes.



## B Scorekaart

Perspectief	Beoordeling volgens meetschaal*)						Gemiddeld cijfer	Weging	Eindcijfer per perspectief
	1	2	3	4	5	6			
<b>Presteren naar Opgaven en Ambities</b>									
<b>7,7</b>									
Prestaties in het licht van de opgaven	7,0	8,0	7,0	8,0	8,0		7,6	75%	
Ambities in relatie tot de opgaven							8,0	25%	
<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>									
<b>7,6</b>									
Prestaties	7,5	8,0	7,1	8,2	8,2		7,8	50%	
Relatie en communicatie							7,9	25%	
Invloed op beleid							7,0	25%	
<b>Presteren naar Vermogen</b>									
<b>6,7</b>									
Financiële continuïteit							7,0	30%	
Doelmatigheid							6,0	30%	
Vermogensinzet							7,0	40%	
<b>Governance</b>									
<b>6,8</b>									
Besturing	Plan		7,0			6,7	33%		
	Check		7,0						
	Act		6,0						
Intern toezicht	Functioneren RvC		6,7			6,2	33%		
	Toetsingskader		6,0						
	Toepassing Governancecode		6,0						
Externe legitimering en verantwoording	Externe legitimatie		8,0			7,5	33%		
	Openbare verantwoording		7,0						
<b>1</b> Huisvesting van de primaire doelgroep						<b>4</b> (Des)investeringen in vastgoed			
<b>2</b> Huisvesting van bijzondere doelgroepen						<b>5</b> Kwaliteit van wijken en buurten			
<b>3</b> Kwaliteit van de woningen en woningbeheer						<b>6</b> Overige/andere prestaties			

\*) Alleen in hele getallen





## C Samenvatting

### Visitatie Patrimonium woonservice

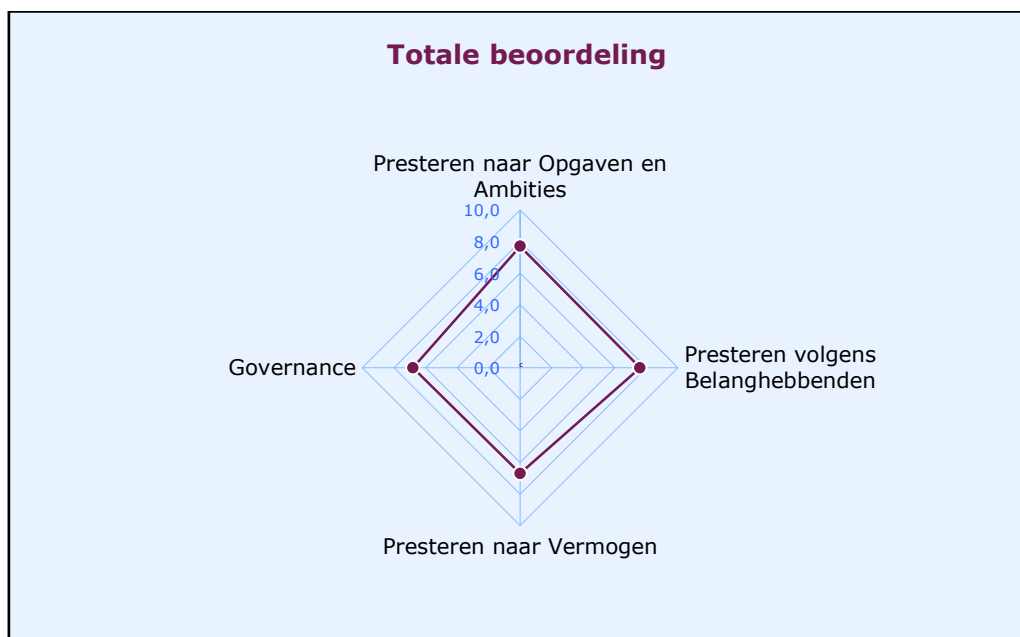
Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen april en juli 2015.

### Korte schets Patrimonium woonservice

Patrimonium woonservice is op 1 januari 2015 ontstaan door een fusie van Patrimonium woonstichting (circa 6.150 woningen) met de categorale woningcorporatie SIB Woonservice (circa 1.150 woningen voor de specifieke doelgroep ouderen). Patrimonium woonservice beheert circa 7.300 woningen en werkt in de gemeente Veendam. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente Veendam, zorg- en welzijnsinstellingen en de politie. Bij Patrimonium woonservice werken negentig medewerkers; in totaal circa tachtig fte. De leiding van de corporatie berust bij een tweehoofdige directie en een eenhoofdige bestuur. Het interne toezicht bestaat uit zeven leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben. In dit rapport zijn de prestaties van Patrimonium woonservice in samenhang beschreven en beoordeeld. Daar waar de prestaties van beide rechtsvoorgangers afwijkingen vertonen is dat in de tekst toegelicht.

Raeflex stelt vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

### Beoordelingen Patrimonium woonservice



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

De commissie komt tot de conclusie dat Patrimonium woonservice ruim voldoende tot goed presteert.

### Presteren naar Opgaven en Ambities



De commissie waardeert Presteren naar Opgaven en Ambities met een 7,7.

Patrimonium woonservice presteert ruim voldoende tot goed. De huisvesting van de primaire doelgroep is ruim voldoende. De omvang van de voorraad sociale huurwoningen is gestegen en jongeren hebben meer kansen gekregen op een woning. Door extra maatregelen is het aantal ontruimingën stabiel gebleven.

De corporatie huisvest bijzondere doelgroepen goed. Bij nieuwbouw voor ouderen is gewerkt aan de doorstroming. Door faciliteiten zoals personenalarmering en recreatieruimten kunnen ouderen langer thuis blijven wonen. Voor verschillende doelgroepen met een beperking is nieuwbouw gerealiseerd of zijn bestaande woningen ter beschikking gesteld.

De kwaliteit van het onderhoud en de dienstverlening is ook ruim voldoende. Bewoners zijn in het algemeen tevreden over het onderhoud. Uit enquêtes over de dienstverlening blijkt dat de corporatie ruim voldoende presteert. Daar waar cijfers een negatieve trend laten zien worden verbeteracties ondernomen. In het woningbezit van de corporatie zijn energiebesparende maatregelen doorgevoerd.

De prestaties van Patrimonium woonservice op het gebied van (des)investeren zijn goed. In totaal werden 680 huurwoningen en 121 koopwoningen opgeleverd in de gevisiteerde periode. Ook is er geïnvesteerd in de bestaande woningvoorraad.

De corporatie werkt goed aan de kwaliteit van wijken en buurten. De corporatie investeert onder meer in buurtpreventie, buurtouders, wijkgericht werken en gebiedsgerichte aanpakken, integrale aanpak (jongeren)overlast en het versterken van de participatie door huurders.

De ambities van Patrimonium woonservice sluiten aan bij de opgaven in het werkgebied en zijn goed onderbouwd met marktonderzoek. De corporatie werkt op actieve wijze aan het realiseren van ambities, onder meer door convenanten te sluiten met samenwerkingspartners. Ook zijn de ambities snel geactualiseerd wanneer daar aanleiding toe was.

### Presteren volgens Belanghebbenden



De belanghebbenden beoordelen Patrimonium woonservice met een 7,6.

Patrimonium woonservice presteert volgens belanghebbenden ruim voldoende tot goed op de prestatievelden.

De huisvesting van de primaire doelgroep scoort een 7,5. De belanghebbenden geven aan dat de corporatie ruim voldoende zorgt voor beschikbare sociale huurwoningen. Volgens de huurders heeft Patrimonium woonstichting de discussie over de betaalbaarheid van de huren goed opgepakt.

De huisvesting van de bijzondere doelgroepen wordt volgens belanghebbenden goed uitgevoerd. Vooral Patrimonium woonstichting heeft voor veel verschillende bijzondere doelgroepen huisvesting verzorgd. Een zorgpunt dat de belanghebbenden delen is de concentratie van woningen voor bijzondere doelgroepen en de overlast die deze concentratie in een aantal situaties met zich meebrengt.

De kwaliteit van het onderhoud en de dienstverlening is volgens belanghebbenden ruim voldoende. Wel mag de corporatie sneller reageren op verzoeken die buiten de reguliere vragen vallen, zeggen de huurders.

De prestaties van de corporatie op het gebied van (des)investeren zijn goed.

Belanghebbenden hebben veel waardering voor het feit dat rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting is doorgedaan met investeren terwijl andere ontwikkelingen in Veenendaal stil lagen. Ondanks de financiële situatie scoort SIB Woonservice op dit onderdeel nog altijd ruim voldoende volgens belanghebbenden.

Patrimonium woonservice werkt volgens belanghebbenden goed aan de kwaliteit van wijken en buurten. Zowel de huurders als de gemeente zijn het erover eens dat Patrimonium woonservice op dit gebied veel meer doet dan waartoe zij wettelijk verplicht is.

De relatie met en de communicatie van Patrimonium woonservice wordt door belanghebbenden als goed beoordeeld. De communicatie is laagdrempelig en transparant. Bewonerscommissies van SIB Woonservicecomplexen zijn tevreden over de communicatie van de complexbeheerders. De overige communicatie vanuit de rechtsvoorganger beoordelen zij als onvoldoende.

Belanghebbenden vinden dat ze ruim voldoende invloed op het beleid van de corporatie hebben. Het beleid van de corporatie is altijd in lijn met het overleg dat zij met haar belanghebbenden voert.

De belanghebbenden geven Patrimonium woonservice als verbetersuggestie mee om integrale prestatieafspraken te maken met belanghebbenden, waarbij volgens de huurders betaalbaarheid en duurzaamheid de belangrijkste thema's zijn. Verder kan Patrimonium woonservice de afhandeling van reparatieverzoeken verbeteren. Voor de nabije toekomst is aandacht voor leefbaarheid in de wijken, langer thuis wonen en het signaleren van zorgbehoefte en overlast van belang.

## **Presteren naar Vermogen**

6,7

De commissie waardeert Presteren naar Vermogen met een 6,7.

De financiële continuïteit van Patrimonium woonservice is ruim voldoende. De corporatie heeft financieel gezien voldoende waarborgen om langdurig in staat te blijven haar maatschappelijke functie uit te oefenen. De fusieorganisatie voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. De commissie ziet een pluspunt in de wijze waarop door Patrimonium woonservice regelmatig scenario's en risicoanalyses zijn geactualiseerd om de financiële continuïteit te beoordelen.

De doelmatigheid van de corporatie is voldoende. De corporatie heeft in vergelijking met de referentiegroep een gezonde, sobere en doelmatige bedrijfsvoering en gaat efficiënt om met de beschikbare middelen.

De vermogensinzet van Patrimonium woonservice is ruim voldoende. De corporatie benut haar financiële mogelijkheden voor het realiseren van prestaties. De commissie ziet bij dit onderdeel een pluspunt in de actieve en gedegen wijze waarop rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting haar vermogen heeft ingezet.

## Governance

6,8

De commissie waardeert het onderdeel Governance met een 6,8.

De besturing volgens de PDCA-cirkel (onderdelen Plan, Check, Act) scoort een 6,7 bij Patrimonium woonservice. De visie is ruim voldoende beschreven en onderbouwd in de ondernemingsplannen. De visie is in ruim voldoende mate vertaald naar meetbare doelen. De corporatie beschikt met periodieke rapportages voor managementteam en raad van commissarissen over een ruim voldoende monitoring- en rapportagesysteem. De corporatie stuurt bij indien zij afwijkingen heeft geconstateerd.

Het intern toezicht van Patrimonium woonservice is ruim voldoende. De leden van de raad hebben gedegen professionele achtergronden waardoor zij samen alle onderdelen van de profielschets afdekken. Vooral bij rechtsvoorganger SIB Woonservice is sinds de vorige visitatie veel energie gestoken in het professionaliseren van het toezicht. De raad heeft, zowel in de profielschets als in de jaarverslagen, oog voor het onderscheid van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. De raad evalueert eenmaal per jaar haar functioneren. De raad hanteert een actueel toetsingskader en past de Governancecode toe.

Patrimonium woonservice scoort een 7,5 op het onderdeel externe legitimatie en verantwoording. De corporatie voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Daarbovenop is de corporatie intensief betrokken bij en aanjager in het lokale netwerk van maatschappelijke organisaties. Patrimonium woonservice presenteert haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen en licht daarbij de afwijkingen toe. De commissie waardeert de actieve wijze waarop de corporatie afwijkingen toelicht.

## D Reactie Patrimonium woonservice

### Reactie Patrimonium woonservice op het visitatierapport



#### Vertrouwen in de toekomst

Elke vier jaar worden corporaties gevisiteerd. Patrimonium woonservice was begin 2015 weer “aan de beurt”. We zijn blij dat een onafhankelijke, geaccrediteerde visitatiecommissie objectief heeft beoordeeld hoe Patrimonium woonstichting en SIB Woonservice in de periode 2011 tot en met 2014 hebben gepresteerd.

Een toets op die prestaties is nog niet zo eenvoudig omdat de maatschappij in deze periode anders is gaan denken over wat wel en niet van corporaties verwacht mag/moet worden. In het begin van de periode waarop de visitatie betrekking heeft, lagen die maatschappelijke verwachtingen nog op een breed terrein: investeren in maatschappelijk vastgoed zou zich naast buurthuizen en scholen wellicht zelfs tot ziekenhuizen moeten uitstrekken. Ook op het gebied van de leefbaarheid en spanningen in buurten of wijken werden taken bij corporaties gedacht die zich ver af lagen van het verhuren van woningen.

Inmiddels zijn die discussies, die meer dan tien jaar hebben geduurd, afgerond en ligt er een nieuwe Woningwet waarin de verwachtingen van de maatschappij ten aanzien van corporaties opnieuw zijn gedefinieerd. In deze nieuwe wetgeving wordt er -in de woorden die Patrimonium heeft bedacht- vanuit gegaan dat we “vooruit moeten gaan naar de kerntaak”.

Het is mooi om in dit visitatierapport te lezen dat onze beide rechtsvoorgangers Patrimonium en SIB zich in de afgelopen vier jaar goed hebben gekweten van die kerntaken. Veenendaalse corporaties hebben nooit de ambitie gehad om van die kerntaken af te wijken. Hooguit kan gezegd worden dat Patrimonium woonservice graag de grens wil opzoeken van wat we nog mogen op het gebied van veiligheid en leefbaarheid in de wijken. Daarin hebben wij in de afgelopen jaren veel geïnvesteerd en de nieuwe wet legt daaraan nu begrenzings op.

Patrimonium woonservice is bijzonder content met de positieve beoordeling van onze stakeholders (huurders, gemeente en organisaties waarmee we samenwerken) zoals die uit het visitatierapport blijkt. Deze zeer hoge score geeft ons nieuwe energie om op het pad van samenwerken en verbinden door te gaan en ervoor te zorgen dat de goede score ook in de toekomst blijft bestaan, ondanks de beperkingen die bezuinigingen en nieuwe regels ons opleggen.

We geloven erin dat in Veenendaal, met de intensieve samenwerking zoals die functioneert tussen alle betrokkenen en die zelfs groeit, goede resultaten op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en prettig wonen behaald kunnen blijven worden. Samen sta je sterker.

In die zin zijn we blij met de beleidsagenda die de visitatiecommissie ons aanreikt. Dat geldt ook voor de verbeterpunten die onze belanghebbenden hebben aangedragen in het rapport. Het is goed te constateren dat we met het oppakken van veel van die punten al een aanvang hebben gemaakt.

In onze Position Paper die we voorafgaand aan de visitatie opstelden, gaven we op beleidsmatig vlak een aantal thema's waaraan Patrimonium woonservice in de komende jaren gaat werken. In het visitatierapport zien we daarnaast ook de oproep om te zorgen dat we goed en secuur blijven doen wat we dagelijks leveren aan diensten, onderhoud en het verhuurproces en dat we daarover voldoende communiceren.

Patrimonium woonservice dankt alle stakeholders voor de inbreng die geleverd is in het visitatieproces. We danken het team van Raeflex voor het vele werk dat is verricht om de visitatie uit te voeren en het rapport op te stellen.

We zijn er blij mee omdat datgene wat we bij aanvang van de visitatie hoopten er ook is uitgekomen: niet alleen mooie rapportcijfers over de afgelopen vier jaar maar gelukkig ook veel leer- en aandachtspunten om de komende jaren aan te werken en ons verder te blijven verbeteren.



Piet de Vrije





## Deel 2

**Toelichting op de beoordelingen,  
per perspectief**





## Deel 2 Toelichting op de beoordelingen, per perspectief

### 1 Visitatie bij Patrimonium woonservice

In februari 2015 heeft Patrimonium woonservice te Veenendaal opdracht gegeven om een visitatie uit te laten voeren. Deze visitatie is uitgevoerd op basis van de 5.0-versie van de Methodiek Maatschappelijke Visitatie Woningcorporaties (Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland, april 2014) en vond plaats tussen april en juli 2015. De visitatiegesprekken hebben plaatsgevonden op 20 en 21 april 2015. Ter voorbereiding op de visitatiegesprekken zijn de prestatietabel en de position paper van te voren toegestuurd aan de belanghebbenden.

De visitatiecommissie bestond uit de heer ing. C. Hobo (voorzitter), mevrouw drs. G.T.C.M. Dekkers en de heer dr. ing. R. Dankert (secretaris). In bijlage 2 zijn de curricula vitae van de commissieleden opgenomen.

Naast vanzelfsprekend de verplichting om eens per vier jaar een visitatie te laten uitvoeren was voor woningcorporatie Patrimonium woonservice de belangrijkste reden om een visitatie te laten uitvoeren het leereffect met het oog op de nieuwe organisatie die na de fusie op 1 januari 2015 is ontstaan.

Op basis van alle door Patrimonium woonservice verzamelde informatie voerde de visitatiecommissie gesprekken met interne en externe belanghebbenden. De commissie schreef vervolgens een visitatierapport, dat in concept werd opgeleverd aan Patrimonium woonservice, waarna het rapport werd toegelicht en besproken. Na correctie van feitelijke onjuistheden werd het visitatierapport ter beoordeling of de methodiek correct is toegepast en de oordelen transparant tot stand zijn gekomen, voorgelegd aan de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland (SVWN) en vervolgens definitief opgeleverd.

De visitatie betreft de periode 2011 tot en met 2014. Rechtsvoorganger SIB Woonservice heeft van Aedes dispensatie gekregen om de visitatie in 2015 te laten uitvoeren. Voor SIB Woonservice is daarom ook het jaar 2010 meegenomen, zodat deze visitatie aansluit op de vorige visitaties van beide rechtsvoorgangers van Patrimonium woonservice. In dit rapport zijn de prestaties van Patrimonium woonservice en haar rechtsvoorgangers over de afgelopen vier jaar waar mogelijk in samenhang beschreven en beoordeeld.<sup>1</sup> Wanneer de prestaties van beide rechtsvoorgangers afwijkingen vertonen is dat in de tekst toegelicht. Bij het bepalen van de cijfers voor Patrimonium woonservice heeft de commissie de prestaties van de rechtsvoorgangers gewogen op basis van de omvang van het woningbezit van beide corporaties. Bij het bepalen van de integrale cijfers heeft de commissie de beide rechtsvoorgangers gewogen naar de omvang van hun woningbezit. De prestaties van Patrimonium woonstichting (circa 6.150 woningen) wegen daarom voor circa 85 procent mee, en de prestaties van SIB Woonservice (circa 1.150 woningen) voor circa 15 procent. De commissie heeft bij de cijfermatige beoordeling steeds één integraal cijfer bepaald. Naast de omvang van de rechtsvoorgangers heeft de commissie daarbij ook gekeken naar de wijze waarop in de gevisiteerde periode al in gezamenlijkheid is gewerkt aan het opbouwen van de fusieorganisatie.

---

<sup>1</sup> Daar waar in het rapport over Patrimonium woonservice wordt gesproken, zijn ook haar rechtsvoorgangers bedoeld (tenzij anders aangegeven).

In bijlage 5 en 6 zijn voor de onderdelen Presteren naar Opgaven en Presteren naar Vermogen de cijfers van beide rechtsvoorgangers afzonderlijk weergegeven.

Vanuit Raeflex constateren wij dat de oordelen in de vorm van rapportcijfers van de verschillende visitatierapporten uit 2010/2011 en nu niet exact vergelijkbaar zijn. Dit komt doordat er in de loop van deze periode verschillende visitatiemethodieken zijn gehanteerd. Raeflex stelt verder vast dat de samenleving steeds hogere en andere eisen stelt aan organisaties en dus ook aan corporaties. Hierdoor komt het voor dat een corporatie, die op ongeveer hetzelfde niveau functioneert als vier jaar geleden, een lager cijfer krijgt in de visitatie.

## **1.1 Schets Patrimonium woonservice**

Patrimonium woonservice is op 1 januari 2015 ontstaan door een fusie van Patrimonium woonstichting (circa 6.150 woningen) met de categorale woningcorporatie SIB Woonservice (circa 1.150 woningen voor de specifieke doelgroep ouderen). De fusie is gebruikt om het beleid, de organisatie en het instrumentarium van de nieuwe corporatie in de volle breedte te actualiseren. Patrimonium woonservice beheert circa 7.300 woningen en werkt in de gemeente Veenendaal. Deze gemeente telt ongeveer 63.000 inwoners. Belangrijkste belanghebbenden zijn de huurders, de gemeente Veenendaal, zorg- en welzijnsinstellingen en de politie. In dit werkgebied is ook de Veenendaalse woningstichting actief. Zij beheert circa 1.250 woningen. Bij Patrimonium woonservice werken 90 medewerkers; in totaal circa 80 fte. De leiding van de corporatie berust bij een tweehoofdige directie en een eenhoofdige bestuur. Het interne toezicht bestaat uit zeven leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders in de raad van commissarissen zitting hebben.

## **1.2 Werkgebied Patrimonium woonservice**

Patrimonium woonservice is werkzaam in de gemeente Veenendaal, provincie Utrecht. Dit werkgebied kenmerkt zich door de combinatie van een sfeer waarin mensen elkaar kennen met tegelijkertijd stedelijke problematiek op het gebied van leefbaarheid en veiligheid.

De woningmarkt in Veenendaal is in grote lijnen een afspiegeling van het landelijk gemiddelde. Iets meer dan 60 procent van de woningen is een eengezinswoning. De meeste woningen in Veenendaal zijn gebouwd tussen 1971 en 2000. De huursector omvat bijna 43 procent van de totale voorraad. Van alle huurwoningen is ongeveer 80 procent een sociale huurwoning.

Het Centraal Fonds deelt rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting in referentiegroep 4 in (middelgrote en kleinere herstructureringscorporaties). Rechtsvoorganger SIB Woonservice was ingedeeld in referentiegroep 2 (ouderenhuisvesting). De referentiegroepen waarmee de rechtsvoorgangers van Patrimonium woonservice worden vergeleken bestaat uit corporaties uit deze categorieën. Er zijn respectievelijk 42 en 18 corporaties in deze categorie.

