

## 1. INLEIDING

Voor het derde achtereenvolgende jaar kiezen we voor een begroting waar meer geld wordt uitgegeven dan dat er binnenkomt.

De keuze is bewust. Tot 2006 spaarden we voor de tweede helft van de jaren nul om een voorgenomen programma in verbetering van de woningen en nieuwbouw te kunnen betalen.

In de drie jaren vanaf 2006 gaat het om circa twintig miljoen aan investeringen die niet gedekt worden door toekomstige nieuwe huurinkomsten.

Omdat het totaal aan investeringen veel hoger ligt is gekozen voor extra inkomsten uit verkoop van woningen. Tot nu toe zijn ruim 150 woningen verkocht; in 2008 wordt voorzien in nog eens een verkoopprogramma van 50. Dit zal ook in de jaren na 2008 het geval blijven om de uitgaven voor woningverbeteringen en nieuwbouw te kunnen blijven betalen.

In totaal zullen er tot 2015 totaal 600 woningen zijn verkocht. Toch blijft de sociale huurwoningvoorraad van Patrimonium groeien omdat er meer wordt nieuwgebouwd (648) dan verkocht. Het verkoopprogramma baseert zich op de Woonvisie die recent in de gemeente is opgesteld. Daarin staat onder meer beschreven dat er meer vraag is naar goedkope appartementen in de koopsfeer en dat in de huursector van die appartementen juist een relatief overschot is. Aan grondgebonden sociale huurwoningen is een tekort evenals aan ruimere appartementen bijvoorbeeld voor senioren.

De begrote uitgaven voor 2008 voor onderhoud zijn ruim 11 miljoen euro. De investeringen in verbeteringen zijn geraamd op 17,5 miljoen. Voor leefbaarheid is een half miljoen euro opgenomen in de begroting. De verwachte uitgaven aan nieuwbouw bedragen 15 miljoen.

In het activiteitenprogramma zoals dat hier voor u ligt, is een scala aan zaken opgenomen welke in 2008 door Patrimonium worden uitgevoerd.

Naast de hiervoor genoemde investeringen gaat het (o.m.) om de volgende hoofdlijnen:

- versterken van het aanbod van wonen en zorg voor ouderen of anderen die zorg nodig hebben
- opzetten van een project voor jongeren die met begeleiding weer naar school terug gaan of steun nodig hebben om aan het werk te gaan
- start met de ontwikkeling van de nieuwbouwwijk Veenendaal-oost
- bouwen voor jongeren op diverse plekken
- treffen van energiebesparende maatregelen in de bestaande woningvoorraad
- deelnemen aan het Duurzame Energie Bedrijf Veenendaal-oost (DEVO) middels een systeem van aardwarmte
- behalen van het kwaliteitslabel dienstverlening woningcorporaties
- uitbreiden van het dienstenpakket voor huurders met keuzepakketten voor keukenuitrusting en afwerking
- serviceverlening buiten kantooruren met behulp van een callcenter
- een gematigd huurprijsbeleid; huurverhoging op inflatie en bij mutatie het meer in evenwicht brengen van de huur ten opzichte van de kwaliteit
- het maken van een aanvang met het geheel vernieuwen van het hart van het Franse Gat door een stadsvernieuwingsproject waarin zijn opgenomen: twee supermarkten, een nieuwe school, tweehonderd woningen, ondergronds parkeren en een woonvorm voor ouderen
- starten van de voorbereidingen voor de bouw van een Kloppend Hart Huis in het centrum van Veenendaal-oost. Hierin zullen eerstelijnsvoorzieningen worden gehuisvest ten dienste van deze nieuwe wijk
- starten van de verhuur en verkoop van een bijzonder woongebouw "De Oranjetoren" dat begin 2009 zal worden opgeleverd
- huisvesten van mensen die vallen onder de generaal pardonregeling
- starten van een project met een wijkconciërge in het Franse Gat

- samen met de gemeente Veenendaal het afronden van het project ondergrondse huisvuilinzameling voor al onze middelhoogbouw woningen (1000)
- samen met de Politie en de toezichthouderprojecten in de wijken via een project van meldingen met e-mail snel misstanden terugdringen via een lik-op-stuk-beleid
- organiseren van een bijeenkomst met al onze stakeholders om te bespreken wat men verwacht van Patrimonium voor Veenendaal
- geheel vernieuwen van onze automatisering waardoor we per klant alle relevante dienstverlening direct bij de hand hebben zodat we de snelheid en kwaliteit van onze service verder kunnen vergroten
- uitbreiden van ons team van allround vaklieden om het klein onderhoud snel, efficiënt en klantgericht uit te kunnen voeren (servicegericht)
- verder inhoud geven aan onze wekelijkse pagina in de Rijnpost met informatie over wonen en leefbaarheid
- ondersteunen van het project glasvezel/breedband in heel Veenendaal
- ondersteunen van het gemeentelijke minimabeleid door continuering van de Veenendaalpas 2007/08
- deelname aan het onderdeel welzijn in de wijken van de WMO
- bijdragen aan de WERV-woonvisie
- mede uitvoering geven aan de Woonvisie Veenendaal met als hoofdpunt de reconstructie van de wijk de Engelenburg
- starten van een traject t.b.v. visitatie.

## **1.1 Volkshuisvesting**

Met de komst van de nieuwe regering is er een ander beleid gekomen op het gebied van de behandeling van de woningcorporaties. Eén van de hoofdpunten is het maximeren van de huurverhoging per woning aan de inflatie. Op zich valt het bieden van zekerheid aan zittende huurders op het gebied van de huren positief te waarderen. Echter, de beperking tot het inflatieniveau per woning is wellicht erg rigide. In ieder geval biedt het geen mogelijkheid om te differentiëren in de huurverhoging met als doel de kwaliteit en de prijs per woning meer in evenwicht te brengen op basis van een gematigd gemiddeld huurverhogingspercentage. Dit kan nu alleen bij leegkomen van de woning/mutatie.