## 2 Presteren naar Opgaven en Ambities

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

### 2.1 Beschrijving van de opgaven

In de woonvisie 2007-2013 en jaarlijkse woonnota's in 2012 en 2013 zijn door de gemeente lokale opgaven in beeld gebracht. Jaarlijks zijn daarnaast – bondig geformuleerde - algemene prestatieafspraken gemaakt tussen gemeente en de corporaties. Hierin zijn afspraken over het vastgoed opgenomen. Veel concrete afspraken over andere beleidsvelden zijn vastgelegd in afzonderlijke specifieke convenanten.

#### Huisvesting van de primaire doelgroep

Uit onderzoek uit 2012 van de drie Veenendaalse corporaties blijkt dat de benodigde kernvoorraad voor huishoudens met een inkomen tot 34.911,- euro tussen 2012 en 2025 fors stijgt, tot circa 8.500 woningen. Omdat een deel van de woningen in de kernvoorraad door scheefwoners wordt bewoond, zijn in de praktijk nog meer woningen nodig. Tussen gemeente en corporaties zijn geen afspraken gemaakt over de mate waarin de kernvoorraad vergroot zou moeten worden en/of in welke mate het aandeel scheefwoners verkleind kan worden. In 2012 waren ruim 8.700 woningen in de kernvoorraad beschikbaar in Veenendaal. In de visie van Patrimonium woonservice is er geen grote kwantitatieve groei van de kernvoorraad noodzakelijk.

Jongeren vormen een aandachtsgroep. In de prestatieafspraken van 2013 is met de gemeente afgesproken dat men hierbij een vinger aan de pols houdt om te voorkomen dat overaanbod ontstaat.

Naast beschikbaarheid is ook betaalbaarheid een belangrijk thema voor de corporatie. Patrimonium woonstichting heeft een convenant afgesloten met de Stichting Schuldhelp over de begeleiding van huurders met een huurachterstand. Ook is er een convenant met bureau Jeugdzorg over het melden van ontruimingën waarbij jonge kinderen zijn betrokken. In 2014 is onderzoek onder huurders van Patrimonium woonstichting gedaan naar de woonlasten. Hieruit komt naar voren dat de betaalbaarheid van het wonen vooral een probleem vormt voor gezinnen en groepen met een inkomen tot de armoedegrens, circa 29 procent van de huurders van Patrimonium woonstichting. De opgave op dit onderdeel is in lijn met het landelijk gemiddelde.

#### Huisvesting van bijzondere doelgroepen

Volgens de Nota Wonen uit 2012 is er voldoende aanbod van beschermende woonvormen voor ouderen in Veenendaal. Wel is een kwaliteitsslag noodzakelijk, waarbij ook meer kleinschalige vormen van beschermd wonen voor ouderen kunnen worden toegevoegd.

Volgens de nota van de gemeente moeten alle nieuwbouwwoningen levensloop geschikt zijn zodat (lichte) zorg in de woning kan worden geboden. Er ligt een niet gekwantificeerde opgave in het realiseren van woningen voor gehandicapten, mensen met een psychische beperking, daklozen en ex-gedetineerden. Patrimonium Woonstichting heeft diverse convenanten afgesloten over het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Voorbeelden zijn: woningen voor jongvolwassenen met een stoornis binnen het autismespectrum (ASS) en woningen voor 55-plusser (complex Sans Soucis). Ook is de corporatie deelnemer in het regionale project Woonbewust, dat ouderen bewust moet maken van de noodzaak van een geschikte woning.

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

In 2014 is tussen gemeente en corporaties afgesproken dat wanneer de corporaties hun woningen energiezuiniger maken, omwonende eigenaar-bewoners door de gemeente benaderd worden met de vraag om ook te investeren in energiebesparing. Vanuit landelijke afspraken ligt er ook een opgave op het gebied van energiebesparing. Aedes en de Woonbond beogen met hun energieconvenant in 2020 ten minste een gemiddelde Energie-Index van 1,25 (gemiddeld energielabel B) te bereiken voor de totale huurwoningenvoorraad van de corporaties. Dat komt overeen met een besparing op het gebouwgebonden energieverbruik van bestaande corporatiewoningen van 33 procent in de periode 2008 tot en met 2020. Deze ambitie betreft het gebouw- en installatiegebonden energiegebruik voor met name ruimteverwarming, warm tapwater en ventilatie.

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

In de woonvisie van 2007 heeft de gemeente als opgave gesteld om tussen 2008 en 2017 in totaal 1.600 sociale woningen te bouwen. In de gemeentelijke woonnota van 2012 is deze opgave bijgesteld naar 100 sociale huurwoningen per jaar. Samen met de gemeente heeft Patrimonium wijkvisies opgesteld. Een belangrijk gebied is het JES-gebied: het Jan Roeckplantsoen, De Engelenburg en het Schrijverspark. Hier ligt een herstructureringsopgave om in het Schrijverspark woningen te slopen en te vervangen door nieuwbouw.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

Met de gemeente is afgesproken dat de Veenendaalse corporaties samenwerken met de gemeente op het gebied van wijkgericht werken. Uit onderzoek in 2012 naar de leefbaarheid komt naar voren dat de buurten De Engelenburg en het Schrijverspark volgens bewoners onvoldoende scoren bij het totaaloordeel over de leefbaarheid. Hier ligt voor Patrimonium woonservice een belangrijke opgave. Patrimonium woonservice is daarnaast deelnemer in lokale convenanten voor een sociaal vangnet en voor de individuele aanpak van overlastgevendende jongeren.

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



## 2.2 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven



Presteren naar Opgaven			
	Cijfer	Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		<b>7,6</b>	<b>75%</b>
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,0		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,0		
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,0		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,0		

## 2.3 Conclusies en motivatie: Presteren naar Opgaven

De commissie beoordeelt het Presteren naar Opgaven met een 7,6. De huisvesting van bijzondere doelgroepen, het (des)investeren en de inzet op de kwaliteit van wijken en buurten scoren goed. De andere onderdelen scoren ruim voldoende.

### Huisvesting van de primaire doelgroep

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De kernvoorraad is bij Patrimonium woonservice in de gevisiteerde periode gegroeid met circa 420 verhuureenheden. Dit is in lijn met de opgave. Voor jongeren is Patrimonium de helft van de woningen via loting gaan aanbieden. Om misbruik van deze regeling te voorkomen is dat aandeel later teruggeschroefd naar ongeveer dertig procent. Hiermee kunnen starters uit Veenendaal goed bediend worden en is hun slaagkans toegenomen. Om huurachterstanden terug te dringen heeft Patrimonium woonservice een budgetcoach geïntroduceerd. Het aantal ontruiming is stabiel.

Beide rechtsvoorgangers voeren een actief incassobeleid waarbij huurders met betalingsachterstanden in een vroeg stadium worden aangesproken en eventueel worden doorverwezen voor ondersteuning bij hun financiële zaken. Deze prestaties zijn in lijn met de convenanten die de corporatie hierover heeft afgesloten. De corporatie heeft de gemeentelijke opgave voor het huisvesten van statushouders volledig kunnen invullen. Om aan de opgave op het gebied van betaalbaarheid tegemoet te komen heeft de fusiecorporatie plannen gemaakt om vanaf 2015 een zo beperkt mogelijke huurverhoging aan lage huishoudens met een lager inkomen te kunnen doorberekenen. Op basis van bovenstaande presteert Patrimonium woonservice naar het oordeel van de commissie ruim voldoende.

### **Huisvesting van bijzondere doelgroepen**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Naast het levensloopgeschikt bouwen heeft de corporatie in een aantal bestaande complexen aanpassingen gedaan om de woningen beter geschikt te maken voor ouderen. Daarmee overtreft de corporatie de opgave. In het Franse Gat zijn senioren persoonlijk benaderd om door te stromen naar de geschikte nieuwbouw in de wijk.

Rechtsvoorganger SIB Woonservice was als categorale corporatie, gericht op het aanbieden van huisvesting voor ouderen, verantwoordelijk voor een groot aandeel van de woonvormen in het segment voor ouderen. Personenalarmering en de complexbeheerder zijn voor bewoners belangrijk om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Deze voorzieningen zijn in de complexen van SIB Woonservice aanwezig.

De prestaties van Patrimonium woonservice overtreffen de opgave vooral bij het huisvesten van personen met een lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke handicap. Een deel van de nieuwbouw is voor deze groepen ingezet. In Dragonder-oost is in 2012 door Patrimonium een bouwplan afgerond voor een vijftal woonvormen voor mensen met een psychische problematiek, niet aangeboren hersenletsel en een verstandelijke beperking. Verder zijn in het Kloppend Hart Huis en het Erfgoed 2 autistengroepen gehuisvest. Voor beide groepen is ook een gemeenschappelijke voorziening gerealiseerd. In Veenendaal-Oost zijn 12 hypoallergene woningen gerealiseerd. Deze zijn aangeboden in overleg met de longstichting. Het project De Koekoek is in 2014 opgeleverd, hier zijn 39 dementerende ouderen gehuisvest. Daarnaast zijn er in dit complex 7 reguliere appartementen gerealiseerd voor ouderen met een lichte zorgvraag.

Er zijn diverse overlegvormen van samenwerkende partijen rondom het huisvesten van bijzondere doelgroepen, in het OGGZ-netwerk, het Sociaal Vangnet en het interventieteam. Corporaties werken hierin samen met de hulpverlening, het Veiligheidshuis, gemeente en politie. Vanuit deze overlegvormen komen regelmatig kandidaten naar voren voor bijzondere vormen van huisvesting met begeleiding. Jaarlijks zijn door de rechtsvoorgangers van Patrimonium woonservice ongeveer 20 tot 30 personen op deze manier gehuisvest.

Op initiatief van de gemeente en Patrimonium woonstichting is daarnaast een Achter de Voordeur project in het Schrijverspark geweest. Daarbij signaleerde de corporatie huishoudens met (multi)problemen en is ingezet op het oplossen van deze problemen. Op basis van bovenstaande presteert Patrimonium woonservice naar het oordeel van de commissie goed.

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

De commissie waardeert dit onderdeel met een 7,0.

De bewoners zijn over het algemeen tevreden over de onderhoudstoestand van de woningen. De corporatie is in de visitatieperiode wel minder geld gaan uitgeven aan onderhoud. Het effect hiervan op de onderhoudstoestand van de woningen is nog niet vast te stellen. Bij rechtsvoorganger SIB Woonservice zijn de onderhoudsuitgaven, ondanks de financiële situatie, op pijn gebleven. De gemiddelde energie index is binnen het bezit van rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting gedaald van 1,84 naar 1,55. Ook in het bezit van SIB Woonservice zijn energiebesparende maatregelen doorgevoerd. Maatregelen die verder zijn doorgevoerd zijn onder meer het vervangen van cv-ketels, het aanleggen van Houtpelletinstallaties en het isoleren van kopgevels. Het bezit van Patrimonium woonservice heeft op 1 januari 2015 een gemiddelde energie-index van 1,59. Daarmee ligt de corporatie op koers om de landelijke doelstelling voor 2020 te halen. Samen met de Huurdersvereniging en de Woonbond zijn Energiecoaches opgeleid om huurders adviezen te geven over energiebesparing.

Patrimonium woonservice is houder van het KWH-huurlabel. In 2014 zijn de cijfers van rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting op enkele onderdelen naar beneden gegaan. Afhandeling van klachten over de dienstverlening, bereikbaarheid en communicatie-uitingen zoals de website, zijn onderdelen die in de aanloop van de fusie onder druk stonden. Met de fusie zijn de communicatie-uitingen weer op het niveau van de KWH-eisen gebracht. Ook zijn verbeteracties in gang gezet om de bereikbaarheid en de afhandeling van klachten over de dienstverlening weer op een hoger niveau te brengen. Naar het oordeel van de commissie heeft de corporatie adequaat gereageerd op de teruggang van de cijfers. SIB Woonservice had geen KWH-huurlabel, maar heeft wel de tevredenheid gemeten van nieuwe huurders over de dienstverlening bij het betrekken van de woning. Hieruit blijkt dat bewoners hier tevreden over zijn.

Op basis van bovenstaande presteert Patrimonium woonservice naar het oordeel van de commissie ruim voldoende.

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

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Patrimonium woonservice heeft in de gevisiteerde periode veel nieuwbouw opgeleverd: in totaal ruim 650 huurwoningen, voornamelijk in het sociale segment, en bijna 90 koopwoningen. Daarmee is de in 2012 door de gemeente aangepaste opgave ruimschoots overtroffen. Ook in vergelijking met referentiecorporaties heeft de corporatie structureel veel meer nieuwbouw gepleegd. In 2014 zijn conform de opgave 64 appartementen aan het Schrijverspark gesloopt zodat op deze plek nieuwbouw kan plaatsvinden. Beide rechtsvoorgangers hebben verder geïnvesteerd in verbetering van de bestaande woningvoorraad. Hoewel SIB Woonservice zeer beperkte financiële middelen kon inzetten, heeft zij toch twee complexen gerenoveerd. Ook leverde de corporatie nieuwbouw op: 30 huur- en 31 koopwoningen.

In 2013 leverde Patrimonium woonstichting daarnaast een 1e lijns gezondheidscentrum op binnen het project Kloppend Hart Huis (buurtschap De Ontmoeting).

Op basis van bovenstaande presteert Patrimonium woonservice naar het oordeel van de commissie goed.

## **Kwaliteit van wijken en buurten**

De commissie waardeert dit onderdeel met een 8,0.

Patrimonium woonservice en haar rechtsvoorgangers hebben veel gedaan aan het op peil houden van de leefbaarheid en veiligheid. De corporatie investeert onder meer in buurtpreventie, buurtouders, wijkgericht werken en gebiedsgerichte aanpakken, integrale aanpak (jongeren)overlast en het versterken van de participatie door huurders. In samenwerking met gemeente en politie zijn wijkacties gehouden om bewoners veiligheidsbewust te maken. De centrale ruimten van ruim 2.500 woningen zijn voorzien van camera's. Het uitvoeren van het PKVW (Politie Keurmerk Veilig Wonen) is aangeboden aan de betrokken huurders voor een beperkte huurverhoging. In 2013 won Patrimonium woonstichting voor haar aanpak de Preventiecup: een competitie voor het meest gedegen, verfrissende of grensverleggende initiatief van woningcorporaties in Midden-Nederland om woninginbraken tegen te gaan.

Meldingen van overlast betreffen bij Patrimonium woonstichting vooral geluidsoverlast, burenruzies en vervuiling. Ook is er (vooral in het JES-gebied) overlast van hangjongeren geconstateerd. Patrimonium werkt hieraan in samenwerking met gemeente, politie, het Veiligheidshuis en welzijnsorganisatie Veens. Overlastklachten worden vrijwel allemaal afgehandeld door de gebiedsteams. De corporatie overtreft met haar prestaties de afspraken uit lokale convenanten voor een sociaal vangnet en voor de individuele aanpak van overlastgevende jongeren.

Voor SIB Woonservice speelt de gemiddelde leeftijd (77) van de huurders een belangrijke rol bij het werken aan leefbaarheid. Op woningcomplexniveau zijn er complexbeheerders aanwezig en worden recreatieruimten aan de bewoners ter beschikking gesteld.

De kwaliteit van de woonomgeving is ook aangepakt door bij verschillende complexen de groenvoorzieningen te revitaliseren. Dit is onder andere gebeurd bij het Jan Roekplantsoen, De Engelenburg, het Rembrandtpark en de Westersingel. Ook heeft rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting in samenwerking met de politie fietswraak opgeruimd.

Op basis van bovenstaande presteert Patrimonium woonservice naar het oordeel van de commissie goed. De commissie maakt daarbij wel de kanttekening dat de rijksoverheid nu anders aankijkt tegen investeren in leefbaarheid dan vier jaar geleden. De commissie waardeert daarom het initiatief van Patrimonium woonservice om begin 2015 met belanghebbenden in gesprek te gaan over de invulling van de beperktere mogelijkheden die de corporatie in de toekomst heeft.

## **2.4 Beschrijving van de ambities in relatie tot de opgaven**

In het kader van de fusie is in 2014 een nieuw ondernemingsplan gemaakt voor de periode 2015-2019. In 2010 en 2013 zijn door rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting ondernemingsplannen opgesteld. SIB Woonservice deed dat in 2010.

De missie van Patrimonium woonservice is in het ondernemingsplan 2015-2019 als volgt geformuleerd:

*"Patrimonium woonservice is een maatschappelijk georiënteerd verhuur- en vastgoedbedrijf met als primaire doelstelling het kwalitatief goed en passend huisvesten van mensen die, meestal door beperkte inkomens, daar niet zelf in kunnen voorzien. Onder goede huisvesting verstaan wij ook een veilige en leefbare woonomgeving en een klantgerichte dienstverlening. Wij willen dit alles doen op een vernieuwende en financieel economisch gezonde wijze, gericht op een prettig woonmilieu voor verschillende doelgroepen."*

De kern van deze missie is ook terug te vinden in de ondernemingsplannen van rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting. SIB Woonservice richtte zich vooral op huisvesting voor 55-plussers en *"biedt haar huurders een woning en woonomgeving, die zo goed mogelijk passen bij hun wensen en mogelijkheden."*

Bij Patrimonium woonstichting is de missie in 2010 onder meer uitgewerkt in vijf hoofddoelen:

- *Betaalbaar wonen voor mensen met een laag inkomen realiseren.*
- *Beheeractiviteiten zijn gericht op schoon, heel, veilig en prettig wonen.*
- *Vernieuwing van onze woningvoorraad door te investeren in nieuwbouw en vernieuwing van de bestaande voorraad.*
- *Duurzaam ondernemen, zowel op het gebied van materiaal als energieverbruik.*
- *Bedrijfscontinuïteit zonder winstoogmerk: A-oordeel van het Centraal Fonds Volkshuisvesting.*

Deze vijf hoofddoelen komen in het ondernemingsplan van Patrimonium woonstichting uit 2013 weer terug.

SIB Woonservice wil de missie uit 2010 volgens het ondernemingsplan realiseren door:

- *Het moderniseren van het bestaande woningbezit;*
- *In Veenendaal dé categoriaal huisvester te zijn voor ouderen en voor mensen met een beperking;*
- *Het aanbieden van de nodige producten en diensten om het voor onze klanten mogelijk te maken dat zij zelfstandig wonen en zelf de regie over hun leven blijven voeren;*
- *Het aanbieden en/of faciliteren van (nieuwe) producten en diensten die de zorg voor en het welzijn van onze klanten bevorderen.*

In de loop van de gevisiteerde periode heeft SIB Woonservice haar ambities door de beperkte financiële mogelijkheden bijgesteld. Daarbij zijn grote investeringen in de woningvoorraad stopgezet en is ingezet op het realiseren van een fusie.

In de position paper van Patrimonium woonservice en de gesprekken met de belanghebbenden komt naar voren dat de koers en strategie van de fusieorganisatie met steun van belanghebbenden is ontstaan. Een belangrijk element hierin is het leggen van verbanden met alle mensen en instellingen die in Veenendaal werken aan een prettig woon- en leefklimaat.

## 2.5 Beoordeling visitatiecommissie: Ambities in relatie tot de opgaven

De commissie beoordeelt de Ambities in relatie tot de opgaven met een 8,0.

## 2.6 Conclusies en motivatie: Ambities in relatie tot de opgaven

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat haar ambities passen bij de opgaven in het werkgebied. De ambities, zoals beschreven in paragraaf 2.4, zijn grotendeels uitwerkingen van en aanvullingen op de opgaven die in het werkgebied spelen. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 8,0.

De commissie ziet een belangrijk pluspunt in de actieve wijze waarop de corporatie werkt aan het realiseren van haar ambities. Op veel terreinen zijn ambities verder uitgewerkt en vastgelegd in convenanten met lokale partners. Naar het oordeel van de commissie is dit een praktische manier gebleken om – bij het ontbreken van integrale prestatieafspraken – samen met anderen te werken aan de volkshuisvestelijke opgaven in Veenendaal. De gemeente zag in de afgelopen periode geen meerwaarde in integrale prestatieafspraken omdat zij vertrouwen heeft dat Patrimonium woonservice de goede dingen goed doet.

Een tweede pluspunt ziet de commissie in de mate waarin Patrimonium woonservice haar ambities heeft geactualiseerd. Relevante veranderingen in de omgeving en de gevolgen daarvan voor de ambities zijn bij beide rechtsvoorgangers uitgebreid aan bod geweest in de jaarplannen en -verslagen. Ook heeft de corporatie uitgebreid onderzoek naar vraag en aanbod op de woningmarkt laten uitvoeren, evenals op het terrein van leefbaarheid. In de aanloop naar de fusie is door de corporatie verder op gedegen wijze gewerkt aan het opstellen van een ondernemingsplan voor de nieuwe organisatie.

## 2.7 Totaalbeoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Opgaven en Ambities

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

Presteren naar Opgaven en Ambities			
		Cijfer	Weging
Prestaties in het licht van de opgaven		7,6	75%
Ambities in relatie tot de opgaven		8,0	25%
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,7</b>	

## 3 Presteren volgens Belanghebbenden

Belanghebbenden van woningcorporaties zijn alle partijen, individuen, groepen en organisaties waarvan rechten en belangen in het geding zijn. Deze partijen kunnen er aanspraak op maken dat in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen hun rechten en belangen in beeld zijn gebracht. Belanghebbenden zijn bijvoorbeeld huurders, de gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen. Dit hoofdstuk gaat over het oordeel dat belanghebbenden geven ten aanzien van de prestaties van Patrimonium woonservice. Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal vijf face-to-face gesprekken geïnterviewd over de prestaties van Patrimonium woonservice. Met twee belanghebbenden is telefonisch gesproken. Waar dat van toepassing is hebben belanghebbenden verschillende cijfers gegeven voor de prestaties van beide rechtsvoorgangers van Patrimonium woonservice. De totaalscore is in dit geval het gewogen gemiddelde van de gegeven cijfers, op basis van het aantal woningen van de rechtsvoorgangers. De interne partijen die zijn gesproken, zoals de directie, de OR, het MT en de RvC, hebben geen oordeel gegeven over de corporatie.

### 3.1 De belanghebbenden van Patrimonium woonservice

#### Huurdersorganisatie

Er is een huurdersorganisatie waarin na de fusie de huurdersverenigingen van beide voorlopers van Patrimonium zijn vertegenwoordigd. Er zijn 900 huurders lid van de huurdersorganisatie. Naast het bestuur zijn er gekozen wijkvertegenwoordigers die in de ledenraad van de huurdersvereniging zitting hebben. Naast het contact met de wijkvertegenwoordigers spreekt de huurdersvereniging regelmatig met de bewonerscommissies op complexniveau. De huurdersorganisatie richt zich vooral op de thema's betaalbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid, leefbaarheid en participatie.

#### Gemeente Veenendaal

De gemeente Veenendaal werkt samen met de corporatie op het gebied van volkshuisvesting en binnen het sociale domein. Patrimonium woonservice en haar rechtsvoorgangers hebben regelmatig overleg met de gemeente, zowel op ambtelijk als bestuurlijk niveau. Daarbij is onder meer gesproken over de woonvisie van de gemeente, de prestatieafspraken en de ondernemingsplannen van de corporaties. Daarnaast komt de corporatie de gemeente vaak tegen bij lokale overleggen, onder meer bij het wijkgericht werken.

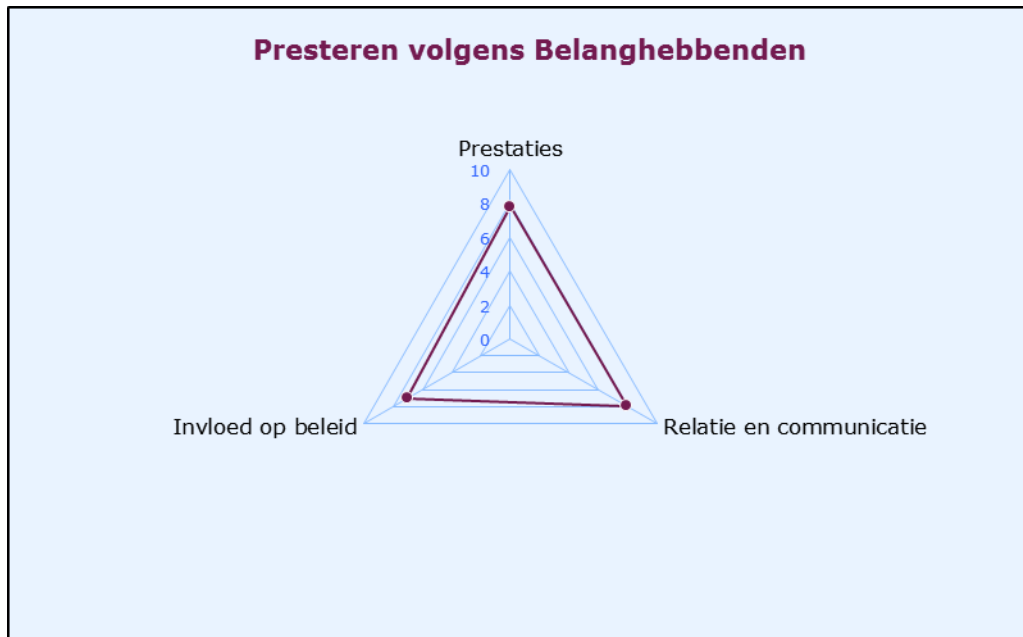
#### Zorg- en Welzijnspartijen

Patrimonium woonservice werkt samen met diverse zorg- en welzijnspartijen. Veens is een belangrijke samenwerkingspartner op het gebied van welzijn. Vanuit het verleden werkt SIB Woonservice intensief samen met zorgaanbieder Charim. In enkele complexen is Charim eigenaar van intramurale voorzieningen terwijl SIB Woonservice aanleunwoningen in bezit heeft. De commissie heeft verder gesproken met Pro Persona, een organisatie die gespecialiseerde gezondheidszorg biedt.

## Overige partijen

De commissie heeft verder gesproken met twee vertegenwoordigers van de politie. Omdat de corporatie veel waarde hecht aan het vergroten van de veiligheid werkt zij nauw samen met de politie. Ook heeft de commissie gesproken met Vluchtelingenwerk. Deze organisatie werkt met de corporatie samen bij het huisvesten van statushouders.

## 3.2 Beoordeling belanghebbenden



<b>Presteren volgens Belanghebbenden</b>			
	<b>Cijfer</b>	<b>Cijfer</b>	<b>Weging</b>
Prestaties		<b>7,8</b>	<b>50%</b>
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,5		
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,0		
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,1		
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,2		
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,2		
Relatie en communicatie		<b>7,9</b>	<b>25%</b>
Invloed op beleid		<b>7,0</b>	<b>25%</b>
<b>Gemiddelde score</b>		<b>7,6</b>	



Detailbeoordeling belanghebbenden	Huurders	Gemeente	Overige belanghebbenden	Gemiddelde cijfer
<b>Tevredenheid over de maatschappelijke prestaties van de corporatie</b>				
1. Huisvesting van de primaire doelgroep	7,7	7,8	7,0	<b>7,5</b>
2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen	8,3	7,8	8,0	<b>8,0</b>
3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer	7,2	6,8	7,4	<b>7,1</b>
4. (Des)investeringen in vastgoed	8,6	7,7	8,4	<b>8,2</b>
5. Kwaliteit van wijken en buurten	8,1	8,5	8,0	<b>8,2</b>
<b>Tevredenheid over de relatie en de wijze van communicatie met de corporatie</b>	8,0	8,0	7,8	<b>7,9</b>
<b>Tevredenheid over de mate van invloed op het beleid van de corporatie</b>	7,5	7,0	6,6	<b>7,0</b>

Belanghebbenden beoordelen het presteren van de corporatie als ruim voldoende tot goed. De fusie heeft volgens belanghebbenden nauwelijks effect gehad op de prestaties van de corporaties. Men bleef aanspreekbaar voor de lokale partners.

### 3.3 Verbeterpunten belanghebbenden

Belanghebbenden zijn gevraagd om verbeterpunten mee te geven aan de corporatie. De door belanghebbenden genoemde verbeterpunten en suggesties zijn hieronder per thema weergegeven.

#### *Strategie en prestatieafspraken*

- De gemeente geeft aan voor de toekomst graag integrale prestatieafspraken met de corporatie te willen maken. De gemeente vindt het belangrijk om als belanghebbende betrokken te zijn bij de toekomstige inzet van de financiële middelen door de corporatie. Bij het maken van keuzes tussen verschillende activiteiten van de corporatie zijn betaalbaarheid en duurzaamheid volgens de huurders het belangrijkste.
- De huurdersvereniging wil daarnaast graag prestatieafspraken over betaalbaarheid maken, zodat in een eerder stadium dan bij een formele adviesaanvraag over de jaarlijkse huurverhoging over de hoogte van de huren kan worden gesproken.
- Huurders vinden dat Patrimonium woonservice het afwijzen van verzoeken van huurders beter zou kunnen onderbouwen. Volgens huurders wordt te snel het argument gebruikt dat er in het algemeen minder financiële middelen beschikbaar zijn.

#### *Onderhoud*

- Om te voorkomen dat reparatieverzoeken over meerdere schijven bij een monteur terechtkomen, bevelen een aantal bewonerscommissies aan om dit werkproces zo in te richten dat de bewoners het precieze probleem rechtstreeks aan de monteur kunnen doorgeven, bijvoorbeeld door gebruik te maken van digitalisering.
- In een aantal complexen vragen de bewoners om modernisering van oude voorzieningen zoals de toegang van centrale ruimten en verouderde stoppenkasten.

De bewoners geven aan dat Patrimonium woonservice flexibeler om zou kunnen gaan met zulke relatief kleine verzoeken die afwijken van het reguliere onderhoud.

- Huurders in complexen waarin ook bijzondere doelgroepen zijn gehuisvest, vragen om extra aanpassingen en onderhoud daar waar bijvoorbeeld als gevolg van rolstoelgebruik (onvermijdelijk) sneller beschadigingen en slijtage ontstaan.

#### *Communicatie en dienstverlening*

- Beschikbaarheid van de complexbeheerders mag meer gespreid over de week zijn, ook op vrijdag en in het weekend.
- Huurders in complexen met een VvE vragen om de communicatie over besluiten van de VvE naar de huurders te verbeteren zodat zij beter weten wat de VvE doet aan het complex.
- Bewonerscommissies bevelen aan om de bereikbaarheid en de opvolging van reparatieverzoeken buiten kantooruren te verbeteren.
- Huurders vinden dat de corporatie brieven die zij naar bewoners stuurt nog zorgvuldiger en begrijpelijker kan opstellen.
- Huurders in complexen met bijzondere doelgroepen zien als verbeterpunt dat Patrimonium transparanter kan communiceren over de afspraken die zij met betrokken zorgorganisaties maakt, en bij problemen minder snel naar de zorgorganisatie moet verwijzen. Tegelijkertijd geven andere huurders aan dat de corporatie zorgorganisaties steviger op haar verantwoordelijkheid voor de zorgverlening kan aanspreken bij overlastsituaties.

#### *(Des)investeren*

- Huurders geven de corporatie mee om bij nieuwbouw vooral levensloopbestendig te bouwen.
- Woningen die langere tijd niet verkocht worden zouden volgens belanghebbenden sneller teruggenomen kunnen worden in de verhuur.

#### *Organisatie*

- Belanghebbenden vragen, met de directeurswisseling in het vooruitzicht, om aandacht te hebben voor de continuïteit van de belangrijke plaats die de corporatie in het lokale speelveld inneemt. Zij vinden dat sommige zaken teveel bij één persoon belegd zijn.

#### *Wonen, zorg en welzijn*

- Vanuit de zorgorganisaties komt het signaal om ouderen soms sneller door te verwijzen naar een geschiktere woning. De gemeente beveelt aan om de aanpak van 'langer thuis blijven wonen' verder uit te werken.
- De gemeente is van oordeel dat de corporatie haar signaleringsfunctie al goed uitvoert. Wel denkt de gemeente graag samen met de corporatie na over hoe deze functie zo kan worden ingebed dat signalen goed opgepakt kunnen worden door de gemeente en andere partijen.

#### *Kwaliteit van wijken en buurten*

- De gemeente vindt het belangrijk om voor wijken een Wijkambitie op te (blijven) stellen: zowel op het gebied van het vastgoed als op onderwerpen in het sociale domein. De gemeente beveelt verder aan om door te gaan met de activiteiten op het gebied van leefbaarheid.

### 3.4 Conclusies en motivatie

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

#### a. Maatschappelijke prestaties

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

#### Huisvesting van de primaire doelgroep

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 7,5. De belanghebbenden geven aan dat de corporatie ruim voldoende doet om te zorgen dat er genoeg sociale huurwoningen beschikbaar zijn. Volgens de huurders heeft Patrimonium woonstichting de discussie over de betaalbaarheid van de huren goed opgepakt. De corporatie doet volgens de huurders veel om uitzettingen door huurachterstanden te voorkomen. Bij rechtsvoorganger SIB Woonservice zijn bewonerscommissies verdeeld over de betaalbaarheid. Nieuwe huurders vinden de betaalbaarheid van de woningen vaker problematisch. Beide rechtsvoorgangers zitten onder de maximale doorlooptijden voor het huisvesten van statushouders. Vluchtelingenwerk merkt op dat Patrimonium woonstichting veel doet aan begeleiding van geplaatste statushouders. Bij de inplaatsing van statushouders in de ouderencomplexen van SIB is volgens belanghebbenden wel meer aandacht nodig voor begeleiding en de informatievoorziening aan de zittende huurders.

#### Huisvesting van bijzondere doelgroepen

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

Alle belanghebbenden zijn het erover eens dat beide rechtsvoorgangers creatief zijn in het zoeken van huisvestingsmogelijkheden voor bijzondere doelgroepen. Vooral Patrimonium woonstichting heeft voor veel verschillende bijzondere doelgroepen huisvesting verzorgd, bijvoorbeeld in Veenendaal-Oost. Een zorgpunt dat de belanghebbenden delen is de concentratie van woningen voor bijzondere doelgroepen en de overlast die daardoor soms ontstaat. Huurders geven bovendien aan dat de begeleiding van bijzondere doelgroepen door derden niet altijd optimaal is. Een voorbeeld daarvan is het begeleid wonen: die begeleiding is overdag niet altijd goed voor de mensen die geen dagbesteding hebben. Ze vinden dat de corporatie andere organisaties hier meer op kan aanspreken. Rechtsvoorganger SIB Woonservice was een categorale corporatie voor ouderenhuisvesting. Bij de belanghebbenden is waardering voor de manier waarop deze doelgroep door de corporatie is gehuisvest. Complexbeheerders hebben volgens de belanghebbenden een sterke signalerende functie, bijvoorbeeld bij dementerende ouderen.

De dienstverlening per complex zorgt ervoor dat de (oudere) bewoners minder snel hoeven te verhuizen. Een andere belanghebbende maakte hierbij wel de kanttekening dat er hierdoor ook situaties zijn waar de huisvesting niet meer geschikt is vanwege de groter wordende zorgvraag. Daar zou de corporatie vaker kunnen stimuleren om de overstap naar een meer geschikte woning te maken.

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

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

De huurders vinden dat Patrimonium woonservice veel woningverbetering heeft doorgevoerd en goed reageert op reparatieverzoeken. De politie is van oordeel dat de corporaties er werk van maken om binnen de mogelijkheden te zorgen dat gebouwen een frisse uitstraling blijven houden. Dit heeft een positieve invloed op de wijk. Een van de zorgpartijen is wel van oordeel dat niet alle voormalige SIB-complexen voldoende rolstoeltoegankelijk zijn.

Bij de bewonerscommissies zijn de oordelen over het onderhoud op basis van de eigen ervaringen wisselend. Over rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting is het oordeel dat het onderhoud goed gaat, maar dat verzoeken voor kleine aanpassingen aan centrale ruimten vaak niet worden gehonoreerd. Ook de schoonmaak van centrale ruimten is niet overal goed. Bij de nieuwbouw Entrada zou het beheer van de corporatie intensiever moeten zijn gezien de combinatie van ADL-woningen, sociale en vrije sector huurwoningen. Bij rechtsvoorganger SIB Woonservice zijn de vertegenwoordigers van de bewonerscommissies niet overal tevreden over de informatievoorziening bij de toewijzing. Ook worden reparaties volgens bewoners niet altijd goed opgepakt. De bewoners zijn wel zeer tevreden met de complexbeheerders in de complexen.

De telefonische bereikbaarheid en opvolging van reparaties is buiten kantooruren volgens de huurders niet optimaal. Telefoonnummers zijn niet altijd goed doorgeschakeld, de personen die de telefoon aannemen kunnen niet altijd een goede inschatting van de ernst van de situatie maken en soms worden urgente reparaties, zoals het repareren van een lift in een complex met veel oudere bewoners, uitgesteld tot na het weekend.

Patrimonium woonservice doet volgens belanghebbenden bovengemiddeld veel aan duurzaamheid. Sommige bewonerscommissies stellen dat het in hun complex nog meer zou mogen.

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

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,2.

De belanghebbenden hebben veel waardering voor het feit dat rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting is doorgegaan met investeren terwijl andere ontwikkelingen in Veenendaal stil lagen. De corporatie heeft in het Franse Gat preventief stadsvernieuwing gepleegd om te voorkomen dat de wijk afglijdt. De nieuwbouw op het oude fabrieksterrein in Veenendaal-Zuid heeft invloed op de hele wijk. Ook de multifunctionele accommodatie (MFA) is naar tevredenheid van de belanghebbenden gerealiseerd. Er zijn bij de gemeente wel zorgen of de corporatie het huidige niveau in de toekomst kan handhaven. In de afgelopen jaar is er veel gedaan, maar volgens het activiteitenplan zit er nu weinig nieuwbouw in de pijplijn.

Ondanks de financiële situatie scoort SIB Woonservice op dit onderdeel nog altijd ruim voldoende volgens belanghebbenden. De belanghebbenden hebben over het algemeen begrip voor de keuzes van SIB Woonservice. Bij renovatie van bestaande woningen heeft de corporatie volgens belanghebbenden goed de samenwerking met andere partijen gezocht om de tijdelijke huisvesting te verzorgen.

Patrimonium woonservice concludeerde eerder al in haar jaarverslag dat de verkoop van woningen niet in alle segmenten soepel verloopt. Ook meerdere belanghebbenden hebben dit gezien. Zij vinden dat woningen in sommige complexen te lang leeg staan in afwachting van een koper.

### **Kwaliteit van wijken en buurten**

De belanghebbenden beoordelen dit prestatieveld gemiddeld met een 8,2.

Zowel de huurders als de gemeente zijn het erover eens dat Patrimonium woonservice op dit gebied veel meer doet dan waartoe zij wettelijk verplicht is. Rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting is voortrekker geweest in het integrale samenwerken tussen lokale partijen. Die samenwerking verloopt goed. De corporatie is oplossingsgericht en reageert proactief bij zaken als overlast.

Volgens de gemeente weet de corporatie goed wat er speelt in de wijken en kent zij haar huurders. Bewoners die overlast veroorzaken worden daarop aangesproken. Ook over de situatie achter de voordeur is de corporatie waar nodig op de hoogte. De inzet van de complexbeheerders wordt door de belanghebbenden gewaardeerd. De politie maakt wel de kanttekening dat kwetsbare groepen vaak terechtkomen in woningen met lage prijsklassen. Deze zijn op een aantal plaatsen geconcentreerd, en dat vraagt extra aandacht. De corporatie zou in sommige situaties de belangen van haar huurders naar anderen nog beter kunnen uitdragen. Als voorbeelden worden door belanghebbenden genoemd: bij overlast van cliënten van zorginstellingen, bij fijnstofoverlast door het verkeer en bij het strooien van gladde stoepen in de winter.

Bij investeringen in het vastgoed wordt vaak ook de directe woonomgeving meegenomen, bijvoorbeeld het groenbeheer, maar ook het betrekken van huurders en omwonenden bij projecten. Tevens is op diverse plaatsen achterpadverlichting aangebracht.

Belanghebbenden waarderen verder het afvoeren van fietswrakken.

Belanghebbenden waarderen de algemene voorzieningen in de ouderencomplexen. Wel zijn enkele belanghebbenden van oordeel dat SIB Woonservice haar kennis over ouderenhuisvesting meer had kunnen inzetten in projecten zoals Woonbewust.

Daarnaast plaatst een van de bewonerscommissies een kanttekening bij de recreatieruimte in Veenendaal-West. Omdat dit volgens de bewonerscommissie de enige ruimte is in de wijk waar activiteiten voor grotere groepen kunnen worden georganiseerd, wordt het jammer gevonden dat deze ruimte is verkleind bij de laatste verbouwing.

### **b. Relatie en wijze van communicatie met de corporatie**

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

Volgens de huurdersvereniging is de communicatie met de corporatie laagdrempelig. De huurdersvereniging kan makkelijk bij de corporatie binnenlopen voor vragen. De corporatie betreft de huurders ook proactief bij belangrijke zaken, zoals recent het opstellen van een profielschets voor een nieuwe directeur.

Over de communicatie met individuele huurders lopen de oordelen over beide rechtsvoorgangers uiteen. Bij Patrimonium woonstichting zijn belanghebbenden in het algemeen tevreden over de communicatie. Wel maken enkele bewonerscommissies de kanttekening dat bij specifieke problemen lang moet worden aangedrongen voordat een huurder of bewonerscommissie bij de corporatie gehoor vindt. SIB Woonservice scoorde volgens huurders onvoldoende op de communicatie. De communicatie wordt kort door de bocht en formeel gevonden. Een enkele bewonerscommissie noemt de communicatie zelfs zeer onbehoorlijk. Daarnaast wordt volgens bewonerscommissies vaak niet teruggebeld en wordt er vaak te laat gecommuniceerd. De huurders geven hierbij aan dat zij wel tevreden zijn over de communicatie van de complexbeheerders.

De gemeente heeft waardering voor de wijze waarop SIB Woonservice in de aanloop naar de fusie heeft gecommuniceerd over haar financiële positie en de voortgang van de fusie. Ook de zorgorganisaties vinden dat zij goed op de hoogte gehouden zijn van de fusie. De politie is van oordeel dat de corporatie op alle niveaus goed benaderbaar is.

### **c. Mate van invloed op het beleid van de corporatie**

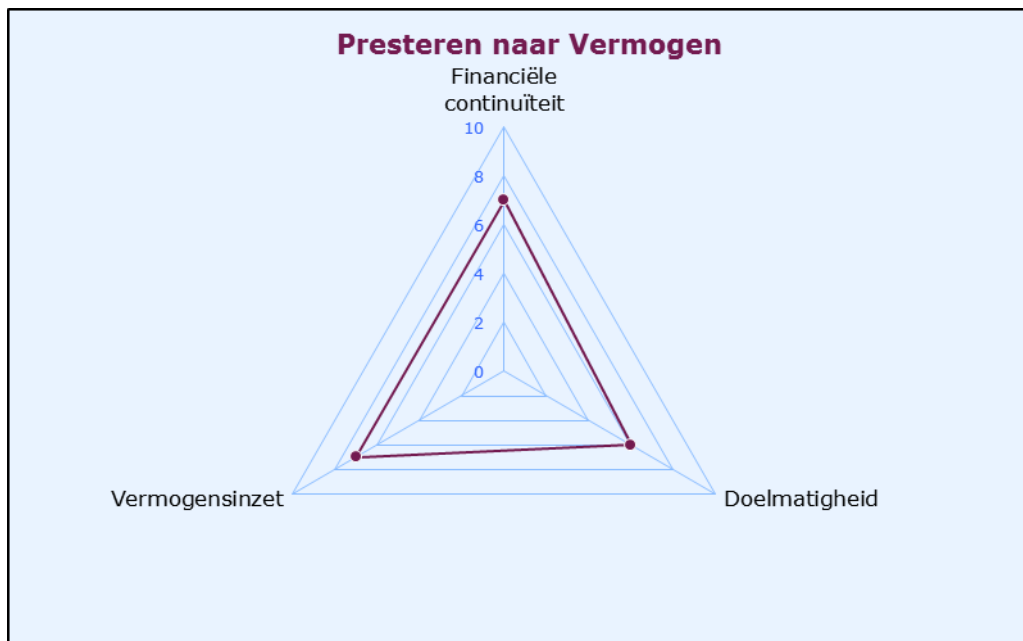
De belanghebbenden beoordelen dit onderdeel gemiddeld met een 7,0.

De huurdersorganisatie is van oordeel dat haar invloed in de laatste jaren is toegenomen. Patrimonium woonservice staat hier ook open voor. Enkele bewonersorganisaties van SIB geven aan dat ze via de huurdersvereniging invloed konden hebben op het beleid. De bewonersorganisaties hebben geen directe invloed op beleidsmatig niveau ervaren. Volgens de gemeente stelt de corporatie weliswaar zelfstandig haar beleid op, maar is dat beleid nooit een verrassing voor de gemeente omdat het in lijn is met eerdere bestuurlijke overleggen. Input die gegeven wordt in het sociale domein wordt ook opgepakt. Op uitvoerend niveau wordt veelal uitvoering gegeven aan verzoeken. Zaken die in overleggen met belanghebbenden naar voren zijn gekomen zie je later terug in het beleid of in maatregelen van de corporatie. Een van de zorgorganisaties is wel kritisch over het late moment in het beleidsproces waarop belanghebbenden bij SIB Woonservice invloed konden uitoefenen.

## 4 Presteren naar Vermogen

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

### 4.1 Beoordeling visitatiecommissie: Presteren naar Vermogen



Presteren naar Vermogen			
		Cijfer	Weging
Financiële continuïteit		7,0	30%
Doelmatigheid		6,0	30%
Vermogensinzet		7,0	40%
<b>Gemiddelde score</b>		<b>6,7</b>	

### 4.2 Conclusies en motivatie

#### Financiële continuïteit

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de fusieorganisatie als geheel financieel gezien waarborgen heeft om langdurig in staat te blijven haar maatschappelijke functie uit te oefenen. De fusieorganisatie als geheel voldoet aan de externe en algemene toezichtseisen voor vermogen en kasstromen. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting heeft in 2014 positief geadviseerd over de fusieorganisatie. Patrimonium woonservice beschikt volgens het CFV over voldoende solvabiliteit en het fonds ziet geen risico voor de financiële continuïteit. De fusie is mede het gevolg van eerdere oordelen van het CFV over rechtsvoorganger SIB Woonservice.

Rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting presteerde tussen 2011 en 2014 altijd conform de eisen van het CFV. Bij SIB Woonservice was dat niet in alle jaren het geval. De commissie heeft echter wel waardering voor het feit dat SIB Woonservice er alles aan heeft gedaan om deze problemen – die al voor 2010 waren ontstaan door diverse tegenvallers bij het ontwikkelen van projecten – tijdens de periode 2010-2014 op te lossen.

Beoordeling CFV	Patrimonium Woonstichting	SIB Woonservice
2010	Onderdeel van vorige visitatie van Patrimonium woonstichting	Continuïteit: A1 Solvabiliteit: voldoende
2011	Continuïteit: A1 Solvabiliteit: voldoende	Continuïteit: B2 Solvabiliteit: onvoldoende
2012	Continuïteit: A1 Solvabiliteit: voldoende	Continuïteit: B2 Solvabiliteit: voldoende
2013 (introductie nieuwe beoordelingsmethodiek)	Geen opmerkingen	Opmerkingen over liquiditeit, solvabiliteit en draagkracht van vermogen. Interventie CFV: monitoring
2014	Geen opmerkingen	Geen opmerkingen vanwege fusie op korte termijn.

*Bron:* Corporatie in Perspectief

Voor de beoordeling van het WSW zijn de rentedekkingsgraad (ICR), de loan to value (LTV) en de schuldverdienratio (DSCR) belangrijke meetpunten. De rentedekkingsgraad geeft aan hoe vaak uit de operationele kasstroom de verschuldigde rente over aangetrokken leningen kan worden betaald. Met de operationele kasstroom moet volgens het WSW minimaal 1,3 (inmiddels 1,4) keer de verschuldigde rente betaald kunnen worden. Rechtsvoorganger Patrimonium voldoet ruimschoots aan deze eis. In 2013 was de ICR bij Patrimonium woonstichting 2,1. SIB Woonservice had een ICR had gelijk aan de eis. De Loan to Value (LTV) drukt het totaal van de leningenportefeuille uit in een percentage van de bedrijfswaarde van het vastgoed. Het beleid van WSW is dat dit percentage maximaal 75 procent mag zijn. Bij rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting lag dit percentage tijdens de visitatieperiode steeds lager, rond 70 procent. Bij SIB Woonservice lag het percentage te hoog, rond 90 procent. De schuldverdienratio (DSCR) is een kengetal dat aangeeft of er voldoende operationele kasstromen binnenkomen voor de rente en aflossing die de corporatie moet betalen. Bij rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting lag de DSCR in 2013 met 1,3 ruim boven de minimumeis van het WSW (1,0). Rechtsvoorganger SIB schommelde deze waarde rondom de minimumeis. Uit het due diligence onderzoek dat in aanloop naar de fusie tot Patrimonium woonservice is uitgevoerd blijkt dat de fusiecorporatie als geheel voldoet aan de normen die het WSW stelt aan de rentedekkingsgraad (ICR), loan to value (LTV) en schuldverdienratio (DSCR). Dat is voor de commissie leidend bij de beoordeling van dit onderdeel.

De commissie ziet een pluspunt in de wijze waarop door Patrimonium woonservice en haar rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting regelmatig scenario's en risicoanalyses zijn geactualiseerd om de financiële continuïteit te beoordelen. Deze scenario's worden niet alleen ingezet bij het opstellen van de begroting, maar ook bij het nemen van belangrijke beleidsbeslissingen.



## Doelmatigheid

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

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een sobere en doelmatige bedrijfsvoering heeft in vergelijking met corporaties in de referentiegroep. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6,0.

Kerngegevens	Patrimonium Woonstichting	Referentie Patrimonium	SIB Woonservice	Referentie SIB	Landelijk gemiddelde
Netto bedrijfslasten per vhe (2013)	1.256	1.356	1.613	1.183	€ 1.366
Toename netto bedrijfslasten (2011-2013)	-16,6%	-2,3%	22,8%		
Aantal vhe per fte (2013)	97	91	64	129	97
Personeelskosten per fte (2013)	€ 68.756	€ 71.253	63.387	70.037	€ 72.305

Bron: Aedes, *Corporatie in Perspectief 2014*

Rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting heeft relatief lage bedrijfslasten ten opzichte van referentiecorporaties en het landelijk gemiddelde. Dit komt vooral doordat de personeelslasten per fulltime medewerker lager liggen dan gemiddeld. Tussen 2011 en 2013 is door Patrimonium woonstichting een afname van de bedrijfslasten van 16,6% gerealiseerd. Gezien de kleine omvang (11 corporaties) en de grote verschillen binnen de referentiegroep heeft de commissie bij de beoordeling de cijfers van rechtsvoorganger SIB Woonservice afgezet tegen het landelijk gemiddelde. Bij SIB Woonservice liggen de bedrijfslasten duidelijk hoger dan het landelijk gemiddelde. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt doordat SIB Woonservice relatief veel medewerkers, zoals complexbeheerders die in de praktijk vanuit de servicekosten worden betaald, in dienst had. Daarnaast heeft de voorbereiding van de fusie tijdelijk extra kosten met zich meegebracht. Gezien bovenstaande acht de commissie de bedrijfslasten van SIB Woonservice passend. In het ondernemingsplan van de fusieorganisatie is vastgelegd dat de corporatie tussen 2013 en 2019 haar bedrijfslasten met tien procent wil reduceren, vooral door het optimaliseren van processen. De commissie beoordeelt dit als voldoende.

## Vermogensinzet

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de inzet van haar vermogen voor maatschappelijke prestaties verantwoordt en zij haar financiële mogelijkheden benut voor het realiseren van prestaties. Op basis van een bijkomend pluspunt beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

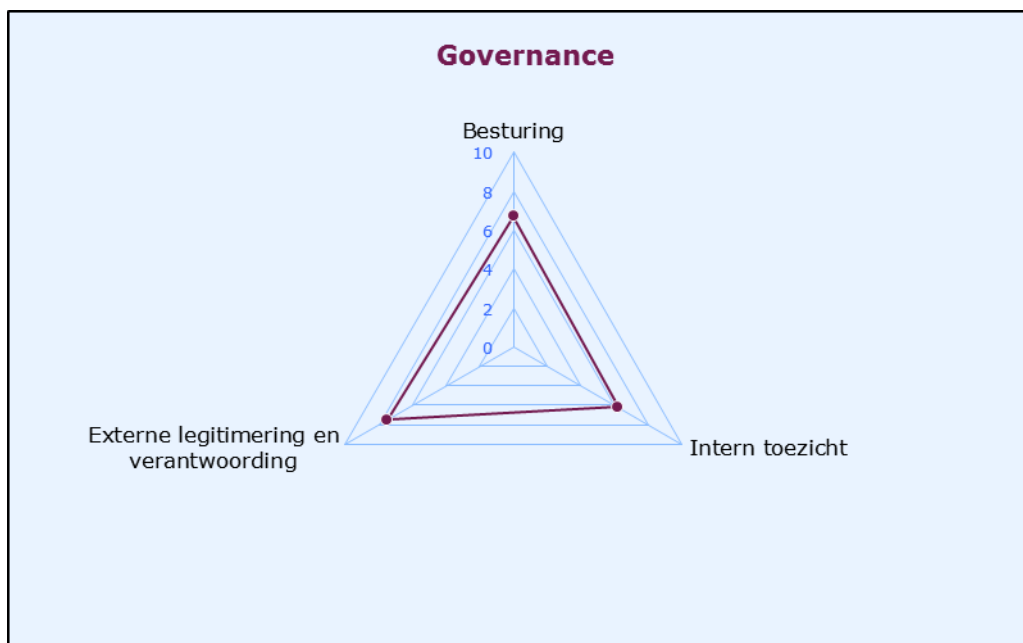
De prestaties van beide rechtsvoorgangers lopen uiteen op dit onderdeel. SIB Woonservice heeft naar het oordeel van de commissie binnen de zeer beperkte financiële mogelijkheden van de corporatie voldoende gepresteerd. Door tegenvallers in het verleden heeft de corporatie het complex De Sterke Arm moeten verkopen. Hiermee zijn middelen gegenereerd die het mogelijk maakten om het reguliere onderhoud en de renovatie van een aantal woongebouwen te financieren. Er is door SIB Woonservice na 2010 geen nieuwbouw meer gerealiseerd. De commissie acht dit een passende keuze gezien de financiële situatie.

De commissie ziet bij dit onderdeel een pluspunt in de actieve en gedegen wijze waarop rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting haar vermogen heeft ingezet. De corporatie realiseert ten opzichte van de totale woningvoorraad bijna 2,5 maal zoveel nieuwbouw als de referentiegroep. Tegelijkertijd let de corporatie scherp op de financiële risico's. Door de fusieorganisatie wordt dit beleid voortgezet.

## 5 Governance

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

### 5.1 Beoordeling visitatiecommissie: Governance



Governance			
	Cijfer	Cijfer	Cijfer
<b>Besturing</b>			<b>6,7</b>
- Plan		7,0	
Visie	7		
Vertaling doelen	7		
- Check		7,0	
- Act		6,0	
<b>Intern toezicht</b>			<b>6,2</b>
- Functioneren RvC		6,7	
Samenstelling van de RvC	7		
Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord	7		
Zelfreflectie	6		
- Toetsingskader		6,0	
- Toepassing Governancecode		6,0	
<b>Externe legitimatie en verantwoording</b>			<b>7,5</b>
- Externe legitimatie		8,0	
- Openbare verantwoording		7,0	
<b>Gemiddelde score</b>			<b>6,8</b>

## 5.2 Conclusies en motivatie

### Besturing

Bij besturing vormt de commissie zich een oordeel over de kwaliteit van het besturingsproces: prestatiesturing en strategievorming. De besturing omvat de onderdelen Plan, Check en Act. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,7.

### Plan

De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 7,0. Dit subonderdeel bestaat uit twee meetpunten: visie en vertaling doelen. Deze twee onderdelen worden hieronder toegelicht.

- **Visie**

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie een actuele visie heeft vastgelegd op haar eigen positie en toekomstig functioneren. Deze visie is vastgelegd in het ondernemingsplan. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

Patrimonium woonservice beschikt over een actueel ondernemingsplan, opgesteld in 2014. Rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting heeft in 2010 en 2013 ondernemingsplannen opgesteld. SIB Woonservice deed dit in 2010.

De commissie ziet een pluspunt in de inhoudelijke verantwoording van de visies. De opgaven waar de corporatie voor staat worden in de verschillende ondernemingsplannen helder in beeld gebracht. Het gaat dan om de ontwikkelingen op de (lokale) woningmarkt en de vraag naar verschillende woningtypen, maar ook om de veranderende regelgeving en de maatschappelijke vraag aan de corporatie.

- **Vertaling doelen**

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat zij haar ondernemingsplan heeft vertaald naar strategische en tactische doelen, operationele activiteiten en financiële randvoorwaarden. Dit doen zowel de fusieorganisatie als beide rechtsvoorgangers in de jaarplannen. De jaarplannen bevatten een financiële onderbouwing van de voorgenomen activiteiten. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet een pluspunt in de grote mate waarin de visie ook extern vertaald is in concrete doelen. Bij rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting is dit gedaan door een matrix van wijkvisies op gebiedsniveau en convenanten per thema. De fusieorganisatie heeft deze werkwijze voortgezet.

### Check

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie met periodieke rapportages voor het managementteam en de raad van commissarissen over een monitoring- en rapportagesysteem beschikt waarmee gevolgd en gemeten wordt hoe de voorgenomen prestaties (volkshuisvestelijk, financieel en op het gebied van de bedrijfsvoering) vorderen. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet een pluspunt in de aansluiting van de monitoring op de doelen en werkprocessen. De doelen uit de jaarplannen worden op inzichtelijke wijze gevolgd in de periodieke rapportages. Er zijn bij Patrimonium woonservice tijdens de gevisiteerde periode diverse projecten geweest om de data in de primaire systemen en de kwartaalrapportages verder te verbeteren. Bij rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting was een project om de datakwaliteit te verbeteren en is er gewerkt aan een betere koppeling van rapportages aan de werkprocessen. Ook is er gewerkt aan het bondig maken van de informatievoorzieningen (dashboard). Bij rechtsvoorganger SIB Woonservice is externe begeleiding ingezet om een betere vertaling van cijfers naar verbetermogelijkheden mogelijk te maken.

### **Act**

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie bijstuurt indien zij afwijkingen heeft geconstateerd. De commissie beoordeelt dit onderdeel daarom met een 6,0.

Een voorbeeld van het bijsturen bij afwijkingen is de inzet die is gepleegd om de achteruitgang van scores bij onderdelen van het KWH-Huurlabel te keren. De commissie maakt bij dit onderdeel wel de kanttekening dat niet alle aanbevelingen uit de accountantsrapportages snel worden geïmplementeerd. De beoordelingen laten wel zien dat de corporatie aan het einde van de gevisiteerde periode aanbevelingen van de accountant sneller opvolgt.

### **Intern toezicht**

De commissie beoordeelt het intern toezicht met een 6,2. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: het functioneren van de raad van commissarissen, het gebruik van een toetsingskader en het naleven van de Governancecode.

### **Functioneren RvC**

De commissie beoordeelt het functioneren van de raad met een 6,7. Dit onderdeel bestaat uit drie meetpunten: het gaat om de samenstelling van de RvC, de rolopvatting van de RvC en de wijze van zelfreflectie.

#### **• Samenstelling van de RvC**

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de profielschets van de raad past bij de aard en activiteiten van de corporatie, de raad nieuwe leden buiten de eigen kring werft en aandacht besteedt aan de deskundigheid van haar leden. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

De raad van commissarissen van Patrimonium woonservice bestaat uit zeven leden, van wie twee leden op voordracht van de huurders. De raad bestaat uit een vrouw en zes mannen. De profielschets voor de raad is actueel en voorziet onder meer in volkshuisvestelijke en financiële ervaring. De raad is divers samengesteld als het gaat om verschillende kennisgebieden en achtergronden. De commissie merkt daarbij wel op dat de diversiteit in bijvoorbeeld leeftijd en geslacht minder sterk is.

De commissie ziet een pluspunt in de actieve wijze waarop de RvC werkt aan haar samenstelling. Vooral bij rechtsvoorganger SIB Woonservice is sinds de vorige visitatie veel energie gestoken in het professionaliseren van het toezicht. Het losmaken van de organisatie uit oude bestuursstructuren en het aantrekken van nieuwe leden heeft volgens de commissie een positief resultaat gehad. De commissie heeft daarnaast lof voor de wijze waarop de vorming van een nieuwe raad in aanloop naar de fusieorganisatie is verlopen. Daarbij is er door Patrimonium woonservice bewust voor gekozen om naast leden uit de raden van beide rechtsvoorgangers ook nieuwe leden van buiten aan te trekken.

- **Rolopvatting als toezichthouder, werkgever en klankbord**

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad zich bewust is van haar rollen als toezichthouder, werkgever van de bestuurder en klankbord. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

De verschillende rollen van de raad worden onderscheiden en toegelicht, zowel in de profielschets als in de jaarverslagen. De raad kent een remuneratiecommissie die de werkgeversrol van de raad voorbereidt en concretiseert. Daarnaast is er een auditcommissie die zich vooral richt op financiële zaken. Bij rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting was geen formele auditcommissie aanwezig, maar werden financiële zaken alleen met de voltallige raad besproken. De klankbordrol wordt door de raad ruim voldoende ingevuld.

De commissie ziet een pluspunt in de actieve en gedegen wijze waarop de raad de toezichtrol vervult. De raden kijken kritisch naar voorstellen van de directeur-bestuurder. Bij rechtsvoorganger SIB Woonservice is de raad na de visitatie van 2010 minder samen met de bestuurder gaan besturen, maar heeft een stevigere invulling gegeven aan het toezichthouden. Zo is er in 2012 een auditcommissie ingesteld. Ook heeft de raad zich passend opgesteld in het overleg met externe toezichthouders over de financiële positie van SIB Woonservice. De raad heeft naar het oordeel van de commissie op passende wijze ingezet op het weer op orde krijgen van de financiën en het realiseren van de fusie met Patrimonium woonstichting.

- **Zelfreflectie**

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

De verbeterpunten vanuit de jaarlijkse zelfevaluaties worden bij beide rechtsvoorgangers geborgd door de voorzitter, en deze worden besproken tijdens de volgende zelfevaluatie. Beide rechtsvoorgangers publiceerden in hun jaarverslagen steeds een kort verslag van de zelfevaluatie.

### **Toetsingskader**

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de raad van commissarissen een actueel toetsingskader hanteert dat onder meer gericht is op risicomanagement. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

Het toetsingskader van de raad van commissarissen omvat onder andere het ondernemingsplan, beleidsplannen, kadernota's, jaarplannen en jaar- en meerjarenbegrotingen. Externe elementen in het toetsingskader zijn de (financiële) ratio's van het CFV en het WSW. In de aanloop naar de fusie is in het activiteitenplan 2015 een financieel toetsingskader voor het beoordelen van de begroting opgenomen. De commissie concludeert dat het toetsingskader in voldoende mate aanwezig is. Een kanttekening plaatst de commissie wel bij de vastlegging van het toetsingskader. Het toetsingskader kan groeien door meer samenhang aan te brengen tussen de verschillende onderdelen van het kader. De commissie mist bij de fusieorganisatie een actueel aanbestedingsbeleid. Beide rechtsvoorgangers hadden wel een vastgesteld aanbestedingsbeleid.

### **Toepassing Governancecode**

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat de corporatie de Governancecode toepast en in de jaarverslagen uitlegt waar en waarom zij daarvan afwijkt op onderdelen. De commissie beoordeelt dit onderdeel met een 6,0.

De commissie heeft waardering voor de wijze waarop beide corporaties hebben gewerkt aan het implementeren van de Governancecode. Rechtsvoorganger SIB Woonservice heeft de statuten gewijzigd om te kunnen voldoen aan de Governancecode. Patrimonium woonservice beschikt over een integriteitscode. De code is regelmatig geactualiseerd. In 2011 zijn bij rechtsvoorganger Patrimonium woonstichting daarnaast trainingen over dit onderwerp gegeven. Naar het oordeel van de commissie past dit bij de verantwoordelijkheid die de corporatie op het gebied van integriteit heeft.

### **Externe legitimering en verantwoording**

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

#### **Externe legitimatie**

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat zij voldoet aan de eisen van externe legitimatie conform de Governancecode en de Overlegwet. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 8,0.

De commissie ziet een pluspunt in de actieve en passende wijze van overleg met de gemeente en maatschappelijke organisaties. Lokaal wordt van de corporatie veel betrokkenheid verwacht en Patrimonium woonservice komt hier in zeer ruime mate aan tegemoet door aanwezig te zijn bij allerlei bijeenkomsten waar lokale partners aan deelnemen. Patrimonium woonservice is extern zichtbaar en aanspreekbaar. Dit geldt voor alle lagen van de organisatie.

Een tweede pluspunt ziet de commissie in passende wijze waarop afspraken die Patrimonium woonservice met belanghebbenden maakt worden ingebed in het dagelijkse werk van de corporatie. Afspraken met maatschappelijke partners worden veelal in convenanten vastgelegd. Binnen de corporatie is informatie beschikbaar om het opstellen en uitvoeren van deze convenanten te borgen.



### **Openbare verantwoording**

Patrimonium woonservice voldoet aan het ijkpunt voor een voldoende omdat ze haar prestaties in het jaarverslag en op andere wijzen presenteert en daarbij de afwijkingen toelicht. Op basis van bijkomende pluspunten beoordeelt de commissie dit onderdeel met een 7,0.

De commissie ziet op dit onderdeel een pluspunt in de manier waarop de rechtsvoorgangers van Patrimonium woonservice de openbare verantwoording vormgeven. Afwijkingen ten opzicht van het voorgenomen beleid worden benoemd in de jaarverslagen. De commissie waardeert de duidelijke opbouw van de jaarverslagen van beide rechtsvoorgangers waarbij steeds achtereenvolgens de doelen van het voorgaande jaar, de behaalde resultaten en de voornemens voor het volgende jaar zijn beschreven. Verantwoording wordt niet alleen via het jaarverslag en de website afgelegd, maar ook tijdens bijeenkomsten voor belanghebbenden en tijdens individuele gesprekken met belanghebbenden.



## Deel 3

### Bijlagen bij het rapport



## Deel 3 Bijlagen bij het rapport

# Bijlage 1 Onafhankelijkheidsverklaringen

## Onafhankelijkheidsverklaring Raeflex



Catharijnesingel 56  
3511 GE UTRECHT  
Postbus 8068  
3503 RB UTRECHT  
Tel. (030) 230 31 50  
www.raeflex.nl  
secretariaat@raeflex.nl

### ONAFHANKELIJKHEIDSVRKLARING RAEFLEX B.V.

Naam corporatie : Patrimonium woonservice

Jaar visitatie : 2015

Raeflex verklaart hierbij dat de bovengenoemde visitatie in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden.

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 Patrimonium woonservice hebben.

Naam : de heer dr. E.V. Schaalkwijk

Functie : algemeen directeur Raeflex B.V.

Datum : 1 juni 2015

Handtekening : 

## Onafhankelijkheidsverklaringen visitatiecommissie



Biednummer 3

### Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Patrimonium woonservice te Veenendaal

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Ondergetekende verplicht 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.

Naam : de heer ing. C. Hobo

Geboortedatum : 6 april 1949

Handtekening :

Datum : 6 maart 2015



**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Patrimonium woonservice te Veenendaal

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaatsgevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Ondergetekende verplicht 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.

Naam : mevrouw drs. G.T.C.M. Dekkers

Geboortedatum : 26-9-1952

Handtekening : 

Datum : 15-3-2015

**Onafhankelijkheidsverklaring lid van de visitatiecommissie**

Ondergetekende, lid van de visitatiecommissie van:

Patrimonium woonservice te Veenendaal

verklaart hierbij dat de visitatie van de corporatie in 2015 in volledige onafhankelijkheid heeft plaats gevonden. Ondergetekende heeft geen enkel belang bij de uitkomst van de visitatie.

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

Ondergetekende verplicht 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.

Naam : de heer dr.ing. R. Dankert

Geboortedatum : 11-3-1981

Handtekening : 

Datum : 6-3-2015



## **Bijlage 2    Curricula vitae**

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

## Voorzitter

### Ing. C. Hobo (Kees)



#### Korte kennismaking

Mijn ervaring in het werkveld wonen is zowel breed als diep te noemen. Ik ben betrokken geweest bij stadsvernieuwing en heb als directeur-bestuurder bij woningcorporaties en zorginstellingen gewerkt. De laatste jaren vervul ik interim-functies als interim-bestuurder bij corporaties en als extern toezichthouder bij corporaties in zwaar weer, bijvoorbeeld bij Servatius en Huis en Erf. Ook ben ik als adviseur en als directeur bedrijfsvoering werkzaam geweest bij een aantal zorginstellingen. Als corporatiebestuurder heb ik zelf een visitatie ondergaan. Mijn kennis van de sector maakt het me mogelijk om het functioneren van corporaties vanuit een breed perspectief te doorgronden. Ik heb kennis van bedrijfsprocessen en wat er aan prestaties van corporaties verlangd wordt.