Ook het doen van extra investeringen in de kwaliteit van de woningen kan niet meer worden gedekt uit extra huurinkomsten waardoor deze kwaliteitsverbeteringen extra onrendabel worden. We zijn benieuwd naar de uitkomst van de discussie in de Tweede Kamer waarin voor investeringen in de energetische kwaliteit van de woning wel enige ruimte gegeven kan worden aan een marge bij de huurverhoging. Immers de opdracht voor de corporaties om de woningen in de komende jaren tientallen procenten energiezuiniger te maken vergt veel geld. De revenuen daarvan komen niet zozeer bij de verhuurders als wel bij de huurders. Terwijl de eerste nu volledig voor de kosten opdraaien.

Een tweede element uit het regeringsbeleid bestaat uit een ondersteuning door provinciale corporaties van grootstedelijke plannen om veertig wijken te verbeteren. Vooral voor een gemeente als Veenendaal levert dit voor Patrimonium dubbele lasten op. Immers de wijkopbouw en de ouderdom van de woningen vergen op dit moment enorme investeringen. Daarenboven dient Patrimonium dan ook nog eens voor de randstedelijke wijken geld te reserveren.

Het derde element in het regeringsbeleid ten aanzien van corporaties is het volledig gaan belasten van deze sector met vennootschapsbelasting. De vrijstelling die alle jaren heeft gegolden met het motief om lage huren te kunnen bieden aan de sociale woningbouw wordt door deze regering losgelaten. De opdracht die we altijd hadden om onze middelen uitsluitend in te zetten ten dienste van de volkshuisvesting vervalt nu, omdat we een belasting af moeten dragen om de rijksbegroting sluitend te krijgen. Dit klemt des te meer nu dreigt dat woningcorporaties zelf zwaarder belast gaan worden dan commerciële verhuurders.

In onze begroting is nog geen rekening gehouden met deze nieuwe belasting omdat de uitgangspunten ons nog niet duidelijk zijn. Zodra dit wel het geval is zal de verwachte omvang van de belastingen worden begroot en zal het investeringsprogramma navenant worden aangepast om toch te kunnen voldoen aan de gewenste financiële stabiliteit en continuïteit.

Landelijk verwacht de rijksoverheid een woningbouwprogramma van 80.000 woningen per jaar waarvan de helft in de sociale sector. Ons is niet bekend welke maatregelen er worden genomen om dit ook waar te kunnen maken. Sterker nog, door het beschermingsbeleid bij de hypotheekrenteaftrek blijven woningen onbereikbaar voor grote groepen. Aan hypotheekrenteaftrek wordt jaarlijks tien procent meer uitgegeven door het Rijk, nu 15 miljard (na aftrek van overdrachtsbelasting en huurwaardeforfait 10 miljard). Voor huurtoeslag is echter nog geen twee miljard beschikbaar en de korting die zou vervallen op de toeslag is nog steeds van toepassing.

Op deze wijze blijft de financiële ongelijke behandeling tussen de huur en koopsector in stand. Met als gevolg dat het investeren in huurwoningen een haast schier onmogelijke taak wordt vanuit financieel oogpunt omdat het aanvangsrendement ver onder de kostprijs ligt.

De noodzakelijk hervormingen op het gebied van de woonondersteuning door het Rijk blijven uit. De gevolgen voor de huurders zijn op inkomensniveau nadelig (drie procent bestedingsruimte), het belemmert de nationale economische groei, het maakt het verbeteren van de wijken moeilijker en leidt tot een onmogelijkheid om de bouwopgave te realiseren.

## **1.2 Investerings**

Binnen onze woningvoorraad hebben wij een groot aandeel woningen met een leeftijd van dertig, veertig tot vijftig jaar. In deze woningvoorraad zijn nu investeringen nodig om de kwaliteit mee te laten groeien met de wensen van de woonconsument en de woningmarkt. Hiertoe moeten zowel aan de buitenkant als aan de binnenkant van de woning (met name het sanitair en de keukens) verbeteringen plaatsvinden. Deze verbeteringen leiden bij de zittende huurders niet tot huurprijsstijging omdat de verbeterde kwaliteit in juridische zin gezien kan worden als onderhoud. Toch wordt er voor bepaalde complexen nu gekozen om deze investeringen niet te laten wachten tot de woning muteert maar planmatig toe te passen. Hetzelfde geldt voor verbeteringen in de installaties zoals die voor de warmteopwekking. Hierdoor leiden deze investeringen eerst op middenlange termijn tot mogelijkheden om de huurprijzen mee te laten stijgen met de geïnvesteerde kwaliteit.

Voor de nieuwbouw kiezen wij voor het beleid om direct uit te gaan van een lange termijnkwaliteit. Mede omdat in de woningportefeuille van onze corporatie al veel woningen met een kleinere woningplattegrond zijn, wordt gekozen voor een ruime opzet in de nieuwbouw, zowel bij grondgebonden woningen als bij appartementen.

Nieuwbouw in Veenendaal betreft ook gestapelde bouw. Omdat wij kiezen voor vernieuwing van de woningvoorraad wordt ook gekozen in het gestapelde segment nieuw te bouwen. Om een niet al te eenzijdige woningvoorraad te krijgen worden om deze reden eerder flats dan eengezinswoningen verkocht. Verkopen zijn nodig om de investeringen in de nieuwbouw en de bestaande voorraad financieel mogelijk te maken.

## **1.3 Glasvezel**

Volgend jaar start Veenendaal met breedband. Iedereen krijgt de gelegenheid om te kiezen voor zo'n supersnelle aansluiting.

Voordeel is dat de bewoner voor de kosten van TV, telefoon en internet met breedband/glasvezel veel goedkoper uit is. Verder voordeel is dat supersnel informatie kan worden ontvangen en verzonden.

Wij ondersteunen dit project in Veenendaal. Bovendien gaat het onze Gemeente veel voordelen opleveren. Het wordt bijvoorbeeld mogelijk om via de PC te praten met de zorgverlener zonder dat men de deur uit hoeft. Voor kerken biedt het de mogelijkheid om diensten direct uit te zenden zodat mensen die aan huis gebonden zijn, de dienst toch kunnen volgen. Deze mogelijkheid geldt bijvoorbeeld ook voor de plaatselijke voetbalwedstrijden. Voor scholen en kerken komt er een gratis aansluiting.

Breedband maakt schotels aan de gevels overbodig omdat met de glasvezel alle zenders ontvangen kunnen worden. Daarmee wordt onze Gemeente weer een stukje mooier. De aanbieder van glasvezel verzekert een vrije toegang tot het breedbandnet.

#### **1.4 Wonen en zorg**

Wij bieden zelf niet rechtstreeks zorg aan. We hebben wel op diverse terreinen samenwerkingsverbanden (netwerken) of we financieren activiteiten op dit terrein. Dit is voor ons zorg in de meest brede zin.

Activiteiten waaraan we in 2008 een actieve en/of een financiële bijdrage leveren zijn onder andere:

- aanbieden zorgalarm met professionele alarmopvolging samen met Quarijn. In 2008 gaan we dit verder onder de aandacht brengen van onze (oudere) bewoners. We bieden dit aan tegen een aantrekkelijke prijs per maand. Bewoners krijgen een korting op het tarief;
- ontwikkelen van een ADL-cluster en zorgcluster in één van onze nieuwbouwcomplexen. Hiervoor zijn we een samenwerkingsverband aangegaan;
- samen met Kwintes opzetten van een groepsgerichte voorziening voor OGGZ woningzoekenden schakel 3. Deze voorziening is bestemd voor bewoners met een sociaal-psychiatrische achtergrond, die nog niet toe zijn aan zelfstandig wonen (met begeleiding);
- ook is in ontwikkeling een aantal woonvormen voor mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking ('s Heerenloo midden Nederland, Reinaerde en Thuis in Wonen);
- ook in 2008 houdt de ouderenadviseur van de St. Welzijn Ouderen maandelijks spreekuur in Het Praathuis aan het Boompjesgoed. Dit spreekuur is bestemd voor onze bewoners van 50 jaar of ouder;
- zorgbemiddeling via Kwintes (bemoeizorg).

We volgen de ontwikkelingen rondom de WMO nauwgezet. De Gemeente gaat een vierjarig beleidskader voor de WMO vaststellen. Samenwerking tussen de instanties op het gebied van wonen, zorg en welzijn is erg belangrijk om de gemeentelijke doelstellingen te kunnen verwezenlijken. Op basis van het beleidskader gaan wij hiervoor verder beleid ontwikkelen. Prioriteiten zijn naast de WVG regeling, het invullen van de component leefbaarheid en het opzetten van woon, zorg- en welzijnsdiensten.

#### **1.5 Leefbaarheid – betrouwbaar (en) in de buurt**

Een thuis is het hebben van een huis, een schone, veilige buurt / wijk, met de juiste voorzieningen, maar ook goede burens. Ons motto is schoon, heel, veilig en prettig. Bij de beoordeling van de mate van leefbaarheid spelen verschillende factoren (indicatoren) een rol.

In ieder geval horen daartoe:

- de aanwezigheid van voldoende voorzieningen zoals scholen, winkels, parkeerfaciliteiten, openbare verlichting, groen en openbaar vervoer;
- aspecten die de mate van (sociale) veiligheid kunnen bepalen zoals inbraak, drugsgebruik, vandalisme en verkeer;
- zaken die te maken hebben met het milieu zoals vervuiling, zwerfvuil en geluidsoverlast;
- de kwaliteit van de openbare ruimte zoals dat tot uiting komt in een al dan niet verloederd straatbeeld en leegstand, kapotte speeltoestellen en de onderhoudsstaat van parken en straten;
- sociale kenmerken zoals de aanwezigheid en kwaliteit van buurtcontacten en vormen van burenhulp;
- voor de activiteiten op het gebied van leefbaarheid voor het jaar 2008 zie hoofdstuk 5.

## **1.6 Verhuren van woningen**

### Jongerenhuisvesting

In 2007 hebben we twee klantenpanels gehouden. Aan de hand van de uitkomsten gaan we daar waar mogelijk ons beleid aanpassen. Dit wordt begin 2008 voorbereid.

Voor 2008 staat ook op het programma om ons experiment studentenhuisvesting uit te breiden met nog een aantal woningen. Dit wordt gedaan na een overleg met de huidige bewoners van ons "experiment". Wat is er goed, wat moet anders?

Deze acties passen in ons beleid om ons meer als jongerenhuisvester te manifesteren. We proberen meer op wensen van de jongeren in te spelen. Door de wijziging van het woonruimteverdelingmodel (Huiswaarts.nu) is het labelen van woningen voor jongeren gestopt.

We starten met de bouw van een aantal zorgwoningen. Veelal worden deze woningen met zorg gehuurd door jongeren met een handicap of jongeren die bij de re-integratie tijdelijk begeleiding nodig hebben.

In het nieuwbouwprogramma wordt rekening gehouden met woningbouw voor jongeren. Maar ook proberen we bij de niet specifiek voor jongeren bestemde woningen een doorstroomketen opgang te brengen, die uiteindelijk leidt tot het vrijkomen van woningen voor jongeren. Ons nieuwbouwprogramma is zeer ambitieus.

We participeren ook in 2008 weer in de nieuwbouw van studentenwoningen in de stad Utrecht.

### Nieuwbouw

We geloven in het blijvend aandacht geven aan het toevoegen van woningen met een hoge kwaliteit. We overwegen om bij het realiseren van iedere wat duurdere nieuwbouwwoning een woning in de bestaande voorraad te labelen voor jongeren met een laag inkomen. Doorstroming moet er verder voor zorgen dat bestaande goedkopere en kleinere woningen vrijkomen.

In de eerste maanden van 2008 wordt het laatste deel (van in totaal 36) woningen opgeleverd in Scherpenzeel. Het zijn appartementen voor starters op de woningmarkt.

Ook in 2008 voegen we aan 15% van onze leegkomende woningen kwaliteitselementen toe. Hierdoor komt een deel van onze woningen in een hoger huursegment terecht. Dit draagt bij aan gemengde en economisch sterke buurten.

In 2008 gaan we de toevoeging van kwaliteitselementen ook aanbieden bij 15% van de woningen die niet muteren. Het voorzieningenniveau van de woning wordt op verzoek uitgebreid tegen een huurverhoging. We houden voor 2008 rekening met een toename van het aantal verhuizingen als gevolg van de oplevering van nieuwbouwwoningen.