#### Visitaties

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

#### Reeds gevisiteerd

2014 Woonconcept, Meppel  
2014 Woningbouwvereniging Hoek van Holland  
2014 De Goede Woning, Apeldoorn  
2014 De Woonmensen, Apeldoorn  
2014 Ons Huis, Apeldoorn  
2015 Centrada, Lelystad  
2015 Patrimonium woonservice, Veenendaal  
2015 Stadgenoot, Amsterdam  
2015 Van Alckmaer, Alkmaar

#### Specifieke deskundigheid

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

#### Kort CV

- Geboren in 1949
- 1967-1971 HTS Bouwkunde
- 1971-1973 Academie van Bouwkunst
- 1973-heden Meerdere vervolgcursussen met betrekking tot management en financiering

- 1972-1978 Raad voor het Maatschappelijk Welzijn Amsterdam (ontwikkelen en realiseren van wijkwelzijnsplannen)
- 1976-1979 Nationale Woningraad (stadsvernieuwing)
- 1979-1990 Woningbouwvereniging 's-Gravenhage, lid van directieteam
- 1990-2001 Gemeentelijke Woningbedrijf 's-Hertogenbosch, Hertoghuizen, BrabantWonen, directeur-bestuurder
- 2001-heden Zelfstandig interim-manager en adviseur met opdrachten in de volkshuisvestingssector en zorgsector; zoals het begeleiden van een fusietraject, als extern door het ministerie aangesteld toezichthouder bij Servatius, als voorzitter raad van toezicht ad interim bij Huis en Erf en in een directiefunctie bij Vivent, zorginstelling

#### Nevenactiviteiten

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

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

## Algemeen commissielid

### Drs. G.T.C.M. Dekkers (Gea)



#### Korte kennismaking

In mijn werk heb ik een brede ervaring opgebouwd in het project- en programmamanagement bij gemeentes en zorginstellingen. Ik heb daarin vooral gewerkt op het gebied van vastgoedontwikkeling, zorg- en stedelijke vernieuwing. De laatste jaren heb ik diverse opdrachten uitgevoerd bij zorginstellingen, waarbij het ging om de herontwikkeling van zorgvastgoed. In mijn werk heb ik veel contacten gehad met andere maatschappelijke partners, waaronder woningcorporaties, en vertegenwoordigers van bijzondere doelgroepen, zoals ouderen, gehandicapten en psychiatrische cliënten. Als manager in zorginstellingen heb ik ervaring met audits ten behoeve van het HKZ-keurmerk. Ik heb daarbij ervaren hoe zinvol kwaliteitsaudits als visitaties kunnen zijn om de effectiviteit van de organisatie te verbeteren.

#### Visitaties

Visitaties zijn er in mijn visie op gericht om verantwoording af te leggen over de professionaliteit waarmee een organisatie haar doelstellingen en opgaven realiseert. Visitaties geven ook een beeld in hoeverre een organisatie in staat is om dat te kunnen blijven doen. Tegelijkertijd bieden visitaties aandachtspunten waarmee een organisatie haar processen kan verbeteren, om zo de efficiëntie en de effectiviteit te vergroten. In visitaties wil ik me vooral gaan richten op presteren naar ambities en opgaven, omdat daarmee het meest zichtbaar wordt of corporaties doen waarvoor ze zijn opgericht. Bovendien sluiten deze prestatievelden het meest aan op de kennis en deskundigheid die ik in mijn werk heb opgebouwd.

#### Reeds gevisiteerd

2015 De Bouwvereniging, Harlingen

2015 Patrimonium woonservice, Veenendaal

#### Specifieke deskundigheid

- Ruime ervaring op het gebied van vastgoedontwikkeling, zorg en stedelijke vernieuwing vanuit functies bij de gemeentelijke overheid en zorginstellingen.

#### Kort CV

- Geboren in 1952
- Opleiding: Sociale Academie, Doctoraal Sociologie Universiteit van Amsterdam, Postdoctorale opleiding Management Complexe projecten, RU Groningen
- 1974-1979 Opbouwwerker in Deurne en Zaandam
- 1979-1996 Gemeente Amsterdam, onder meer als coördinator stadsvernieuwing en stadsdeelsecretaris Rivierenbuurt
- 1996-1998 Gemeente Haarlemmermeer, directeur dienst Openbare Werken
- 1998-2001 Gemeente Amsterdam, adjunct-directeur Grondbedrijf
- 2001-2005 Gemeente Almere, directeur Dienst Stedelijk Beheer
- 2005-2008 GGZ Noord-Holland-Noord, directeur Circuit langdurige zorg

- 2008 tot heden Zelfstandig ondernemer, met diverse opdrachten onder meer bij brandweer Amsterdam Amstelland, Stadsdeel de Baarsjes (Amsterdam), en zorginstellingen zoals de Opstap, Vitaal Zorg Vast, en 's Heeren Loo

#### Nevenfuncties

- 2003-2009 Lid Bestuur Stichting het hofje 'de Zeven Keurvorsten', Amsterdam
- 2008-2012 Lid Bouwmaatschappij, adviesraad Woningstichting De Key, Amsterdam
- 2012-2014 Lid Cliëntenraad Groenhof en CCR Amstelring Amsterdam

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/pub/gea-dekkers/b/825/5b0>

## Secretaris

### Dr. ing. R. Dankert (Ritske)



#### Korte kennismaking

In mijn werk houd ik me bezig met onderzoek, advisering en training op het brede terrein van ruimte en wonen. Gemeenten en vooral corporaties behoren tot mijn opdrachtgevers. Ik heb bij corporaties veel ervaring en kennis in de praktijk van de volkshuisvesting opgedaan. Ik heb als onderzoeker en adviseur gewerkt bij onder meer het OTB in Delft en Companen in Arnhem. Een van de opdrachten bij het laatste bureau betrof het houden van een evaluatieonderzoek naar het woonbeleid in opdracht van het ministerie. Daarnaast heb ik onderzoek gedaan naar buurtgericht werken door corporaties, onderzoek naar energiebesparingsmaatregelen en het ontwikkelen van strategisch voorraadbeleid bij corporaties. In 2011 ben ik gepromoveerd. Ik heb een proefschrift geschreven over de implementatie het Strategisch Voorraadbeleid met als titel 'Balanceren tussen uitvoering en bewuste afwijking van het beleid'. Vanaf 2012 werk ik als zelfstandig onderzoeker/adviseur in mijn eigen bureau. Daarnaast schrijf ik regelmatig blogs over corporaties en de ontwikkelingen in de volkshuisvesting.

#### Visitaties

Bij visitatiecommissies vervul ik de rol van secretaris. Ik bewaak de voortgang van het visitatietraject. Mijn taak is om ervoor te zorgen dat een traject goed verloopt en de commissie over voldoende informatie beschikt om tot een goed oordeel te komen. Ten slotte ben ik penvoerder van het rapport. Mijn ervaring als onderzoeker en adviseur in ruimte en wonen komt mij bij visitaties van pas. Ik beschik over voldoende kennis om de gegevens snel te kunnen doorgronden en de commissie te ondersteunen bij haar oordeelsvorming. Visitaties hebben een dubbele functie: verantwoording, gericht op de buitenwereld en verbetering, gericht op de eigen organisatie. Mijn motivatie om te visiteren ligt vooral in de mogelijkheid tot verbetering die visitaties bieden, hoe belangrijk ik verantwoordelijk ook vind.

#### Reeds gevisiteerd

Ritske Dankert werkt sinds begin 2013 als secretaris voor visitatiecommissies bij Raeflex en heeft daarbij een inwerktraject doorlopen.

- 2014 Wovesto, Sint-Oedenrode
- 2014 Woningstichting Putten, Putten
- 2014 Heuvelrug Wonen, Doorn
- 2014 Woonstichting SSW, De Bilt
- 2014 Ressorst Wonen, Rozenburg
- 2014 Oosterpoort, Groesbeek
- 2014 Random Wonen, Pijnacker
- 2014 Rhenense Woningstichting, Rhenen
- 2015 Patrimonium woonservice, Veenendaal
- 2015 Woonborg, Vries
- 2015 l'escaut woonservice, Vlissingen
- 2015 Veenendaalse Woningstichting, Veenendaal

### Specifieke deskundigheid

- Kennis van (beleids)processen bij corporaties
- Brede blik op het terrein van ruimtelijke ordening en wonen opgedaan door opdrachten bij corporaties, gemeenten, projectontwikkelaars, provincie en Rijksoverheid.

### Kort CV

- Geboren in 1981
- 1998-2002 Ruimtelijke Ordening en Planologie aan de NHTV internationale hogeschool Breda
- 2002-2005 Sociale Geografie en Planologie aan de Rijksuniversiteit Groningen
- 2006-2010 Onderzoeker/adviseur bij het OTB, TU Delft
- 2010-2012 Onderzoeker/adviseur bij Companen, Arnhem
- 2011 gepromoveerd op implementatie strategisch voorraadbeleid
- 2012-2014 Docent Ruimtelijke Ordening Hogeschool Utrecht
- 2012-heden Eigenaar/adviseur bij De Corporatiestrategie in Nijmegen

Meer informatie: <http://nl.linkedin.com/in/ritskedankert>





## Bijlage 3 Bronnenlijst

### Geraadpleegde literatuur en schriftelijke bronnen

Perspectief	Documenten
Presteren naar Opgaven en Ambities (PnOA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Position paper</li> <li>• Jaarplannen en werk- of activiteitenplannen</li> <li>• Plannen: beleidsplan, ondernemingsplan, strategische visie, operationeel plan</li> <li>• Jaarverslagen</li> <li>• Volkshuisvestingsverslagen</li> <li>• Beleidsnotities over specifieke onderwerpen (zoals wonen en zorg, voorraadbeleid, leefbaarheid, et cetera)</li> <li>• Documenten met en over eigen doelstellingen (op allerlei terreinen)</li> <li>• Eigen wijkvisies</li> <li>• Strategisch voorraadbeleid (SVB)</li> <li>• Verkoopbeleid bezit</li> <li>• Eigen woningmarktgegevens</li> <li>• Beschreven opgaven (landelijk, regionaal, lokaal)</li> <li>• Woonvisies van (samenwerkende) gemeenten in het werkgebied</li> <li>• Prestatieafspraken met belanghebbenden</li> <li>• Relevante lokale, regionale of landelijke convenanten, contracten</li> <li>• Corporatiebenchmarkcentrum: indicatoren en overzichten</li> </ul>
Presteren volgens Belanghebbenden (PvB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten met opvattingen van belanghebbenden</li> <li>• Verslagen van overleg met belanghebbenden</li> <li>• Onderzoeken naar klanttevredenheid</li> <li>• <u>Prestatieafspraken, convenanten, contracten met belanghebbenden</u></li> </ul>
Presteren naar Vermogen (PnV)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaties CFV: de Continuïteitsbrief en de Solvabiliteitsbrief</li> <li>• De Oordeelsbrief van de minister van BZK</li> <li>• Corporatiebenchmarkcentrum (CBC): overzicht kengetallen en verloop daarin</li> <li>• Van het WSW: het Cijfermatig Perspectief en de Uitslagbrief</li> <li>• Jaarrekeningen en jaarverslag</li> <li>• Meerjarenbegrotingen en financiële meerjarenramingen</li> <li>• Kwartaalrapportages, kasstroom- en bedrijfswaardeberekeningen</li> <li>• Managementdocumenten m.b.t. financiële risicoanalyses en scenario's, financiële sturing, efficiency en visie op vermogensinzet</li> <li>• Van accountant: Managementletters, verslagen en brieven</li> </ul>
Governance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documenten over alle opgaven</li> <li>• Documenten over planningsproces en monitoring van prestaties</li> <li>• Position paper</li> <li>• Relevante correspondentie met minister (betreffende prestaties)</li> <li>• Documenten over toezicht incl. agenda en relevante notulen RvC-vergaderingen</li> <li>• Documenten met betrekking tot het profiel van de RvC, statuten, reglementen en zelfevaluatie RvC</li> <li>• Toepassing Governancecode (zie voor checklist ook <a href="http://www.visitaties.nl">www.visitaties.nl</a>)</li> <li>• Toepassing overlegwet (zie voor wettekst: <a href="http://www.visitaties.nl">www.visitaties.nl</a>)</li> </ul>



## Bijlage 4 Lijst geïnterviewde personen

### Geïnterviewde personen

Alle geïnterviewde personen zijn door de voltallige commissie tijdens in totaal acht face-to-face gesprekken en twee telefoongesprekken geïnterviewd over de prestaties van Patrimonium woonservice.

#### Raad van commissarissen

- De heer W.G.F. Cassée
- De heer J.L.P.A. Dankkaart
- De heer C. Dijkshoorn
- De heer A. Elsenaar
- Mevrouw A. Kersten-de Leeuw
- De heer A. van Hunnik
- De heer P.F.M. Kuenzli

#### Directie

- De heer P.A. de Vrije
- De heer A.J. Breur

#### Managementteam

- De heer H.P.A. Roodnat (manager vastgoed)
- De heer E.R. Burgerhout (manager financiën en control)
- De heer H. Goorhuis (manager wonen)
- Mevrouw W.H. van Doorn (eerder manager wonen/vastgoed SIB, momenteel Adviseur Strategie en Wonen)
- De heer A.J. van de Scheur (eerder manager financiën SIB, momenteel teamleider financiën)

#### Ondernemingsraad Patrimonium Woonservice

- Mevrouw R.H.A. van Haeren (eerder SIB Woonservice)
- De heer J.J. Westhoff (eerder Patrimonium woonstichting)
- De heer D. de Kramer (eerder Patrimonium woonstichting)
- De heer J. Langelaar (eerder SIB Woonservice)
- De heer H. Rebergen (eerder SIB Woonservice)

#### Huurdersvereniging Patrimonium Woonservice

- Mevrouw D. Bleijenberg (eerder ook Patrimonium Huurdersvereniging)
- De heer J. van Breenen (eerder ook SIB Woonservice Huurdersvereniging)
- De heer H. Nagel (eerder ook Patrimonium woonstichting Huurdersvereniging)
- Mevrouw R. de Weert (eerder ook Patrimonium woonstichting Huurdersvereniging)

#### Bewonerscommissies (twee gesprekken)

- De heer J. Pater
- Mevrouw J.M.W. van Hardeveld
- De heer D. Cozijnsen
- De heer K. Nagel
- De heer J. van Manen
- De heer J. Kinket

- De heer G. van de Haar
- De heer R.L. Israël
- Mevrouw R.M. Bais-Oosterhoff
- Mevrouw E. van der Burg
- De heer A. Bovenschen
- Mevrouw M. Uijterwijk
- De heer A. B'ni-iche
- De heer J. van Beek
- De heer R. Keulen
- De heer F. Romijn
- De heer G. Heijnen

#### Gemeente Veenendaal

- De heer H. van Walsem (Beleidsmedewerker Volkshuisvesting Gemeente Veenendaal)
- Mevrouw W. Barendsen (Wijkregisseur Gemeente Veenendaal)
- Mevrouw C. Jansen (Beleidsmedewerker Veiligheid en Leefbaarheid Gemeente Veenendaal)
- Mevrouw A. Swart (Projectleider ruimtelijke plannen Gemeente Veenendaal)
- Mevrouw I. Burger (Beleidsmedewerker Jeugd en overlast, Gemeente Veenendaal)

#### Overige partijen

- De heer J. van Wingerden (Wijkagent Politie Veenendaal)
- De heer P. Boltze (Wijkagent Politie Veenendaal)
- Mevrouw C. van Kooten (Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingenwerk)
- De heer R. Norder (Zorggroep Charim)

#### **Telefonische interviews**

- Mevrouw C. Brouwer (clustermanager Pro Persona)
- Mevrouw H. Boeve (Veens welzijn)

## Bijlage 5 Prestatietabel

Geleverde prestaties op de prestatievelden Patrimonium woonservice 2011 - 2014 Patrimonium woonstichting 2010 - 2014 SIB Woonservice					Cijfers van de rechtsvoorgangers	
<b>1. Huisvesting van de primaire doelgroep</b>					<b>Patrimonium: 7 SIB: 7</b>	
<b>Woningtoewijzing en doorstroming</b>						
• Beschikbaarheid woningen (exclusief onzelfstandige eenheden)						
<b>Patrimonium woonstichting</b>						
	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>		
Goedkoop	682	694	571	489		
Betaalbaar	4369	4441	4048	4007		
Duur	783	816	1313	1246		
Duur > toeslaggrens	220	229	283	443		
Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting						
<b>SIB Woonservice</b>						
	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	
Goedkoop	365	365	284	272	279	
Betaalbaar	721	716	715	686	606	
Duur	76	78	82	123	227	
Duur > toeslaggrens	17	20	16	16	16	
Bron: Aedes, Stichting SIB Woonservice						
• Toegewezen woningen aan inkomens tot € 34.911						
	<b>Patrimonium woonstichting</b>		<b>SIB Woonservice</b>			
2011	93,7%		97,8%			
2012	95,8%		96,6%			
2013	92,9%		92,7%			
2014	96%		96%			
Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting, SIB Woonservice						
• Passend toewijzen						
	<b>Patrimonium woonstichting</b>		<b>Passend</b>	<b>Totaal</b>		
2011			390	525		
2012			328	581		
2013			327	580		
Bron: Aedes						
	<b>SIB Woonservice</b>		<b>Passend</b>	<b>Totaal</b>		
2011			64	91		
2012			84	120		
2013			75	114		
2014			77	116		
Bron: Aedes						
• Tegengaan woonfraude						
<b>Huuropzeggingen door corporatie</b>		<b>Patrimonium</b>		<b>SIB Woonservice</b>		
		woonfraude	hennep	woonfraude	hennep	
	2010			0	0	
	2011	6	6	0	0	
	2012	9	5	0	1	
	2013	7	2	0	0	
	2014	3	3	0	0	
Bron: Patrimonium woonstichting						
• Mutatiegraad						
	<b>Patrimonium woonstichting</b>		<b>SIB Woonservice</b>			
2010			8,3%			
2011	8,2%		7,7%			
2012	8,4%		11,7%			
2013	8,0%		9,2%			
2014	7,5%		9,7%			
Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting, SIB Woonservice						

**Geleverde prestaties op de prestatievelDEN**  
**Patrimonium woonservice**  
**2011 - 2014 Patrimonium woonstichting**  
**2010 - 2014 SIB Woonservice**

**Cijfers van de rechtsvoorgangers**

- Leegstand

Patrimonium woonstichting	Huurderving marktomstandigheden	Huurderving projectleegstand	Huurderving totaal
2011			0,6
2012	0,5	0,54	1,04
2013	0,36	0,66	1,02
2014			1,13

Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting

SIB Woonservice	Huurderving marktomstandigheden	Huurderving projectleegstand	Huurderving totaal
2011			0,8
2012	1,09	0	1,09
2013	1,38	0	1,38
2014			0,8

Bron: Aedes, Stichting SIB Woonservice

- Woonwagenkampen

Patrimonium woonstichting beheert drie woonwagenkampen, met in totaal 39 standplaatsen, in eigendom: de Sterrenschans (15 standplaatsen), het Boutenspad/Gortepad (15 standplaatsen) en de Aalbes (9 standplaatsen) (jaarverslag 2011). Op het gebied van handhaving wordt samengewerkt met de gemeente.

- Huisvesting statushouders

	Aantal gehuisveste personen	Taakstelling (personen)
2011	12	24
2012	24	24
2013	16	16
2014	44	39

Bron: Patrimonium woonstichting

	Aantal gehuisveste personen	Taakstelling (personen)
2011	0	SIB Woonservice heeft alleen statushouders van 55 jaar en ouder gehuisvest. Alle verzoeken daartoe zijn gehonoreerd.
2012	3	
2013	0	
2014	3	

Bron: SIB Woonservice

Patrimonium woonstichting werkt samen met ketenpartners aan hulp en ondersteuning op diverse leef-en woongebieden voor de statushouders.

**Betaalbaarheid**

- Huurprijsbeleid

Gemiddelde huurprijs / maand

	Patrimonium woonstichting	SIB Woonservice
2010		406,00
2011	451,51	426,70
2012	460,77	436,57
2013	490,98	463,16
2014	533,61	480,57

Bron: Patrimonium woonstichting, SIB Woonservice

Patrimonium woonstichting hanteert bij mutatie een streefhuur van 75% van de maximaal redelijke huur (inclusief schaarstepunten).

2013 en 2014 heeft Patrimonium woonstichting de huren inkomensafhankelijk verhoogd. In overleg met de huurdersvertegenwoordiging hebben huurders met een laag inkomen en relatief hoge huur daarnaast een lagere huurverhoging gekregen. SIB Woonservice verhoogde de huren alleen inkomensafhankelijk in 2014. In 2013 lukte dat niet door problemen met de gegevensuitwisseling met de Belastingdienst.

SIB heeft per complex een gedifferentieerde streefhuur vastgesteld, afhankelijk van de aanwezige voorzieningen in het complex.