## **1.7 Personeel en organisatie**

We staan voor de zware opgave om een antwoord te geven op alle vraagstukken die op ons afkomen: de nieuwbouw, de verbetering van ons woningbezit, de leefbaarheid van buurten, het verbeteren van de kwaliteit en de verbetering van de duurzaamheid.

De organisatie is daarom gestart met een project ter versterking van de organisatie wat heet: "Tussen gemakkelijk en ambitie". Kernpunt daarin is dat een verdere versterking van de organisatie alleen mogelijk is iedereen zijn of haar ambitie volledig tot gelding kan brengen. Met de grote organisatie, die we nu zijn geworden, spelen sturing en communicatie daarbij een belangrijke rol. Evenals overigens evaluatie en het trekken van consequenties.

Dit vergt een organisatieontwikkeling ook op het vlak van de werkhouding en cultuur. Een belangrijke pijler daarbij vormt het Personeelsbeleidsplan 2007 – 2010. Het MT gaat meer als sturende eenheid op strategisch gebied functioneren. Daarbij volledig vertrouwend op een middenkader dat per afdeling de operationele processen goed kan stroomlijnen en verzorgen.

De voor 2008 voorziene voorbereiding van een nieuwe geïntegreerde automatisering dwingt ons om alle werkwijzen en bedrijfsprocessen te herijken en te optimaliseren. We hopen daarmee ruimte vrij te maken voor de nieuwe taken die op ons afkomen.

Op alle afdelingen zijn of worden verdere aanpassingen gepleegd om de nieuwe werkwijze ook mogelijk te maken. Tevens gaat vanuit de back-office een sterkere sturing plaatsvinden op de informatiestromen. Het gaat in zijn geheel om een omslag van controle naar control waarbij de eigen verantwoordelijkheid van de medewerkers sterker wordt benadrukt. Het risicomanagement en de inkoopcontrol maken onderdeel uit van dit proces van versterking van de administratieve organisatie.

Alle medewerkers zijn zich er van bewust dat er grote belangen op het spel staan voor de toekomst van onze organisatie. We beschouwen "Tussen gemakkelijk en ambitie" niet als vrijblijvend, maar het vertrouwen in elkaar is groot om de enorme opgave voor 2008 waar te kunnen maken.

## **1.8 Commerciële activiteiten en fiscaliteiten**

De in 2004 aangekondigde aanpassingen binnen het BBSH zijn door diverse politieke redenen nog steeds niet definitief. Het Ministerie van Financiën heeft het ontbreken van concrete voortgang rond het BBSH aangegrepen om zelf per 1 januari 2006 de commerciële activiteiten onder het regiem van de Wet op de Vennootschapsbelasting te brengen.

Begin 2007 heeft Aedes met de Belastingdienst in de zgn. vaststellingsovereenkomst (VSO) eenduidige helderheid gebracht. Op basis hiervan is het mogelijk te bepalen welke activiteiten binnen de Toegelaten Instelling (woningcorporatie) blijven en welke activiteiten binnen onze, in 2005 ingerichte en in 2006 geëffectueerde, holdingstructuur moeten worden ondergebracht.

Deze VSO is leidend voor de jaren 2006-2010. Op basis van de uitgangspunten in de VSO, de reeds bestaande juridische structuur, hebben we gekozen voor een juridische scheiding, ook voor de vennootschapsbelasting (model 1). Hierbij kan optimaal gebruik worden gemaakt van zogenaamde buffers, waarbij de overdracht van de onderstaande activiteiten nog moet plaatsvinden:

- verhuur van woningen met een huurprijs boven de rekenuur (vooralnog huurtoeslaggrens);
- bouw van koopwoningen, al dan niet in de vorm van een zogenoemd combiproject (koop/(sociale) huur);
- verhuur van bedrijfspanden die niet als plintruimten kunnen worden aangemerkt;
- commerciële dienstverlening, bijvoorbeeld woningbemiddeling en VvE-beheer;
- verhuur losse garages.

Eind augustus 2007 werden de begrotingsvoorstellen 2008 van de regering bekend. Hierin is opgenomen dat, in tegenstelling tot eerdere afspraken, de activiteiten van de corporaties per 1 januari 2008 integraal onder de wet op de vennootschapsbelasting gaan vallen. In het licht hiervan is besloten de definitieve modelkeuze uit te stellen tot uiterlijk 1 december 2007. De Minister van Financiën heeft de Kamer onlangs geantwoord dat deze onder voorwaarde bereid is tot uitstel tot 01-02-2008.

Vooralnog zullen deze binnen onze organisatie beperkte activiteiten extra comptabel worden geadministreerd.

Gezien de onduidelijkheden in de huidige wetvoorbereiding om corporaties integraal onder het regiem van de vennootschapsbelasting te brengen, is deze post nog niet in bedrag te berekenen.

In de begroting 2008 is om praktische (consolidatie)redenen geen rekening gehouden met de Holdingstructuur.

## **1.9 Financiële continuïteit**

De begroting 2008 sluit af met een negatief resultaat van € 5.001.400,-. Hiermee wordt de in gang gezette trend van 2007 (negatief resultaat van € 6.461.700,-) doorgezet.

Het jaarlijkse resultaat wordt vooral bepaald door de onrendabele toppen van nieuwbouwprojecten. Deze projecten hebben echter een langere voorbereidingstijd nodig dan geraamd. Een aantal in de begroting van 2007 opgenomen projecten zijn doorgeschoven naar de begroting 2008.

Zichtbaar is de in de vorige begroting aangekondigde verhoogde, verdubbelde inspanning in verkoop van bestaande huurwoningen. Deze verdubbeling is ook de komende jaren noodzakelijk om tijdig te kunnen bijsturen om de solvabiliteit op het door het Centraal Fonds voor de Volkshuisvesting berekende niveau te houden.

Helaas worden we bij de samenstelling van de begroting 2008 geconfronteerd met aanzienlijke bouwkostenstijgingen als gevolg van de mondiale economische ontwikkelingen. Dit leidt per saldo tot hogere onrendabele toppen dan tot nu toe gewend. Daarom is binnen de lopende nieuwbouwportefeuille gekozen om de appartementen binnen de vrije sector huur om te zetten in koopappartementen (Oranjetoren, Entrada en Brouwerspoort).

Hoewel deze omzetting niet direct leidt tot winst, is er geen negatieve invloed (onrendabele top) op de toekomstige resultaten en volkshuisvestelijke vermogen.

### **1.10 VvE-beheer**

In de achterliggende jaren bleef het aantal in beheer hebbende Verenigingen van Eigenaren stabiel (totaal ca. 800 appartementsrechten). In de tweede helft van 2007 is daar verandering in gekomen. Op dit moment staat een 11-tal offertes open, met in totaal 400 appartementsrechten.

Een deel valt te verklaren uit de strengere wetgeving rondom Verenigingen van Eigenaren, waarin de nadruk ligt in een goed beheer, zowel onderhoud als financieel.

Samen met het aanwijzen van nieuwe complexen voor verkoop en het realiseren van een aantal nieuwbouwcomplexen waarin huur en koop samen gaan, neemt de omvang van het aantal in beheer zijnde VvE's in de loop van 2008 (en daarop volgende jaren) aanzienlijk toe. De organisatorische consequenties zijn onderkend en deels al geïmplementeerd binnen de organisatie.

### **1.11 Verkopen**

Al een aantal jaren verkopen we diverse appartementen in Veenendaal. Het gaat daarbij niet om nieuwbouw maar om bestaande woningen. De verkoop vindt plaats aan zittende huurders of, bij leegkomen, in de vrije verkoop. In de afgelopen jaren zijn ongeveer 130 appartementen verkocht aan het Zuiderkruis en de Pollux. In 2007 is een deel van De Grote Pekken aan het verkoopprogramma toegevoegd. Voor 2008 wordt het programma verder uitgebreid.

De appartementen aan de Pollux die nog niet voor verkoop vrij waren gegeven, komen nu ook in het programma te vallen. Dat betekent dat de zittende huurders in het eerste jaar met een korting van tien procent de woning kunnen kopen. Uiteraard kan gewoon door blijven huren ook.

Met de uitbreiding willen we in 2008 minimaal 50 woningen verkopen. De verkoopinkomsten zijn nodig om ons programma van woningverbetering en nieuwbouw financieel mogelijk te maken. Mogelijk dat in de loop van 2008 het verkoopprogramma nog zal worden uitgebreid. Bij het bepalen van het verkoopbeleid zijn we aangesloten bij de Woonvisie en de daarin geformuleerde woningbehoefte in Veenendaal.

Ook starten we in 2008 de verkoop van enkele nieuwbouwprojecten. In deze projecten zijn zowel huur- als koopwoningen opgenomen. De oplevering van deze woningen zal echter na 2008 plaatsvinden.

## 2. NIEUWBOUWBELEID

### 2.1 Woningvoorraad

#### Woonwagens

Zoals het er nu uitziet worden in 2008 de gemeentelijke woonwagenkampen in eigendom aan ons overgedragen. De inventarisatie, opnames en contractafspraken zijn in 2007 voorbereid.

Prognose woningvoorraad ultimo 2008						
	Prognose	Aankoop	Nieuwbouw	Sloop	Verkoop	Prognose
Type	31-12-2007	2008	2008	2008	2008	31-12-2008
Eengezinswoningen	1.964		8			1.972
Galerijflats	2.246		21		48	2.219
Portiekflats	1.025					1.025
Begane grond flats	300		10			310
Groepswoningen	69					69
Duplexwoningen	130					130
Maisonettes	282		5			287
Woon-werkwoningen	11					11
Standplaats woonwagens	9	30				39
Woonwagens	8					8
Zorgcomplexen	4					4
Totaal	6.048	30	44	0	48	6.074

### 2.2 Investing nieuwbouw

In het begrotingsjaar 2008 zullen diverse nieuwbouwprojecten van start gaan dan wel voltooid worden. Hieronder staan deze projecten beknopt weergegeven.

#### **Molenput**

Dit betreft een woonzorgproject met 20 woonunits en 3 gemeenschappelijke ruimten t.b.v. verstandelijk gehandicapte mensen. De zorgverlening gebeurt door de stichting Reinaerde te Utrecht. De bouwvergunning wordt verwacht in november 2007.

#### **Dragonder-oost**

Ten zuiden van de Prins Clauslaan zal een woonzorgvoorziening worden gerealiseerd. Dit plan betreft 79 eenheden / appartementen. De zorgverleners zijn Kwintes, 's Heeren Loo, Reinaerde, stichting 'het Thuishuis' en Thuis in Wonen. De start van de bouw wordt verwacht in medio 2008.

#### **Overeemterrein Scherpenzeel**

Dit project betreft een gebouw van 24 appartementen en twee gebouwen van in totaal 12 appartementen. De 12 appartementen zijn in 2007 opgeleverd en in gebruik genomen door de huurders. De 24 appartementen zijn volledig in uitvoering.

De oplevering hiervan wordt verwacht in maart 2008. Dit project is ontwikkeld in samenwerking met Latei Projectontwikkeling.

### **Herstructurering Binnenronde**

In de wijk Het Franse Gat (tussen de Klaas Katerstraat en de Dr. Colijnstraat) ligt het project de Binnenronde. Dit betreft een herstructureringsproject wat wij ontwikkelen in samenwerking met IJsselhof Vastgoed te Doetinchem. Het betreft de sloop van 72 appartementen en de nieuwbouw van 117 appartementen, 2 supermarkten (2500 m<sup>2</sup>) en een parkeergarage (2500 m<sup>2</sup>). Van de 117 appartementen worden er 61 gerealiseerd als koopappartement. IJsselhof Vastgoed ontwikkelt hier de 2 supermarkten (Aldi en C1000). Op dit moment loopt de initiatieffase en wordt het ontwerp opgestart. De aanvang van de sloop en achtereenvolgens de nieuwbouw wordt verwacht in medio 2009.