Geleverde prestaties op de prestatievelden Patrimonium woonservice 2011 - 2014 Patrimonium woonstichting 2010 - 2014 SIB Woonservice		Cijfers van de rechtsvoorgangers																															
<ul style="list-style-type: none"> <li>Huurachterstand t.o.v. bruto jaarhuur %</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Patrimonium woonstichting</th> <th>SIB Woonservice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td></td> <td>0,2</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>0,74</td> <td>0,2</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>0,89</td> <td>0,61</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>1,11</td> <td>0,34</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>0,97% (van netto jaarhuur)</td> <td>0,39</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting, SIB Woonservice</p>			Patrimonium woonstichting	SIB Woonservice	2010		0,2	2011	0,74	0,2	2012	0,89	0,61	2013	1,11	0,34	2014	0,97% (van netto jaarhuur)	0,39														
	Patrimonium woonstichting	SIB Woonservice																															
2010		0,2																															
2011	0,74	0,2																															
2012	0,89	0,61																															
2013	1,11	0,34																															
2014	0,97% (van netto jaarhuur)	0,39																															
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ontruiming door betalingsachterstanden</li> </ul> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aanzeggingen</td> <td>61</td> <td>61</td> <td>52</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>Daadwerkelijk ontruimd</td> <td>14</td> <td>14</td> <td>16</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Patrimonium woonstichting</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2011</th> <th>2012</th> <th>2013</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aanzeggingen</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Daadwerkelijk ontruimd</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: SIB Woonservice</p> <p>Patrimonium woonstichting en SIB Woonservice voeren een actief incassobeleid waarbij huurders met betalingsachterstanden in een vroeg stadium worden aangesproken en eventueel worden doorverwezen voor ondersteuning bij hun financiële zaken.</p> <p>In het voorkomen en bestrijden van de huurachterstand wordt regelmatig gebruik gemaakt van de "schuldhulpmaatjes". Dit project wordt ook financieel ondersteund door Patrimonium woonstichting. Ook wordt door het inzetten van vroegsignalering en preventie huisuitzetting in samenwerking met vrijwilligersorganisaties en professionele (schuld)hulpverlening aandacht geschonken aan het voorkomen en oplossen van huurachterstand c.q. schuldenproblematiek. Verder is bij Patrimonium woonstichting gebruikt gemaakt van de mogelijkheid van een contract "Wonen onder Voorwaarden". Woningzoekenden waarbij betalingsproblemen verwacht worden kunnen zo toch een woning huren. Er is bij deze contractvorm een derde partij betrokken, die voor zorg en/of begeleiding zorgt. Bij ontruiming waarbij kinderen zijn betrokken werkt Patrimonium woonstichting samen met bureau Jeugdzorg.</p>			2011	2012	2013	2014	Aanzeggingen	61	61	52	71	Daadwerkelijk ontruimd	14	14	16	14		2011	2012	2013	2014	Aanzeggingen	2	1	0	1	Daadwerkelijk ontruimd	0	0	0	0		
	2011	2012	2013	2014																													
Aanzeggingen	61	61	52	71																													
Daadwerkelijk ontruimd	14	14	16	14																													
	2011	2012	2013	2014																													
Aanzeggingen	2	1	0	1																													
Daadwerkelijk ontruimd	0	0	0	0																													
<b>2. Huisvesting van bijzondere doelgroepen</b>		<b>Patrimonium: 8 SIB: 7</b>																															
<b>Ouderen met specifieke zorg- en huisvestingsbehoefte</b>																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Aantal woningen in bezit voor bijzondere doelgroepen (2013)</th> <th>Patrimonium woonstichting</th> <th>SIB Woonservice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ouderen- en gehandicaptenwoningen</td> <td>538</td> <td>1090</td> </tr> <tr> <td>Toegankelijke woningen (nultredenwoningen)</td> <td>2738</td> <td>1111</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting, SIB Woonservice</p> <p>Patrimonium woonstichting:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In Veenendaal-oost is in 2013 boven het Kloppend Hart Huis een woongroep en gemeenschappelijke ruimte voor ouderen gerealiseerd.</li> <li>Bij het opknappen van drie woongebouwen aan de Grote Pekken zijn in 2012 voorzieningen getroffen, zodat eventuele aanpassing naar ouderenhuisvesting eenvoudiger is te realiseren.</li> <li>In 2 senioren appartementengebouwen aan het Boompjesgoed is in 2013 gestart met het renoveren van de binnenzijde van de woningen. Badkamer, keuken en toilet worden gerenoveerd, tevens wordt een plattegrondwijziging doorgevoerd. Hierdoor zijn de woningen beter geschikt voor het bewonen door ouderen.</li> </ul> <p>Bij de oplevering van een nieuwbouwcomplex in de wijk (Franse Gat) is aan de zittende oudere bewoners in deze wijk de mogelijkheid geboden om met voorrang te verhuizen naar de nieuwbouw.</p> <p>Om langer thuis wonen mogelijk te maken heeft SIB in bijna al haar complexen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Personenalarmering</li> <li>Huismeester</li> <li>Ontmoetingscentra en/of recreatieruimten</li> <li>Zorgsteunpunten</li> <li>Op de aanleuncomplexen zijn bovendien nog logeerkamers aanwezig voor bezoekende familieleden/vrienden.</li> </ul>		Aantal woningen in bezit voor bijzondere doelgroepen (2013)	Patrimonium woonstichting	SIB Woonservice	Ouderen- en gehandicaptenwoningen	538	1090	Toegankelijke woningen (nultredenwoningen)	2738	1111																							
Aantal woningen in bezit voor bijzondere doelgroepen (2013)	Patrimonium woonstichting	SIB Woonservice																															
Ouderen- en gehandicaptenwoningen	538	1090																															
Toegankelijke woningen (nultredenwoningen)	2738	1111																															

Geleverde prestaties op de prestatievelen Patrimonium woonservice 2011 - 2014 Patrimonium woonstichting 2010 - 2014 SIB Woonservice			Cijfers van de rechtsvoorgangers	
<b>Personen met een (lichamelijke, psychiatrische of verstandelijke) beperking</b>				
<b>Aantal woningen in bezit voor bijzondere doelgroepen (2013)</b>	<b>Patrimonium woonstichting</b>	<b>SIB Woonservice</b>		
Ouderen- en gehandicaptenwoningen	538	109		
Woningen voor overige bijzondere groepen	269	2		
Eenheden of woningen in bijzondere woongebouwen	0			
Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting, SIB Woonservice				
<ul style="list-style-type: none"> <li>In Dragonder-oost is in 2012 door Patrimonium een bouwplan afgerond voor een vijftal woonvormen voor bijzondere doelgroepen (AAA). Dit in samenwerking met Kwintes, InteractContour, Reinaerde, Het Thuishuis en 's Heerenloo. Gehuisvest zijn mensen met een psychische problematiek, niet aangeboren hersenletsel en een verstandelijke beperking.</li> <li>Verder zijn in het Kloppend Hart Huis en het Erfgoed 2 autistengroepen gehuisvest. Voor beide groepen is ook een gemeenschappelijke voorziening gerealiseerd.</li> <li>In Veenendaal oost zijn 12 hypoallergene woningen gerealiseerd. Deze zijn aangeboden in overleg met de longstichting.</li> <li>Het project De Koekoek is in 2014 opgeleverd, hier zijn dementerende ouderen gehuisvest ( 6 woongroepen met totaal 39 cliënten), waarbij QuaRijn de zorg verleent. Daarnaast zijn er in dit complex 7 reguliere appartementen gerealiseerd voor ouderen met een lichte zorgvraag. Mogelijkheid bestaat dat één van de partners regulier woont in het complex en dat de partner woont in het zorggedeelte.</li> </ul>				
<p>In Veenendaal-Oost draagt Patrimonium woonstichting bij aan het realiseren van het project "Nieuw Wonen".</p> <p>SIB Woonservice beschikt in 2014 over 3 zorgpunten in haar bezit van waaruit zorgverleners zorg in de buurt kunnen verlenen.</p>				
<b>Overige huishoudens die zorg en/of begeleiding nodig hebben of speciale eisen aan hun woning stellen</b>				
Er zijn diverse overlegvormen van samenwerkende partijen rondom het huisvesten van bijzondere doelgroepen, in het OGGZ-netwerk, het Sociaal Vangnet en het interventieteam. Corporaties werken hierin samen met de hulpverlening, het Veiligheidshuis, Gemeente en Politie.				
<b>Toewijzingen aan bijzondere doelgroepen op grond van urgentie</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	
Hera Vrouwen opvang / Moviera	6	6	6	
2de kans beleid	7	2	2	
Begeleide jongerenhuisvesting	2	2	2	
Kwintes Beschermd Wonen	2	2	2	
OGGZ schakel 4 en interventieteam	10	8	8	
Bron: Patrimonium woonstichting				
<p>In 2013 zijn door Patrimonium woonstichting 2 woonunits verhuurd aan Kwintes en De Instap. In deze woonunits krijgen cliënten vanuit het interventieteam huisvesting in combinatie met hulpverlening en dagbesteding. Voor het vervolg traject worden omklapwoningen door Patrimonium woonstichting verhuurd, waarbij cliënten onder voorwaarden huren en begeleiding krijgen.</p>				
	<b>Wmo aanpassingen</b>			
2011	126			
2012	88			
2013	40			
2014	31			
Bron: Patrimonium woonstichting				
SIB Woonservice voerde tussen 2010 en 2014 per jaar gemiddeld 3 Wmo aanpassingen van meer dan € 2.500 uit.				



Geleverde prestaties op de prestatievelden Patrimonium woonservice 2011 - 2014 Patrimonium woonstichting 2010 - 2014 SIB Woonservice				Cijfers van de rechtsvoorgangers
<b>3. Kwaliteit van de woningen en woningbeheer</b>				<b>Patrimonium: 7 SIB: 6</b>
<b>Woningkwaliteit</b>				
• Prijs-kwaliteitverhouding				
<b>Patrimonium woonstichting</b>	<b>gem. puntprijs niet-DAEB (eur)</b>	<b>gem. puntprijs DAEB (Eur)</b>	<b>Huur als % van WOZ-waarde</b>	
2011			3,43	
2012			3,69	
2013	4,44	3,49	4,18	
Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting				
<b>SIB Woonservice</b>	<b>gem. puntprijs niet-DAEB (eur)</b>	<b>gem. puntprijs DAEB (Eur)</b>	<b>Huur als % van WOZ-waarde</b>	
2010			3,9	
2011			4,03	
2012			4,17	
2013	4,20	3,26	4,52	
Bron: Aedes, Stichting SIB Woonservice				
• Conditie en onderhoudstoestand				
<b>Patrimonium woonstichting</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Klachtenonderhoud [€/vhe]	236	229	157	181
Planmatig onderhoud [€/vhe]	1175	848	710	652
Mutatieonderhoud [€/vhe]	93	90	47	7
Onderhoud (totaal) [€/vhe]	1505	1167	914	840
Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting				
Realisatie Klachten- en Mutatieonderhoud valt bij Patrimonium woonstichting vanaf 2014 onder Reparatieonderhoud.				
<b>SIB Woonservice</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Klachtenonderhoud [€/vhe]	313	84	90	158
Planmatig onderhoud [€/vhe]	766	850	1000	698
Mutatieonderhoud [€/vhe]	10	19	29	166
Onderhoud (totaal) [€/vhe]	1089	953	1120	1022
Bron: Aedes, SIB Woonservice				
• Vereniging van Eigenaars (VvE)				
In totaal heeft Patrimonium woonstichting bijna 600 huurwoningen in 33 VvE's (gemengde complexen). Het beheer is vanaf 2011/2012 uitbesteed aan externe beheerders. Op jaarbasis wordt bijna € 450.000 bijgedragen en toegevoegd aan de onderhoudsreserve van de diverse VvE's.				
Binnen de VvE's wordt op basis van de rol als groot-eigenaar de belangen van de huurders gewaarborgd. In de afgelopen jaren zijn in deze complexen diverse groot onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd (herstel kopgevels, betonherstel, schilderen, vervangen verlichting en CV installaties).				
<b>Kwaliteit dienstverlening</b>				
<b>KWH (2014)</b>	<b>Patrimonium woonstichting</b>			
Contact	6,5			
Woning zoeken	7,8			
Nieuwe woning	7,5			
Huur opzeggen	8,1			
Reparatieverzoeken	7,6			
Onderhoud	7,9			
Uiten ontevredenheid	5,6			
Bron: KWH				
<b>Aedes Benchmark</b>	<b>Score</b>	<b>Positie</b>		
Totaal score	7,25	B		
Deelscore nieuwe huurders	6,96	C		
Deelscore huurders met reparatieverzoeken	7,36	B		
Deelscore vertrokken huurders	7,3	B		
Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting				

<b>Geleverde prestaties op de prestatievelen</b> <b>Patrimonium woonservice</b> <b>2011 - 2014 Patrimonium woonstichting</b> <b>2010 - 2014 SIB Woonservice</b>	<b>Cijfers van de rechtsvoorgangers</b>																																																															
<p>Door KWH is in 2012 aan Patrimonium het Gouden Huurlabel uitgereikt voor de dienstverlening aan de klanten.</p> <p>In 2014 is door Patrimonium woonstichting een volledig nieuwe klachten- en geschillenprocedure opgesteld.</p> <p>SIB Woonservice meet de tevredenheid van nieuwe huurders over de dienstverlening bij het betrekken van de woning. Hieruit blijkt dat bewoners hier tevreden over zijn (jaarverslag 2013).</p> <p>Begin 2014 is de nieuwe interactieve website van Huiswaarts live gegaan. Hierdoor is het voor de woningzoekenden makkelijker geworden om op woningen te reageren en wordt de slaagkans duidelijker weergegeven.</p>																																																																
<p><b>Energie en duurzaamheid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voldoen aan energienormen/beleid inzake energielabels</li> </ul> <table border="1" data-bbox="201 770 1142 1005"> <thead> <tr> <th>Patrimonium woonstichting</th> <th>1-1-2011</th> <th>1-1-2012</th> <th>1-1-2013</th> <th>1-1-2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>A</td><td>300</td><td>288</td><td>367</td><td>603</td></tr> <tr><td>B</td><td>448</td><td>410</td><td>670</td><td>901</td></tr> <tr><td>C</td><td>1219</td><td>1242</td><td>1320</td><td>1425</td></tr> <tr><td>D</td><td>1754</td><td>1862</td><td>1813</td><td>1784</td></tr> <tr><td>E</td><td>1501</td><td>1486</td><td>1377</td><td>1122</td></tr> <tr><td>F</td><td>630</td><td>603</td><td>504</td><td>302</td></tr> <tr><td>G</td><td>85</td><td>59</td><td>50</td><td>24</td></tr> <tr><td>Gemiddelde energie index</td><td>1,84</td><td>1,84</td><td>1,77</td><td>1,66*</td></tr> </tbody> </table> <p>Bron: Patrimonium woonstichting</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Op 31 december 2014 was de gemiddelde energie-index bij Patrimonium woonstichting gedaald naar 1,55.</li> </ul> <p>Om de woonlasten voor de huurders van patrimonium te verlagen zijn door Patrimonium woonstichting diverse Epa/duurzaamheidsmaatregelen genomen. Dit betreft onder andere het aanleggen van Houtpellet installaties, het vervangen van Cv ketels in een complex met 600 woningen. Verder is een complex van 255 woningen volledig gerenoveerd en verduurzaamd. Hiervoor het we een woonlastenwaarborg (Woonbond) afgegeven. Daarnaast zijn bij groot onderhoud een groot aantal kopgevels vervangen en geïsoleerd. Verder zijn op daken van een paar honderd woningen zonnepanelen geplaatst. Daar waar nodig is verlichting vervangen door led.</p> <p>Samen met de Huurdersvereniging en de Woonbond zijn Energiecoaches opgeleid om huurders adviezen te geven over energiebesparing.</p> <p>Voor de huurders is door Patrimonium woonstichting goedkoop energie ingekocht via Aenergie. SIB Woonservice is in 2011 overgestapt naar Aenergie.</p> <table border="1" data-bbox="201 1491 759 1722"> <thead> <tr> <th>SIB Woonservice</th> <th>2011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>A</td><td>217</td></tr> <tr><td>B</td><td>51</td></tr> <tr><td>C</td><td>156</td></tr> <tr><td>D</td><td>255</td></tr> <tr><td>E</td><td>468</td></tr> <tr><td>F</td><td>62</td></tr> <tr><td>G</td><td>1</td></tr> <tr><td>Niet gelabeld</td><td>1</td></tr> </tbody> </table> <p>Bron: SIB Woonservice</p> <p>In 2014 zijn door SIB Woonservice op het complex Duivenwal twee nieuwe ketels geplaatst (inclusief aanpassingen t.b.v. warmtewet en toekomstig onderhoud).</p> <p>SIB Woonservice heeft in 2012 in al haar complexen met centraal gestookte woningen warmtemeters geplaatst. Bewoners met de hoogste stookkosten zijn thuis bezocht en zij hebben besparingstips gekregen. Huurders van SIB in een centraal gestookt complex hebben bijna allemaal toegang tot een digitale energiecoach.</p> <p>Om elektrakosten voor huurders te verminderen zijn door SIB Woonservice bij drie complexen de verlichtingsystemen aangepast en uitgebreid met bewegingsmelders.</p>	Patrimonium woonstichting	1-1-2011	1-1-2012	1-1-2013	1-1-2014	A	300	288	367	603	B	448	410	670	901	C	1219	1242	1320	1425	D	1754	1862	1813	1784	E	1501	1486	1377	1122	F	630	603	504	302	G	85	59	50	24	Gemiddelde energie index	1,84	1,84	1,77	1,66*	SIB Woonservice	2011	A	217	B	51	C	156	D	255	E	468	F	62	G	1	Niet gelabeld	1	
Patrimonium woonstichting	1-1-2011	1-1-2012	1-1-2013	1-1-2014																																																												
A	300	288	367	603																																																												
B	448	410	670	901																																																												
C	1219	1242	1320	1425																																																												
D	1754	1862	1813	1784																																																												
E	1501	1486	1377	1122																																																												
F	630	603	504	302																																																												
G	85	59	50	24																																																												
Gemiddelde energie index	1,84	1,84	1,77	1,66*																																																												
SIB Woonservice	2011																																																															
A	217																																																															
B	51																																																															
C	156																																																															
D	255																																																															
E	468																																																															
F	62																																																															
G	1																																																															
Niet gelabeld	1																																																															

<b>Geleverde prestaties op de prestatievelden</b> <b>Patrimonium woonservice</b> <b>2011 - 2014 Patrimonium woonstichting</b> <b>2010 - 2014 SIB Woonservice</b>	<b>Cijfers van de rechtsvoorgangers</b>																	
<b>4. (Des)investeringen in vastgoed</b>	<b>Patrimonium: 8,5</b> <b>SIB: 7</b>																	
<p><b>Nieuwbouw</b></p> <table border="1" data-bbox="240 412 919 566"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Nieuwbouw</th> </tr> <tr> <th>Huur</th> <th>Koop</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>94</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>272</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>130</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>131</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting</p> <p>Opgeleverd in 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Vlindertuin</li> <li>• De Entradatoren</li> <li>• De Erkers</li> <li>• De Oosthof</li> <li>• De Binnenronde/Tekton</li> </ul> <p>Opgeleverd in 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• AAA (Dragonder Oost 2<sup>e</sup> fase)</li> <li>• Vievante (Franse Gat)</li> <li>• De Oosthof</li> <li>• Vista Verde (buurtschap de Erven)</li> <li>• De Heemhof (buurtschap de Ontmoeting)</li> </ul> <p>Opgeleverd in 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kloppend Hart Huis (buurtschap de Ontmoeting)</li> <li>• De Brinkhof (buurtschap de Ontmoeting)</li> <li>• Het Erfgoed (buurtschap de Erven)</li> <li>• Op de Brink (buurtschap de Ontmoeting)</li> <li>• Tricotage</li> </ul> <p>Opgeleverd in 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vogelenzang (in Rhenen)</li> <li>• Op de Brink</li> <li>• Het Erfgoed</li> <li>• De Koekoek</li> <li>• Vievante</li> </ul> <p>SIB Woonservice heeft alleen in 2010 nieuwbouw gerealiseerd: 30 huur- en 31 koopwoningen.</p>		Nieuwbouw		Huur	Koop	2011	94	0	2012	272	53	2013	130	4	2014	131	5	
		Nieuwbouw																
	Huur	Koop																
2011	94	0																
2012	272	53																
2013	130	4																
2014	131	5																
<p><b>Sloop, samenvoeging</b></p> <p>Gedurende de periode 2011-2013 zijn door Patrimonium woonstichting 3 woningen gesloopt. In 2014 zijn 64 appartementen aan het Schrijverspark gesloopt.</p> <p>SIB Woonservice sloopte geen enkele woning tussen 2010 en 2014.</p>																		
<p><b>Verbetering bestaand woningbezit (renovatie/groot onderhoud)</b></p> <table border="1" data-bbox="240 1570 692 1702"> <thead> <tr> <th></th> <th>Patrimonium</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>310</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>327</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>560</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>617</td> </tr> </tbody> </table> <p>Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting</p> <p>Patrimonium woonstichting heeft onder meer in 15 projecten keuken-, badkamer- en toiletrenovaties uitgevoerd, hierbij zijn geisers vervangen door boilers.</p> <p>Door SIB Woonservice zijn in 2011/2012 twee complexen gerenoveerd, allebei voornamelijk aan de binnenkant:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hollandia (video intercom, vervanging verlichting, tapijt, schilderwerk intern, aanpassen entree)</li> <li>• Prins Bernhardflat (BMI, ventilatie, liftkooi, gemeenschappelijke ruimten, vervangen verlichting)</li> </ul>		Patrimonium	2011	310	2012	327	2013	560	2014	617								
	Patrimonium																	
2011	310																	
2012	327																	
2013	560																	
2014	617																	
<p><b>Maatschappelijk vastgoed</b></p> <p>In 2013 leverde Patrimonium een 1<sup>e</sup> lijns gezondheidscentrum op binnen het project Kloppend Hart Huis (buurtschap de Ontmoeting).</p>																		

Geleverde prestaties op de prestatievelen Patrimonium woonservice 2011 - 2014 Patrimonium woonstichting 2010 - 2014 SIB Woonservice		Cijfers van de rechtsvoorgangers	
<b>Verkoop bestaande woningen</b>			
	<b>Patrimonium woonstichting</b>	<b>SIB Woonservice</b>	
2011	31	0	
2012	48	81	
2013	72	0	
2014	58	0	
Bron: Aedes, Patrimonium woonstichting, SIB Woonservice			
<b>5. Kwaliteit van wijken en buurten</b>		<b>Patrimonium: 8,5 SIB: 7</b>	
<b>Leefbaarheid, wijk- en buurtbeheer</b>			
Bewonersoordeelen Leefbaarheidsaspecten	Veenendaal (3 corporaties)	Patrimonium woonstichting	SIB Woonservice
Totaaloordeel	7	7	7,7
Kwaliteit woning	7	6,9	7,5
Kwaliteit flatgebouw	6,6	6,5	7,4
Kwaliteit woningen	6,9	6,8	7,4
Woonomgeving	6,7	6,7	7,3
Groenvoorzieningen	6,7	6,8	7,4
Speelvoorzieningen	6,5	6,6	6,3
Algemene voorzieningen	7,2	7,2	7,7
Betrokkenheid	5,8	5,9	7
Samenleven etnisch	6,2	6,1	6,7
Aanspreken medebewoners	4,8	4,8	3,9
Overlast personen	6,1	6	7,3
Overlast activiteiten	8,4	8,4	8,3
Vervuiling	6,1	5,9	7,2
Criminaliteit	6,7	6,7	7,8
Veiligheidsgevoel	6,9	6,8	7,5
Bijdrage woningstichting	6,7	6,5	7,5
Bijdrage gemeente	6,3	6,3	7,1
Bijdrage overige partijen	6,4	6,4	7,3
Ontwikkeling buurt	5,9	6	6,4
Bron: Lemon onderzoek (2013)			
<p>Leefbaarheid en veiligheid is voor Patrimonium het gezamenlijk verbeteren van de – beleefde - kwaliteit van het wonen in een buurt, wijk of stad op zowel sociaal als fysiek terrein. Investerings in Leefbaarheid zijn er op gericht dat de bewoners meer tevreden zijn en vooruitgang zien (subjectief) en een waardestijging initiëren (objectief). Patrimonium investeert onder meer in buurtpreventie, buurtouders, camerabewaking, wijkgericht werken en gebiedsgerichte aanpakken (JES-gebied), integrale aanpak (jongeren)overlast versterken van de participatie door huurders, inbraakpreventie en voorlichting over energieverbruik. (Bron: jaarverslagen).</p> <p>Voor SIB Woonservice speelt de gemiddelde leeftijd (77) van de huurders een belangrijke rol bij het werken aan leefbaarheid. Op woningcomplexniveau zijn er complexbeheerders aanwezig en worden recreatieruimten aan de bewoners ter beschikking gesteld. (jaarverslag 2013).</p> <p>Door Patrimonium woonstichting zijn de volgende woontechnische kwaliteitsverbeteringen uitgevoerd bij 1 of meerdere complexen: liften bijplaatsen, camerabewaking, Politie Keurmerk Veilig Wonen, galerijophoging, onderdoorgang, beheerdersruimte. Verder is bij verschillende complexen de groenvoorzieningen gerevitaliseerd (o.a. Jan Roeckplantsoen, Engelenburg, Rembrandtpark, Westersingel)</p> <p>Door Patrimonium woonstichting zijn in de afgelopen jaren een aantal projecten uitgevoerd om de veiligheid van de woningen te verbeteren. In samenwerking met gemeente en Politie zijn wijkacties gehouden om bewoners bewust te maken over hun veiligheid. Het uitvoeren van het PKVW (Politie Keurmerk Veilig Wonen) is aangeboden aan de betrokken huurders voor een heel beperkte huurverhoging.</p>			
<b>Aanpak overlast</b>			
Patrimonium woonstichting richt zich met haar gebiedsteams en in samenwerking met ketenpartners op integrale aanpak van de jongerenoverlast en maatschappelijke onrust en haakt hiervoor aan bij diverse initiatieven die lokaal zijn opgezet.			