### **Oranjetoren**

In november 2007 is gestart met het project Oranjetoren. Dit project omvat de nieuwbouw van 60 appartementen, 14 portiekflats en een halfverdiepte stallinggarage met 32 parkeerplaatsen.

Bijzonder aan dit project is de realisatie van een collectief verwarmingssysteem m.b.v. een houtpelletketel. Dit systeem is nog niet eerder toegepast in Nederland binnen een woningbouw complex. De oplevering van dit project wordt verwacht in oktober 2009.

### **Het Masker**

De tweede fase van het Maskeradeproject is in volle gang. In 2007 is fase 1 (woningen aan De Legakkers) opgeleverd en in gebruik genomen. Fase 2 (Het Masker) omvat de nieuwbouw van 4 groeiwoningen, 3 maisonnettes, 6 eengezinswoningen, 7 appartementen en een stallinggarage met 19 parkeerplaatsen. De oplevering wordt verwacht in april 2008.

### **Entrada Solido**

In Dragonder-oost worden twee woontorens gerealiseerd. De ontwikkeling van beide torens loopt via Latei Projectontwikkeling. Een van de torens wordt ontwikkeld t.b.v. Patrimonium. Deze toren omvat 44 appartementen, 5 ADL-woningen en 1 ADL-unit.

Verwacht wordt dat de bouw start in het eerste kwartaal van 2008.

### **Vlindertuin (voormalig Bochane terrein)**

Op het voormalige garagerrein van Bochane (Renault dealer) wordt in samenwerking met Giesbers Bouw te Arnhem 45 wooneenheden ontwikkeld. Het betreft hier 39 koop-eenheden (appartementen en eengezinswoningen) en 6 huurwoningen (eengezinswoningen). De bouwaanvraag is ingediend bij de Gemeente. Op dit moment wordt de verkoop opgestart. De start van de bouw wordt verwacht in april 2008.

### **Veenendaal-oost**

Verwacht wordt dat eind 2008 de eerste bouwactiviteiten plaatsvinden.

### **Brouwerspoort**

In samenwerking met BAM Vastgoed wordt in het centrumgebied van Veenendaal een bouwplan ontwikkeld. Het bouwplan omvat een bioscoop, horecavoorzieningen en 71 huurappartementen. Start bouw wordt geschat op 1 december 2008.

### **Algemeen**

Al onze projecten worden duurzaam gebouwd volgens het door ons opgestelde Standaard Referentiebesteding. Onze projecten voldoen aan de Maatlat Duurzaam Bouwen en komen daardoor in aanmerking voor een Groenfinanciering. Energiezuinig bouwen is onlosmakelijk verbonden met duurzaamheid en heeft binnen Patrimonium de hoogste prioriteit. Om die reden volgen wij nauwgezet de nieuwste ontwikkelingen op het gebied van duurzame energietoepassing en passen wij die, daar waar mogelijk, ook toe. Op dit moment is de warmteopwekking door middel van warmteopslag en warmtepompen de meest serieuze optie.

### 3. KWALITEITSBELEID 2008

#### 3.1 Algemeen

Bouwkundige werkzaamheden worden voorbereid vanuit de twee uitgangspunten; enerzijds het bouwtechnisch op niveau houden van het gebouwde en anderzijds de gebouwen up-to-date houden vanuit woontechnische wensen en aanpassen aan de eisen van de tijd. Het bouwtechnisch op niveau houden van ons bezit wordt tot op heden voorbereid en gepland in onze meerjaren onderhoudsbegroting (MOB); het aanpassen van ons bezit aan de eisen des tijds wordt gestuurd door onze planning van het strategisch voorraadbeheer (SVB) en de investeringsbegroting.

Vanuit ons beleid voor duurzaamheid werd een begroting opgesteld voor bouwkundige en installatietechnische werkzaamheden. Deze werkzaamheden dienden om het energieverbruik voor onze woningen terug te dringen.

Ook zijn er nog ongeveer 900 woningen geormerkt voor het zogenaamde "upgraden". Deze woningen worden, al dan niet met het aanbrengen van kwaliteitsverhogende bouwdelen zoals een dakkapel, vaste trap naar zolder etc., vanuit marktoverwegingen tijdens een mutatie naar een hoger kwaliteits- en huurniveau gebracht. Vanaf 2008 willen wij ook aan onze bestaande huurders van deze woningen degelijke verbeteringen gaan aanbieden.

Al deze inspanningen zijn erop gericht ons bezit in optimale conditie te houden. In 2008 zullen wij alle technische en financiële gegevens in een meer samenhangende begroting presenteren.

#### 3.2 Onderhoudsbegroting

##### Planmatig onderhoud

Onze onderhoudsbegroting is voor het jaar 2008 als volgt opgebouwd in euro's:

##### *Planmatig onderhoud:*

Bouwkundig onderhoud	3.742.400	
Bouwkundig preventief onderhoud	65.300	
Bouwkundige projecten op aanvraag	1.750.000	
Technische installaties planmatig onderhoud	2.591.300	
<u>Totaal planmatig onderhoud</u>		8.149.000

##### *Niet planmatig onderhoud:*

Mutatieonderhoud	800.000	
Klachtenonderhoud	800.000	
Asbestsanering	150.000	
Technische installaties c.o.	588.000	
Tuinonderhoud	259.000	
Vandalisme	80.000	
<u>Totaal niet planmatig onderhoud</u>		2.677.000

Totale onderhoudsbegroting (MOB) 10.653.013

Overige onderhoudskosten 470.500

Totaal onderhoudskosten 11.296.500

a. Bouwkundig onderhoud

In de post "Planmatig onderhoud" is een bedrag van ruim € 1.274.000,- opgenomen voor binnen- en buitenschilderwerk en voor het bijbehorende kozijnherstel een bedrag van circa € 600.000,-. Aan vernieuwen en herstel van daken, goten en hemelwaterafvoeren is voor bijna € 1.000.000,- begroot. Voor herstel van metselwerk en gevels is voor bijna € 300.000,- in de begroting opgenomen; € 250.000,- hiervan is gereserveerd voor werkzaamheden aan metselwerk van onze hogere flats. Door een storm, eind 2006, is een gedeelte van het metselwerk van een van onze flats vernield. Dit heeft gelukkig geen persoonlijk ongeluk veroorzaakt. We zijn een onderzoek gestart naar de kwaliteit van het metselwerk in al onze andere flatgebouwen. De uitslag hiervan is nog niet bekend. Voor herstel van betontrappen, balkon- en galerijvloeren is een bedrag van ruim € 125.000,- opgenomen.

b. Installatieonderhoud

Het installatieonderhoud gebeurt deels op basis van contracten en voor het overige planmatig.