<b>Geleverde prestaties op de prestatievelden            Patrimonium woonservice            2011 - 2014 Patrimonium woonstichting            2010 - 2014 SIB Woonservice</b>	<b>Cijfers van de            rechts-            voorgangers</b>
<p>Meldingen van overlast betreffen bij Patrimonium woonstichting vooral geluidsoverlast, burenruzies en vervuiling. Ook is er (vooral in het JES-gebied) overlast van hangjongeren. Patrimonium werkt hieraan i.s.m. gemeente, politie, het Veiligheidshuis en welzijnsorganisatie Veens. Overlastklachten worden vrijwel allemaal afgehandeld door de gebiedsteams.</p> <p>Op 1 november 2013 is door gemeente, politie Midden Nederland en de drie lokale corporaties het "protocol handhaving overlast" ondertekent. Dit houdt in dat een handhavingsteam wordt ingezet bij ernstige overlast. Dit nadat een sociaal aanbod in een vrijwillig kader wordt afgewezen of waarin dit sociaal aanbod de overlast niet in voldoende mate terugbrengt. (jaarverslag 2013)</p> <p>Personen met multiproblemen worden integraal opgepakt binnen het sociaal vangnet en interventieteam en indien dit minderjarigen betreft binnen de groepsaanpak of individueel gerichte aanpak.</p>	



## Bijlage 6 Cijfers Presteren naar Vermogen

Voor het onderdeel Presteren naar Vermogen heeft de commissie bij het bepalen van het integrale cijfer voor Patrimonium woonservice ook cijfers gegeven aan de afzonderlijke rechtsvoorgangers. De wijze waarop deze cijfers zijn gebruikt voor het bepalen van het integrale cijfer voor Patrimonium woonservice is beschreven in hoofdstuk 1.

<b>Presteren naar Vermogen, cijfers per rechtsvoorganger</b>		
	<b>Patrimonium woonstichting</b>	<b>SIB Woonservice</b>
Financiële continuïteit	<b>7,0</b>	<b>5,0</b>
Doelmatigheid	<b>6,0</b>	<b>6,0</b>
Vermogensinzet	<b>7,0</b>	<b>6,0</b>
<b>Gemiddelde score</b>	<b>6,7</b>	<b>5,7</b>





## Bijlage 7 Meetschaal

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

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

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

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

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

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






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



## Bijlage 8 Checklist Governancecode

Bijgaande Checklist Governancecode is ingevuld door Patrimonium woonservice d.d. 8 april 2015.

### HULPINSTRUMENT EVALUATIE GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES (juli 2011)





Toegepast:	
Actiepunt:	
Uit te leggen:	
Bespreekpunt RvC:	
Niet van toepassing:	

In de Governancecode Woningcorporaties staan de basisregels voor goed bestuur en goed toezicht beschreven. Het Hulpinstrument Evaluatie Governancecode Woningcorporaties is gebaseerd op de geactualiseerde en aangescherpte Governancecode Woningcorporaties die in juli 2011 voor leden van Aedes en de VTW van kracht is geworden.

Ook al heeft het hulpinstrument de vorm van een checklist, de VTW wil himee nadrukkelijk niet de indruk wekken dat raden van commissarissen de Governancecode Woningcorporaties kunnen hanteren als een afvinklijst. Het alleen mechanisch correct toepassen en uitleggen van afwijkingen door raden van commissarissen is niet voldoende om good governance te bereiken. Het gaat vooral ook om de verantwoordelijkheid van commissarissen voor hun eigen houding en gedrag, als individu binnen de raad en als collectief. Good governance moet 'tussen de oren' zitten; als de cultuur en het gedrag niet op orde zijn, dan hebben codes weinig waarde.

Uitgave: Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW)  
Ontwerp: Coers en Roest ontwerpers bno|drukkers BV, Arnhem

#### I Naleving en handhaving van de code

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Hoofdlijnen governance structuur worden in apart hoofdstuk in het jaarverslag uiteengezet. De actuele volledige governancestructuur wordt op de website geplaatst.	 
2. Opvolging en uitwerking Governancecode is aangegeven (principe 'pas toe' voor toepassing van de Sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties, de Honoreringscode Commissarissen en de zittingstermijnen van commissarissen en 'pas toe of leg uit' voor de overige bepalingen).	
3. Elke verandering in de governancestructuur en in de naleving van de code wordt ter goedkeuring aan de RvC voorgelegd.	

## II. Het bestuur

### II.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het bestuur legt vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC: a) de volkshuisvestelijke en maatschappelijke doelstellingen; b) de operationele en financiële doelstellingen; c) de strategie die moet leiden tot het realiseren van de doelstellingen; d) de randvoorwaarden die bij de strategie worden gehanteerd; e) wijze van vormgeving principes horizontale verantwoording; f) indien aanwezig het bestuursreglement. De hoofdzaken hiervan worden vermeld in het jaarverslag.	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>
2. Het bestuur legt ter goedkeuring aan de RvC voor het jaarverslag, de jaarrekening en de begroting, alsmede vooraf, de uitoefening van stemrecht in deelnemingen.	<input checked="" type="radio"/> 1)
3. Het bestuur legt ten minste de volgende majeure besluiten vooraf ter goedkeuring voor aan de RvC: a) het aangaan en verbreken van duurzame samenwerking met een andere rechtspersoon; b) een voorstel tot wijziging van de statuten; c) een voorstel tot ontbinding van de woningcorporatie; d) aangifte van faillissement en aanvraag van surseance van betaling; e) beëindiging van de arbeidsovereenkomst van een aanmerkelijk aantal werknemers tegelijkertijd of binnen een kort tijdsbestek; f) ingrijpende wijziging van de arbeidsomstandigheden van een aanmerkelijk aantal werknemers van de woningcorporatie; g) de opdracht tot het uitvoeren van visitatie bij de woningcorporatie en de wijze van uitvoering en verslaglegging over de visitatie; h) vaststelling van een toetsingskader voor verbindingen of investeringen.	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> 2)
4. Op bedrijfsvoering toegesneden intern risicobeheersings- en controlesysteem is aanwezig (in ieder geval): a) risicoanalyses van de operationele en financiële doelstellingen; b) een integriteitcode, geplaatst op de website; c) kwaliteitszorg en zelfevaluatie met het oog op visitatie; d) handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving alsmede de voor de opstelling daarvan te volgen procedures; e) een systeem van periodieke monitoring en rapportering; f) een toetsingskader (in geval van verbindingen) waarin wordt vastgelegd welke criteria er worden gehanteerd bij het aangaan en beëindigen van verbindingen; g) een toetsingskader waarin wordt vastgelegd welke criteria worden gehanteerd bij het doen van investeringen.	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>

1) Opmerking punt 3: In de deelnemingen van Patrimonium zijn onafhankelijke personen benoemt. In een aantal gevallen is de directeur aandeelhouder in de betreffende BV's. Eventuele belangrijke besluiten worden vooraf aan de RvC voorgelegd. De RvC houdt integraal toezicht, ook op het aandeelhouderschap via de verbindingen. In de jaarcyclus van de geconsolideerde begroting en jaarrekening zijn de besluiten hiervoor inbegrepen.

2) Opmerking punt 3H: Er is geen specifiek toetsingskader voor verbindingen. In de te onderzoeken periode zijn geen verbindingen aangegaan of beëindigd.

- |   |   |
|---|---|
| <p>5. In het jaarverslag geeft het bestuur inzicht in de interne risicobeheersing- en controlesystemen en de werking hiervan.<br/>Specifiek gaat het daarbij in op de wijze waarop het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen, inclusief het aangaan van majeure transacties daarbinnen, is geregeld.</p>   | <input checked="" type="radio"/>                              |
| <p>6. Het bestuur draagt er zorg voor dat werknemers zonder gevaar voor hun rechtspositie de mogelijkheid hebben te rapporteren over vermeende onregelmatigheden.<br/>Vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van het bestuur betreffen worden gerapporteerd aan de voorzitter van de RvC.<br/>Dit wordt geregeld in een klokkenluiderregeling die in ieder geval op de website van de corporatie wordt geplaatst.</p> | <input checked="" type="radio"/><br><br><input type="radio"/> |
| <p>7. Het bestuur stelt een toetsingskader voor verbindingen alsmede een toetsingskader voor investeringen vast.<br/>De raad van commissarissen keurt deze toetsingskaders goed en ziet toe op de naleving van uitgangspunten hierin.</p>   | <input type="radio"/><br><br><input checked="" type="radio"/> |
| <p>8. Het bestuur doet ten minste een maal per jaar verslag aan de RvC over werkzaamheden van de klachtencommissie ex art. 18 BBSH (met melding in het jaarverslag).</p>  | <input checked="" type="radio"/>                              |

## II.2 Rechtspositie en bezoldiging bestuur

### Principe

Het bezoldigingsbeleid is vastgesteld met inachtneming van de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties, en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

### Status



### Uitwerking

- |  |  |
|--|--|
| <p>1. Een lid van het bestuur wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar (herbenoeming is mogelijk).<br/>De RvC beoordeelt jaarlijks het functioneren van iedere bestuurder.</p>  | <input checked="" type="radio"/> 1)<br><input checked="" type="radio"/>                                  |
| <p>2. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van het bestuur geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke.</p>   | <input checked="" type="radio"/>   |
| <p>3. Het remuneratierapport van de RvC bevat een verslag van de wijze waarop het beoordelings- en bezoldigingsbeleid in het afgelopen boekjaar in de praktijk is gebracht.<br/>Bijzondere vergoedingen aan (voormalige) bestuursleden worden in het remuneratierapport vermeld en toegelicht.<br/>Het remuneratierapport bevat tevens een overzicht van het bezoldigingsbeleid dat het komende boekjaar en de daaropvolgende jaren door de raad wordt voorzien.</p> | <input checked="" type="radio"/><br><br><input type="radio"/><br><br><input checked="" type="radio"/> 1) |

1) Opmerking: Met de directeur is een overeenkomst voor onbepaalde tijd aangegaan voordat de governancecode van toepassing is geworden. De afspraken hierin worden gerespecteerd. In het jaarverslag van Patrimonium I.c. het RvC verslag wordt een remuneratieverslag opgenomen; hoogte beloning, afdien prestatiebeloning, gebruikmaken overgangsrecht WNT. Zie ook vraag over principe.

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 4. Het overzicht dat in het voorgaande lid is bedoeld bevat in elk geval bepalingen over de verhouding tussen vaste en variabele beloningscomponenten, het beleid ten aanzien van de duur van contracten van leden van het bestuur en de geldende opzegtermijnen en afvloeiingsregelingen, overige arbeidsvoorwaarden en de regeling en financiering van de pensioentoezeggingen. | <input checked="" type="radio"/> |
| 5. De hoofdlijnen van het remuneratierapport van de RvC worden in ieder geval op de website van de corporatie geplaatst.  | <input checked="" type="radio"/> |

### II.3 Tegenstrijdige belangen en nevenfuncties bestuur

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Een bestuurder zal:	
a) niet in concurrentie treden met de woningcorporatie;	<input checked="" type="radio"/>
b) geen substantiële schenkingen vragen of aannemen van de corporatie of van een relevante derde (voor zichzelf inclusief partner, familie);	<input checked="" type="radio"/>
c) ten laste van de woningcorporatie derden geen ongerechtvaardigde voordelen verschaffen;	<input checked="" type="radio"/>
d) geen zakelijke kansen die aan de woningcorporatie toekomen benutten (voor zichzelf inclusief partner, familie).	<input checked="" type="radio"/>
2. Een lid van het bestuur meldt (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter RvC en aan de overige leden van het bestuur en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid van het bestuur of sprake is van een tegenstrijdig belang.	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
3. Een lid van het bestuur neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid van het bestuur (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft.	<input type="radio"/>
4. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het bestuur spelen behoeven goedkeuring RvC en worden gepubliceerd in het jaarverslag. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting.	<input type="radio"/> <input type="radio"/>
5. Een lid van het bestuur is niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid geweest van de RvC van de woningcorporatie.	<input checked="" type="radio"/>

### III. Raad van commissarissen

#### III.1 Taak en werkwijze

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De taakverdeling van de RvC, alsmede werkwijze, zijn neergelegd in een reglement. De RvC neemt in het reglement een passage op voor zijn omgang met het bestuur en de OR. Het reglement is in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>
2. In jaarstukken is verslag RvC opgenomen, met verslag werkzaamheden in het boekjaar en de specifieke opgaven en vermeldingen die de bepalingen van de Governancecode verlangen.	<input checked="" type="radio"/>
3. Van elk lid van de RvC wordt in het verslag van RvC opgave gedaan van: a) geslacht; b) leeftijd; c) hoofdfunctie; d) nevenfuncties voor zover deze relevant zijn voor de vervulling van de taak als lid van de raad van commissarissen, waaronder in ieder geval andere toezichthoudende taken; e) tijdstip van eerste benoeming en eventueel herbenoeming; f) de lopende termijn waarvoor hij is benoemd; g) het lidmaatschap van een kerncommissie van de RvC; h) de vaststelling of het lid onafhankelijk is.	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>
4. Bij frequent afwezig zijn bij vergaderingen worden leden RvC daarop aangesproken.	<input type="radio"/>
5. Een lid van de RvC treedt tussentijds af bij onvoldoende functioneren, structurele onverenigbaarheid van belangen of wanneer dit anderszins naar het oordeel van de RvC is geboden.	<input type="radio"/>
6. Het toezicht van de RvC op het bestuur omvat in ieder geval: a) de realisatie van de doelstellingen; b) de strategie en de risico's verbonden aan de activiteiten; c) de opzet en de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen; d) het kwaliteitsbeleid; e) de kwaliteit van de maatschappelijke verantwoording; f) het financiële verslaggevingproces; g) de naleving van toepasselijke wet- en regelgeving; h) het risicomanagement en de interne beheersing van verbindingen.	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>
7. De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel zijn eigen functioneren als dat van de individuele leden van de RvC en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden. De RvC vraagt hiertoe uitdrukkelijk de visie van het bestuur. Tevens worden het gewenste profiel en de samenstelling en competentie van de RvC besproken alsmede de conclusies die hieraan moeten worden verbonden.	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> 1)

1) Alleen bij mutaties.



- De RvC bespreekt ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van het bestuur zowel het functioneren van het bestuur als college als dat van de individuele leden van het bestuur, en de conclusies die hieraan moeten worden verbonden en bespreekt deze conclusie met het bestuur en de bestuurders. 🟢
8. De RvC en de individuele leden hebben een eigen verantwoordelijkheid om van het bestuur en de externe accountant de informatie te verlangen die de RvC behoeft om zijn taak als toezichthoudend orgaan goed te kunnen uitoefenen. 🟢

### III.2 Onafhankelijkheid

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC waakt ervoor dat de van de leden RvC naar zijn oordeel in formele zin onafhankelijk zijn.	🟢
De RvC maakt hiervan melding in het jaarverslag.	🟢
2. De RvC stelt ten aanzien van iedere commissaris vast of deze in een zodanige relatie tot de corporatie staat of heeft gestaan dat hij in formele zin niet geacht kan worden onafhankelijk te zijn, waarbij de RvC ten minste de hieronder genoemde onafhankelijkheidscriteria in zijn beoordeling betreft. De verantwoordelijkheid voor een onafhankelijke en kritische bijdrage aan de besluitvorming binnen de RvC rust ook op commissarissen waarvan de RvC vaststelt dat zij in formele zin niet onafhankelijk zijn. Bedoelde afhankelijkheidscriteria zijn dat het betrokken lid van de RvC, dan wel zijn echtgenoot, geregistreerde partner of een andere levensgezel, pleegkind of bloed- of aanverwant tot in de tweede graad:	
a) in de vijf jaar voorafgaande aan de benoeming werknemer/lid van het bestuur van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersonen is geweest;	🟢
b) een persoonlijke financiële vergoeding van de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon ontvangt, anders dan de vergoeding voor de als lid van de RvC verrichte werkzaamheden en voor zover zij niet past in de normale uitoefening van bedrijf;	🟢
c) bestuurslid is van een vennootschap/rechtspersoon waarin een lid van het bestuur van de woningcorporatie lid van de RvC is;	🟢
d) in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming een belangrijke zakelijke relatie met de woningcorporatie/aan haar gelieerde rechtspersoon heeft gehad. Daaronder wordt in ieder geval begrepen het geval dat de commissaris of een kantoor waarvan hij aandeelhouder, vennoot, medewerker of adviseur is, is opgetreden als adviseur van de woningcorporatie en het geval dat de commissaris bestuurder of medewerker is van een bankinstelling waarmee de woningcorporatie een duurzame en significante relatie onderhoudt;	🟢
e) lid is van de gemeenteraad of Provinciale Staten van een gemeente of provincie waar de woningcorporatie feitelijk werkzaam is dan wel in dienst is van een zodanige gemeente of provincie en feitelijk betrokken bij volkshuisvestingsaangelegenheden;	🟢



- |  |   |
|--|---|
| f) werkzaam is bij het ministerie waaronder de zorg voor de volkshuisvesting ressorteert, of bij het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw of voor de volkshuisvesting relevante belangenbehartigingsorganisaties en feitelijk betrokken is bij volkshuisvestingaangelegenheden; | 0 |
| g) lid is van het management, het bestuur of de RvC van een woningcorporatie die binnen hetzelfde werkgebied werkzaam is;  | 0 |
| h) aandelen houdt, of bestuurder of commissaris van een rechtspersoon is die aandelen houdt, in een aan de woningcorporatie gelieerde vennootschap, of vennoot is dan wel bestuurder of commissaris is van een vennoot in een contractuele vennootschap waarin ook de woningcorporatie vennoot is;                       | 0 |
| i) gedurende de voorgaande twaalf maanden tijdelijk heeft voorzien in het bestuur bij belet en ontstentenis van bestuurders.   | 0 |

### III.3 Deskundigheid en samenstelling

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC stelt een profielschets op voor zijn omvang en samenstelling. De profielschets is algemeen verkrijgbaar gesteld en is in ieder geval op de website geplaatst. In de profielschets wordt ingegaan op de voor de woningcorporatie relevante aspecten van diversiteit in de samenstelling van de RvC en wordt vermeld welke concrete kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen de RvC ten aanzien van diversiteit hanteert. Voor zover de bestaande situatie afwijkt van de doelstelling legt de RvC hierover verantwoording af in het jaarverslag en geeft hij tevens aan op welke termijn hij verwacht de doelstelling te realiseren. De leden van de RvC worden op openbare wijze geworven.	0 0 0 0
2. Minimaal één lid RvC heeft ervaring in volkshuisvestingsaangelegenheden.	0
3. Minimaal één lid RvC is een zogenoemde financieel expert.	0
4. Alle commissarissen volgen na benoeming een introductieprogramma over algemene financiële en juridische zaken, de financiële verslaggeving door de woningcorporatie, de specifieke aspecten die eigen zijn aan de betreffende corporatie en haar activiteiten en de verantwoordelijkheden van een commissaris. De RvC beoordeelt jaarlijks op welke onderdelen leden van de RvC gedurende hun benoemingsperiode behoefte hebben aan nadere introductie of opleiding.	0 0
5. Een lid van de RvC kan maximaal twee maal voor een periode van vier jaar zitting hebben in de RvC.	0
6. De RvC heeft een rooster van aftreden om zoveel mogelijk te voorkomen dat veel leden van de RvC tegelijk aftreden. Het rooster van aftreden wordt in ieder geval op de website van de woningcorporatie geplaatst.	0 0

### III.4 Rol van de voorzitter van de raad van commissarissen

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De voorzitter van de RvC ziet er op toe dat:	
a) de leden van de RvC tijdig de informatie ontvangen die nodig is voor de goede uitoefening van hun taak;	⓪
b) voldoende tijd bestaat voor de beraadslaging en besluitvorming door de RvC;	⓪
c) de commissies van de RvC naar behoren functioneren;	⓪
d) de leden van het bestuur en de leden van de RvC ten minste jaarlijks worden beoordeeld op hun functioneren;	⓪
e) de contacten van de RvC met het bestuur en ondernemingsraad naar behoren verlopen;	⓪
f) de commissarissen hun introductie- en opleidings- of trainingsprogramma volgen;	⓪
2. De voorzitter van de RvC is geen voormalig bestuurder van de woningcorporatie.	⓪

### III.5 Samenstelling en rol van twee kerncommissies van de raad van commissarissen

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. De RvC stelt voor iedere commissie een reglement op. Het reglement geeft aan wat de rol en verantwoordelijkheid van de betreffende commissie is, haar samenstelling en op welke wijze zij haar taak uitoefent.	⓪
2. De RvC vermeldt in het jaarverslag de samenstelling van de afzonderlijke commissies, het aantal vergaderingen van de commissies, alsmede de belangrijkste onderwerpen die aan de orde zijn gekomen.	⓪
3. De RvC ontvangt van elk van de commissies een verslag van de beraadslagingen en bevindingen.	⓪

#### *Auditcommissie*

4. De auditcommissie richt zich in ieder geval op het toezicht op het bestuur ten aanzien van:	
a) de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en het toezicht op de werking van de integriteitcode;	⓪
b) de financiële informatieverstopping (keuze van accountingpolitiecs, toepassing en beoordeling van effecten van nieuwe regels, prognoses, werk van in- en externe accountants ter zake, etc.);	⓪
c) de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van in- en externe accountants;	⓪
d) de voorgeschreven financiële informatieverstopping aan de externe toezichthouder.	⓪

- 5. De auditcommissie is het eerste aanspreekpunt van de externe accountant wanneer deze onregelmatigheden constateert in de inhoud van de financiële berichten of in de gevolgde procedures ten behoeve van de financiële verslaggeving. ○
- 6. Het voorzitterschap van de auditcommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur van de woningcorporatie. ○
- 7. Van de auditcommissie maakt ten minste een financieel expert deel uit. ○
- 8. De auditcommissie bepaalt of en wanneer de voorzitter, het lid van het bestuur verantwoordelijk voor financiële zaken en/of de externe accountant bij de vergadering van de commissie aanwezig zijn. ○
- 9. De auditcommissie overlegt zo vaak als zij dit noodzakelijk acht, doch ten minste eenmaal per jaar buiten aanwezigheid van leden van het bestuur met de externe accountant. ○

*Selectie- en remuneratiecommissie*

- 10. De selectie- en remuneratiecommissie heeft in ieder geval de volgende taken:
  - a) het doen van een voorstel voor selectiecriteria en benoemingsprocedure inzake de leden van de RvC en leden van het bestuur; ●
  - b) het doen van een voorstel voor een profielschets van de RvC; ●
  - c) het werven, selecteren en voordragen van leden van de RvC ter benoeming door de RvC; ●
  - d) het doen van een voorstel aan de RvC betreffende het te voeren bezoldigingsbeleid; ○
  - e) het doen van een voorstel inzake de bezoldiging van de individuele leden van het bestuur ter vaststelling door de RvC; ●
  - f) het opmaken van het remuneratierapport. ●
- 11. Het voorzitterschap van de selectie- en remuneratiecommissie wordt niet vervuld door een voormalig lid van het bestuur. ●

### III.6 Tegenstrijdige belangen

Uitwerking

Status

- 1. Een lid van de RvC meldt een (potentieel) tegenstrijdig belang terstond aan de voorzitter en aan de overige leden van de RvC en verschaft daarover alle relevante informatie. De RvC besluit buiten aanwezigheid van betrokken lid of sprake is van een tegenstrijdig belang. ○
- 2. Een lid van de RvC neemt niet deel aan de discussie en de besluitvorming over een onderwerp of transactie waarbij het lid (potentieel) een tegenstrijdig belang heeft. ○
- 3. Besluiten tot het aangaan van transacties waarbij tegenstrijdige belangen van leden van de RvC spelen behoeven goedkeuring van de RvC. Dergelijke transacties worden gepubliceerd in het jaarverslag met vermelding van het tegenstrijdig belang en toelichting. ●

- |  |  |
|--|--|
| 4. Het reglement van de RvC bevat regels ten aanzien van de omgang met (potentieel) tegenstrijdige belangen bij leden van het bestuur, leden van de RvC en de externe accountant in relatie tot de woningcorporatie, en voor welke transacties goedkeuring van de RvC nodig is.  | <input checked="" type="radio"/>               |
| 5. Een gedelegeerd lid van de RvC is een lid met een bijzondere taak. De delegatie kan niet verder gaan dan de taken die de RvC zelf heeft en omvat niet het besturen van de woningcorporatie. Zij strekt tot intensiever toezicht en advies en meer geregeld overleg met het bestuur.<br>De delegatie is slechts van tijdelijke aard. | <input type="radio"/><br><input type="radio"/> |
| 6. Het lid van de RvC dat tijdelijk voorziet in het bestuur bij belet en ontstentenis van leden van het bestuur treedt voor deze periode uit de RvC om de bestuurstaak op zich te nemen.   | <input type="radio"/>                          |

### III.7 Bezoldiging raad van commissarissen

#### Principe

De RvC stelt de bezoldiging van de leden van de RvC vast met inachtneming van de Honoreringscode Commissarissen van de VTW.