- Wij hebben servicecontracten lopen voor onze cv- en liftinstallaties, automatische deuren, brandblusapparatuur, brandmeldcentrales en bliksembeveiliging, verlichtingssystemen en voor de zonneboilers.
- Voor de PV-cellen zijn nog geen onderhoudscontracten afgesloten, omdat een aanzienlijk deel van onze zonnepanelen door de leverancier binnen de garantietermijn vervangen moest worden. Deze vervanging zal medio 2009 zijn afgerond.
- In de post "technische installaties planmatig onderhoud" is voor het moderniseren en onderhouden van ketelhuizen, individuele installaties en radiatoren een bedrag van € 1.500.000,- opgenomen.
- Voor het aanpassen van de groepenkasten in onze woningen, waarmee wij ook dit jaar doorgaan, staat € 275.000,- opgenomen.
- Voor het onderhoud en vernieuwingen aan onze liften is bijna € 250.000,- opgenomen.
- In overleg met de brandweer is besloten om brandmeldcentrales te vernieuwen en een deel van de droge blusleidingen; hiermee is bedrag van € 230.000,- gemoeid.

### **3.3 Gezond binnenklimaat**

Ventilatie

Voldoende ventilatievoorzieningen kunnen zorgen voor een gezond binnenmilieu. Het periodiek schoonmaken en vervangen van de ventilatiekanalen is opgenomen in de onderhoudsbegroting; hiertoe is een bedrag van ruim € 200.000,- opgenomen.

Het aanbrengen van mechanische ventilatiesystemen in verscheidene complexen is opgenomen in de SVB-begroting over meerdere jaren. In onze woningen met een warmtewisselaar vervangen wij periodiek de filters.

Keukengeisers

De samenwerking met het nutsbedrijf Enercen/GSU voor het vervangen van de keukengeisers loopt ook in 2008 door. Gelijktijdig wordt de benodigde ventilatie in de gevel aangebracht.

### **3.4 Energiebesparing in bestaande woningen**

Ook in 2008 zal de gasprijs weer stijgen. Al onze woningen worden inmiddels verhuurd met een energielabel. Hiermee hebben wij intussen van bijna al onze woningen de "energie-index" bepaald. In zowel onze MOB als SVB begrotingen zijn bedragen opgenomen om technische energiemaatregelen te kunnen treffen, waardoor het gasverbruik zal afnemen.

### **3.5 Klant en kwaliteit**

Kwaliteit staat centraal in ons beleid, dit wordt vertaald in onze producten en diensten. Een onderdeel van het bieden van kwaliteit is het bieden van keuzemogelijkheden van de woningafwerking.

We hebben een uitgebreid keuzepakket voor de bewoners samengesteld. Hierbij is een keuze uit vele soorten tegels, aanrechtbladen, keukenkastdeurtjes en kranen mogelijk. Nieuw is dat we ook inbouwapparatuur zijn gaan aanbieden. Bewoners hebben ook de keuze om de keukenopstelling uit te breiden. Ook bij alle nieuwbouw- en onderhoudsprojecten zijn de keuzes voor bewoners mogelijk gemaakt.

Ons nieuwe ZAV beleid (Zelf Aangebrachte Voorzieningen) dat eind 2007 is vastgesteld geeft huurders meer mogelijkheden extra voorzieningen in hun woning aan te (laten) brengen. Onder het motto: "De klant mag niet voor verrassingen komen te staan" hebben we een transparant beleid opgesteld. Bewoners hebben de keus zelf zaken aan te brengen. Het meeste kunnen wij voor de klant uitvoeren tegen betaling ineens of een kostendekkende huurverhoging. Experimenten op dit terrein hebben uitgewezen dat er veel behoefte is aan verbetering van het comfort en dus de beleving van de woning. We realiseren al geruime tijd bijkeukens bij een groot deel van onze oudere eengezinswoningen. Daarnaast kan gedacht worden aan onder andere: dakkapellen, dakramen, het plaatsen van een bad, het vergroten van een schuur.

Hiervoor is in onze begroting een aanzienlijk bedrag gereserveerd bij de post investeringen.

In 2006 zijn we lid geworden van KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). Aan de hand van een 0-meting zijn we in 2007 gestart met een drietal verbeterprogramma's gericht op de interne en externe bereikbaarheid, klachtenafhandeling (geen onderhoudsmeldingen) en de 24 uren servicedienst.

Doel is om in 2008 aan alle eisen te voldoen om op het niveau van het KWH-label te komen. Dit is een beleidsonderdeel dat centraal in de organisatieontwikkeling is komen te staan, waarbij een actieve, klantvriendelijke, servicegerichte benadering doel is. Vanaf 2008 gaan we deelnemen aan een permanente meting van de kwaliteitseisen.

Om onze bereikbaarheid te verbeteren is onze afdeling Woonservice (balie en telefoon) uitgebreid en anders georganiseerd. Hierdoor kunnen de medewerkers op de meeste vragen van klanten een direct antwoord geven. Woonservice wordt meer en meer een informatiecentrum. In aansluiting hierop gaan we voor meer specialistische vragen meer op afspraak werken. Hierdoor kunnen we de klanten beter bedienen. Op afspraak kan ook betekenen op bezoek bij de huurder. Ook is het hierdoor mogelijk ons gezicht vaker in de wijken te laten zien.

Begin 2008 presenteren we een nieuwe heldere procedure voor de afhandeling van klachten. Hierover gaan we onze bewoners uitgebreid informeren.

Onze wachtdienst wordt vanaf 1 januari 2008 definitief aangepast. Vanaf november 2007 doen we een proef met het werken met een meldkamer. Buiten kantoor tijden krijgt iemand met een spoedeisende onderhoudsmelding een persoon aan de lijn, die de melding verder afhandelt. Hiermee komt het inspreken op onze antwoordband te vervallen.