De bezoldiging van een lid van de RvC is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie.

De toelichting op de jaarrekening bevat in ieder geval informatie over de hoogte en de structuur van de bezoldiging van de individuele leden van de RvC.

#### Status



#### Uitwerking

1. De woningcorporatie verstrekt aan de leden van de RvC geen persoonlijke leningen of garanties.



### IV. De audit van de financiële verslaggeving en de positie van de interne control functie en van de externe accountant

#### IV.1 Financiële verslaggeving

#### Uitwerking

1. Het opstellen en de publicatie van het jaarverslag, de jaarrekening en andere financiële berichten die worden gepubliceerd vergen zorgvuldige interne procedures. De RvC houdt toezicht op het volgen van deze procedures.
2. De RvC beoordeelt of en hoe de externe accountant wordt betrokken bij de inhoud en publicatie van financiële berichten, anders dan de jaarrekening.
3. Het bestuur is verantwoordelijk voor het instellen en handhaven van interne procedures die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij het bestuur bekend is, zodat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de interne en externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd (inclusief deelnemingen).

#### Status



De RvC houdt toezicht op de instelling en handhaving van deze interne procedures.



#### IV.2 Rol, benoeming, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant.

##### Uitwerking

##### Status

1. De externe accountant kan over zijn verklaring omtrent de getrouwheid van de jaarrekening worden bevraagd door de RvC.
2. Het bestuur en de auditcommissie rapporteren jaarlijks afzonderlijk aan de RvC over de ontwikkelingen in de relatie met de externe accountant, waaronder in het bijzonder zijn onafhankelijkheid (met inbegrip van de wenselijkheid van het verrichten van niet-controlewerkzaamheden voor de woningcorporatie verricht door hetzelfde kantoor). Mede op grond hiervan bepaalt de RvC zijn benoeming van een externe accountant. 1)
3. De externe accountant wordt benoemd voor een periode van maximaal vier jaar waarbij herbenoeming telkens voor een periode van maximaal vier jaar kan plaatsvinden.   
Het bestuur en de auditcommissie maken ieder ten minste eenmaal in de vier jaar een grondige beoordeling van het functioneren van de externe accountant in de diverse entiteiten en capaciteiten waarin de externe accountant fungeert.   
De beoordeling wordt besproken in de RvC.   
De RvC maakt van zijn belangrijkste bevindingen melding in het jaarverslag van de woningcorporatie.
4. De opdrachtverlening tot en de bezoldiging van het uitvoeren van niet-controlewerkzaamheden door de externe accountant worden, na overleg met het bestuur, goedgekeurd door de RvC

#### IV.3 Interne controle functie

##### Uitwerking

##### Status

1. De externe accountant en de auditcommissie worden betrokken bij het opstellen van het werkplan van de interne accountant. Zij nemen ook kennis van de bevindingen van de interne accountant c.q. controller. De RvC beoordeelt of en in hoeverre de externe accountant wordt gevraagd zijn bevindingen ter zake aan de RvC te rapporteren.

1) Er was in de te onderzoeken periode geen auditcommissie maar een financiële commissie. Na de fusie is een auditcommissie gevormd en in overeenstemming gebracht met wat gebruikelijk is bij auditcommissies. We handhaven uiteraard de integrale verantwoordelijkheid van de RvC ook op de financiële aangelegenheden inclusief opdrachtverstrekking van de accountant.

#### IV.4 Relatie en communicatie van de externe accountant met de organen van de woningcorporatie

<u>Uitwerking</u>	<u>Status</u>
1. Het verslag van de externe accountant ingevolge artikel 2:393 lid 4 BW bevat datgene wat de externe accountant met betrekking tot de controle van de jaarrekening en de daaraan gerelateerde controles onder de aandacht van het bestuur en de RvC wil brengen.	●
Daarbij komen ten minste de volgende onderwerpen aan de orde:	
A Met betrekking tot de accountantscontrole:	
• Informatie over zaken die van belang zijn voor de beoordeling van de onafhankelijkheid van de externe accountant;	●
• Informatie over de gang van zaken tijdens de controle als ook de samenwerking met interne accountants en eventueel andere externe accountants, discussiepunten met het bestuur, een overzicht van niet aangepaste correcties, etc.	●
B Met betrekking tot de financiële cijfers:	
• Analyses van ontwikkelingen van het vermogen en resultaat, die niet in te publiceren cijfers voorkomen en die naar de mening van de externe accountant bijdragen aan het inzicht in de financiële positie en resultaten van de woningcorporatie;	●
• Commentaar op de verwerking van eenmalige posten, de effecten van schattingen en de wijze waarop deze tot stand zijn gekomen, de keuze van accountingpolicy's wanneer ook andere keuzes mogelijk waren, alsmede bijzondere effecten als gevolg daarvan;	●
• Opmerkingen over de kwaliteit van prognoses en budgetten.	○
C Met betrekking tot de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen (inclusief betrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde gegevensverwerking) en de kwaliteit van de interne informatievoorziening:	
• Verbeterpunten, geconstateerde leemten en kwaliteitsbeoordelingen;	●
• Opmerkingen over bedreigingen en risico's voor de woningcorporatie en de wijze waarop daarover in te publiceren gegevens gerapporteerd dient te worden;	●
• Naleving van statuten, instructies, regelgeving, vereisten van externe toezichthouders, etc.	●

V. **Maatschappelijke verantwoording en beleidsbeïnvloeding door belanghebbenden**

V.1 **Belanghebbenden bij visie, beleid, missie en doelstellingen**

Uitwerking

1. Het bestuur betreft de in zijn ogen relevante belanghebbenden bij het beleid en onderzoekt periodiek of zij nog wel met de meest relevante belanghebbenden in gesprek is.
2. Het bestuur maakt in zijn verantwoording zichtbaar met wie en hoe de belanghebbendialoog is gevoerd en tot welke aanpassingen in het beleid de dialoog aanleiding heeft gegeven.
3. Het bestuur verantwoordt zich hierover aan de RvC.

Status



V.2 **Visitatie**

Principe

De woningcorporatie laat zich eens per vier jaar visiteren.

Status



Uitwerking

1. Visitatie heeft betrekking op het volkshuisvestelijk en maatschappelijk presteren, op de wijze waarop belanghebbenden in de gelegenheid zijn gesteld invloed uit te oefenen op het beleid en op de kwaliteit van de governance.
2. Het visitatierapport, alsmede het standpunt terzake van bestuur en RvC, worden op de website van de woningcorporatie geplaatst.
3. Het visitatierapport wordt besproken in het overleg met belanghebbenden op basis van het standpunt van bestuur en de RvC.









## Bijlage 9 Position paper



### Position Paper t.b.v. Visitatie 2015 Patrimonium woonservice

## “De Verbinding”

### **Veenendaal**

Veenendaal ligt op de uiterste rand van de Randstad tussen Utrecht en Arnhem. Deze strategische en goed bereikbare positie, midden in Nederland, zorgde voor een gestage groei van de gemeente die met circa één procent per jaar volgens de prognoses zeker tot 2030 nog zal doorzetten. Het is een compacte gemeente en het kent, daaruit voortvloeiend, veel gestapelde woningbouw.

Veenendaal vormt, samen met Rhenen, de uiterste punt in Zuidoost Utrecht, maar maakt tevens deel uit van de regio Food Valley. In deze regio op de grens van Utrecht en Gelderland is sprake van de nodige kansen en dynamiek op alle gebieden van (kennis en productie) de groeisector 'Food'. Voor Zuidoost Utrecht heeft Veenendaal traditioneel een zekere opvangtaak.

Veenendaal is een gemeente met een relatief jonge bevolkingsopbouw. Gemiddeld leven er een kwart meer huishoudens met kinderen dan in Nederland. De gemiddelde omvang van een huishouden is hoger dan het gemiddelde van die in de rest van Nederland. De inkomensopbouw is wat gunstiger dan die in Nederland: de groep inwoners met een inkomen tot modaal bedraagt in Veenendaal circa 90% van de vergelijkbare omvang van die in Nederland. Daarbij gaat het echter veelal om eenpersoonshuishoudens en eenoudergezinnen.

In Veenendaal is sprake van huurders in sociale huurwoningen die te maken hebben met armoede (volgens de definitie van het NIBUD). Deze groep, die naar schatting circa dertig procent bedraagt van onze huurders, is overigens in Veenendaal in dat opzicht niet afwijkend van het gemiddelde in Nederland. Vooral eenouder gezinnen vallen in deze groep.

### **Wie zijn wij**

Patrimonium woonservice bestaat sinds 1 januari 2015 en is ontstaan uit de fusie tussen Patrimonium woonstichting en SIB Woonservice, beiden gevestigd in Veenendaal. De organisatie wordt gevormd door een geweldig team van ongeveer 90 mensen die zich inzetten voor de sociale volkshuisvesting in voornamelijk Veenendaal. Van deze mensen is een derde vrijwel dagelijks aanwezig in de wijken en buurten om te zorgen voor een leefbaar, veilig, goed onderhouden en prettig woonklimaat in en rond onze circa 7.500 woningen.

In de afgelopen periode hebben we kunnen werken aan een fusieproces dat naar ieders tevredenheid bijzonder goed is verlopen. Daarbij hebben we veel steun bij gehad van al onze stakeholders die in zeer positieve zin bijdrages hebben geleverd aan de nieuwe koers en strategie van de fusieorganisatie. We hebben dat traject ook gebruikt om onze gehele Governance Structuur up to date te maken. We kunnen stellen dat we bij de start van de fusie in januari 2015 op alle onderdelen van ons functioneren grondig voorbereid van start konden gaan met Patrimonium woonservice.

### **Waar staan we voor**

Patrimonium is een corporatie die zich in haar gehele traditie altijd als eerste richt op haar sociale doelstelling; de beschikbaarheid en betaalbaarheid van sociale huurwoningen; de duurzaamheid van die woningen, het verzorgde beheer in fysieke en sociale zin en het leggen van **verbindingen** met alle mensen en instellingen die in Veenendaal werken voor een prettig woon- en leefklimaat. Patrimonium is voornamelijk gericht op de primaire doelgroep van beleid (mensen met een beperkt inkomen) maar heeft ook aandacht voor de huisvesting voor de middengroepen. Vanuit de markt worden er in Veenendaal weinig huurwoningen in dat segment aangeboden. Zolang nodig wil Patrimonium ook daar een bijdrage aan leveren, voornamelijk vanuit haar bestaande woningvoorraad.

In die zin past onze missie uitstekend bij de cultuur van de Veenendaalse gemeenschap: sociaal en zorgen voor goede woningen en efficiënte dienstverlening.

### **Wat willen we bereiken**

De fusie tot Patrimonium woonservice is mede ingegeven om een goed antwoord te geven op de vragen en opgaven die we verwachten in de komende jaren. De groei van Veenendaal zal zich vrijwel uitsluitend voltrekken in de groep inwoners die ouder zijn dan 65 jaar. Het aantal inwoners met een leeftijd tot 65 jaar krimpt niet, zoals vaak elders in Nederland, maar blijft voor wat betreft het aantal huishoudens constant.

Patrimonium woonservice wil sterk zijn in het verlenen van woondiensten voor de groeiende groep ouderen, waarvan wordt verwacht dat zij langer zelfstandig thuis blijven wonen. Deze groep omvat ongeveer een derde van onze huurders. Het is ook om die reden dat we in de afgelopen jaren samen met de gemeente en de instellingen die werkzaam zijn voor deze groep, actief mee hebben geparticipeerd bij de decentralisaties op het gebied van zorg en welzijn. Wij zijn van oudsher op het gebied van leefbaarheid en veiligheid altijd actief in de wijken en met onze betrokkenheid bij de actualiteit en door de fusie denken we goed geëquipeerd te zijn om in de buurten samen met alle andere partijen een optimale bijdrage te kunnen leveren voor mensen op leeftijd.

Tegelijkertijd zien we dat we een goede bijdrage leveren voor jongeren. De jaarlijkse instroom van circa 700 nieuwe huurders in onze woningen bestaat voor een groot deel uit jeugd. We zijn blij dat we ook voor deze groep in de afgelopen periode onze woningvoorraad uit hebben kunnen breiden.

Vooraf op de gebieden van de omvang van de woningvoorraad en op dat van de hoogte van de woonlasten zien we voor de komende periode grote vraagstukken.

Wonen is duur geworden, zeker ook in relatie tot de achterblijvende inkomensontwikkeling.

Tegelijkertijd is de vraag naar betaalbare woningen in Veenendaal nog aanzienlijk en neemt die de komende jaren nog toe. Te verwachten is dat er zich onder de groeiende groep ouderen ook een belangrijk deel huurders met beperkte inkomens bevindt.

Onze ambitie is dan ook om hetgeen we in ons Ondernemingsplan 2015–2019 schreven, in de komende tijd waar te maken. Hoe kunnen we een nog beter antwoord geven op beide vragen - beschikbaarheid en betaalbaarheid - nu we een samengevoegd woningbezit hebben (SIB Woonservice en Patrimonium woonstichting) en wij te maken krijgen met de regels van de nieuwe Woningwet.

We zullen allereerst ons strategisch (voorraad-)beleid herijken. Belangrijke elementen daarbij zijn hoe we aan kijken tegen een wijk uit de jaren zestig in Veenendaal-Zuid, het Franse Gat, dat in de afgelopen jaren nog maar gedeeltelijk is vernieuwd, en welke verdere stappen wij kunnen zetten op het gebied van kostenreductie op alle vlakken.

Daarmee zijn onze ambities nog niet volledig benoemd. Als actuele opgave zien we ook ingrijpende verschuivingen, die nodig zijn in de wijze van onze dienstverlening. We merken dat steeds meer van onze (aspirant)huurders behoefte hebben om zoveel mogelijk diensten digitaal te kunnen afnemen/afhandelen.

Het gaat daarbij onder meer om zaken met betrekking tot verhuizen, onderhoud en huurbetaling. Zo'n verandering zal veel van de organisatie van onze corporatie vergen.

Daar komt nog bij dat, mede vanuit de nieuwe wet- en regelgeving, kwalitatief meer van onze organisatie gevraagd gaat worden op het gebied van (financieel-)beheer en verantwoording. We realiseren ons dat wij -ondanks onze grotere schaal door de fusie- toch een kleine middenmoter blijven in corporatieland.

In ons Ondernemingsplan 2015–2019 formuleerden we -vanuit onze visie en kernwaarden- onze missie, als volgt:

*Patrimonium woonservice is een maatschappelijk georiënteerd verhuur- en vastgoedbedrijf met als primaire doelstelling het kwalitatief goed en passend huisvesten van mensen die, meestal door beperkte inkomens, daar niet zelf in kunnen voorzien. Onder goede huisvesting verstaan wij ook een veilige en leefbare woonomgeving en een klantgerichte dienstverlening. Wij willen dit alles doen op een vernieuwende en financieel economisch gezonde wijze, gericht op een prettig woonmilieu voor verschillende doelgroepen.*

### **Waar staan we nu**

In de afgelopen vier jaar hebben we veel geïnvesteerd in Veenendaal op het gebied van onderhoud en verbetering van ons woningbezit. Die investeringen hebben ertoe geleid dat onze woningvoorraad goed onderhouden is en voor een groot gedeelte gerenoveerd is. We hebben daarbij overigens goed gebruik kunnen maken van gunstige prijzen en verlaagde BTW. Tevens realiseerden we een sterke verbetering van de energieprestatie van onze woningen. Met gemiddeld een label C voor onze woningvoorraad zijn we een 'groene corporatie'. Onze ambitie is om op dat pad nog verdere stappen te zetten richting label B. Immers, mede door het isoleren en duurzamer maken van onze woningvoorraad dragen wij bij aan het beperken van de woonlastenstijging.

Maar ook op het gebied van de nieuwbouw van woningen hebben wij de afgelopen jaren niet stil gezeten. Niet alleen in de uitbreidingswijk Veenendaal-oost en in de stadsvernieuwingsgebieden in het centrum (Brouwerspoort) en het centrum van het Franse Gat zijn we intensief betrokken bij de woningbouw, maar ook in andere delen van Veenendaal zou je kunnen stellen dat Patrimonium -daar waar de markt haperde- anticyclisch heeft gebouwd.

Ondanks de risico's die we kennen in het segment "wonen en zorg" hebben we ervoor gekozen om ook woningen te bouwen die geschikt zijn voor mensen met een beperking (wel hebben we risico beperkende maatregelen genomen door de woonprogramma's flexibel te maken). We doen dit vanuit de gedachte dat mensen, die zorg nodig hebben in hun woonsituatie, veelal een beperkt inkomen hebben en dus zijn aangewezen op de sociale huursector. We menen dat deze mensen een volwaardig recht hebben om vanuit een goede woonsituatie deel uit te kunnen maken van de Veenendaalse gemeenschap. Veenendaal heeft een jarenlange traditie om voor mensen met een zorgvraag een goede infrastructuur te bieden vanuit zowel de professionele, de vrijwillige en de mantelzorg.

Onze omvangrijke nieuwbouwactiviteiten van de laatste jaren lopen ook nu nog door maar zullen door de noodzakelijke bezuinigingen in omvang afnemen. We realiseren ons, dat met het afmaken van dit programma (zoals we dat in de periode tot 2012 hadden voorbereid in ons ondernemingsplan 2010-2013), mogelijk een eind komt aan die grote investeringsactiviteiten en dat we meer toe zullen groeien naar een organisatie waar de beherende taak relatief groter zal worden. Weliswaar willen we graag blijven bijdragen aan de uitbouw van Veenendaal zeker ook in de uitbreidingswijk in Veenendaal-oost. Ondanks de nieuwe werkelijkheid, die mede is gecreëerd vanuit de Verhuurderheffing en nieuwe regelgeving (die zal leiden tot een grotere mate van terughoudendheid op alle terreinen van ons beleid) blijven we zoeken naar kansen en mogelijkheden.

### **Is de bestuurder daar tevreden over?**

Ik ben tevreden met de solide basis die met de fusie is gelegd om de toekomst met vertrouwen tegemoet te treden. De nieuwe spelregels en uitdagingen die -ook vanuit de herziene Woningwet- op ons afkomen kunnen we daarom goed aan. Door de fusie hebben we de organisatie op een nieuwe wijze ingericht. Van daaruit kunnen we de nieuwe vragen vanuit de markt en de samenleving ook op het gebied van verdere automatisering en kostenbesparing aan.

Een bestuurder is echter nooit tevreden, althans deze niet. Er is nog zoveel te doen! Daarbij denk ik aan ons werk in de buurten, dat toeneemt door de problematieken die mede samenhangen met het economisch tij, aan de zorgen om een groeiende betaalbaarheidproblematiek, aan de vraag of we de groei van Veenendaal met voldoende nieuwbouw zullen kunnen bijhouden, aan hoe we onze visie op de aanstaande vernieuwing van het Franse Gat verwoorden, aan de vraag of we -in de zin van de nieuwe Woningwet- wel voldoende zijn ingespeeld op de regiodefinitie, aan de verdere mogelijkheden die er zijn om onze kosten verder te beperken en aan de vraag of we de beoogde duurzaamheidsslag naar gemiddeld label B wel kunnen betalen.

Tevredenheid is er zeker over **de verbinding** die we dankzij onze stakeholders steeds met hen kunnen blijven onderhouden. Want ik heb de overtuiging dat het slagen van een corporatie afhangt van de mate waarin we met elkaar **de verbinding** levend weten te houden. In die zin ben ik tevreden en dat volgt uit hetgeen ik eerder in deze position paper aangaf; we beschikken over een geweldig gemotiveerd team van medewerkers, directie en Raad van Commissarissen dat altijd voor Veenendaal klaar staat.



Piet de Vrije  
Bestuurder  
24 maart 2015