#### Metten van kwaliteit

Om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren gaan we dit ook in 2008 meten. We gaan bijvoorbeeld onze nieuwe huurders de vraag stellen of alles bij de mutatie goed is gegaan (zgn. after sales acties). Bij een dergelijke vraagstelling hoort daar opvolgend bij een verdere verbetering van ons mutatiebeleid, dat is gekoppeld aan het ZAV-beleid. Ook gaan we de kwaliteit van de afhandeling van onderhoudswerkzaamheden meten, als onderdeel van KWH- traject.

### **3.6 Communicatie**

In onze communicatie blijven we Patrimonium beschrijven als moderne corporatie die vernieuwend te werk gaat. De vernieuwing speelt zich af rond twee hoofdthema's: verbetering van de dienstverlening en investeren in het vastgoed. Gezien de grote inspanningen op beide terreinen in 2008 zal de externe communicatie hierop worden afgestemd. Te denken valt aan publicaties en activiteiten bij renovatie en nieuwbouwprojecten.

Komend jaar brengen we eveneens een modernisering aan in de wijze waarop we communiceren met onze klanten. Daarbij toetsen we onze gesproken en vooral geschreven uitingen aan de volgende uitgangspunten: gelijkwaardigheid, verzorgd, helder, beknopt en begrijpelijk.

Voor de nieuwe diensten worden folders verzorgd. De belangrijkste betreft die over de verruiming van de mogelijkheden die we onze huurders bieden om zelf de woning aan te passen aan de eigen wensen. Daarbij wordt het uitgangspunt van "nee, tenzij" verlegd naar "ja, mits" (aanbrengen van wijzigingen en voorzieningen).

In 2008 starten we met de implementatie van de opvolging van het verouderde systeem van bedrijfsautomatisering. Bij het nieuwe systeem kiezen we in de programmatuur voor het uitgangspunt "de klant centraal". Dit betekent dat een nieuw geautomatiseerd systeem voor onze medewerkers (bijvoorbeeld aan de balie en telefoon) in contacten met klanten direct kan zien welke afspraken er met de klant zijn gemaakt op alle terreinen (huur, onderhoud, servicekosten e.d.).

### **3.7 Klantenpanels**

In 2007 zijn we gestart met eerste twee klantenpanels (voor jongeren). Hierdoor bereiken we communicatie over en weer. Dit om de klanten meer te betrekken bij de ontwikkeling van eventuele diensten en producten. Als belangrijkste resultaat moet het klantenpanel informatie opleveren die bestaand beleid helpt aanpassen of nieuw beleid te ontwikkelen. Ook in 2008 staan er weer klantenpanels op het programma, in ieder geval ook gericht op ouderen.

### **3.8 Kamers met Kansen**

Wonen, leren, werken en begeleiding. Een kamer met uitzicht op een opleiding en/of een baan, dat is in kort uitgelegd het project Kamers met Kansen. Het gaat hier om jongeren tussen 18 en 27 jaar die het tot heden niet op eigen kracht hebben gered. Door een preventieve aanpak van vroegtijdige schoolverlaters, bij langdurige werkloosheid en maatschappelijke problemen kan uitval worden voorkomen.

De jongeren werken met coaches en leeftijdgenoten aan hun kennis en vaardigheden en vergroten zo hun kansen om na anderhalf tot twee jaar op eigen benen te staan. Begeleide huisvesting is één van de belangrijkste aspecten van Kamers met Kansen.

In 2007 is een quick scan en een miniconferentie gehouden over Kamers met Kansen. Met verschillende partijen onderzoeken wij in 2008 de haalbaarheid van een project in Veenendaal. Hiervoor vindt regelmatig overleg plaats met deze betrokken partijen. Door mee te werken aan dit project geven we ook invulling aan ondersteuning van het verhogen van de arbeidsparticipatie.

## **4. HUURPRIJSBELEID / HUURONTWIKKELING**

### **4.1.1 Huurprijsbeleid**

Het huurbeleid is één van de belangrijkste aspecten van onze bedrijfsvoering. Na veel politieke discussie is uiteindelijk door ons nieuwe kabinet besloten dat de jaarlijkse huurverhoging maximaal het inflatiepercentage van het voorgaande jaar mag bedragen. Hierdoor is het speelveld wel erg beperkt geworden en is huurdifferentiatie vrijwel onmogelijk.

In 2008 gaan we van start met nieuw strategisch huurbeleid, dat is opgezet in het kader van het strategisch voorraadbeleid. Hierbij zijn, naast de woningwaardering, bij de bepaling van de huurprijs de cijfers van Lemon (leefbaarheidsonderzoek) van invloed. We gaan uit van een basispercentage van ongeveer 70% van de maximaal redelijke huur. Dit wordt gecorrigeerd met een percentage op basis van de Lemon cijfers. Hierdoor wordt de waardering van de klant voor een klein deel doorvertaald naar de huurprijzen.

Bij het opstellen van het totale huurbeleid worden betrokken: individuele wensen van huurders, gedifferentieerde buurt- en wijkopbouw, de gevolgen van het ZAV-beleid, upgraden, nieuwbouwhuren, aanpassen van de woningwaardering en marktoriëntatie. Wij willen de woningmarkt beter laten functioneren, de woningproductie opschroeven en het woon- en leefklimaat verbeteren.

We gaan ook onze berekeningswijze van de huurprijzen vereenvoudigen en werken met vaste prijzen voor verbeteringen. Dit voorkomt verschillen en is voor de klant veel transparanter.

### **4.1.3 Huurbeleid en huurverhoging per 1 juli 2008**

De rijksoverheid heeft besloten om de jaarlijkse huurverhogingen "te bevriezen" op het inflatieniveau (van het voorgaande jaar). Naar verwachting wordt de inflatie over 2007 ook weer laag.

Vóór 1 maart 2008 stellen wij, op basis van ons dan geldend huurbeleid en onze meetlat, de differentiatie van de huurverhoging per 1 juli 2008 vast. Gemiddeld genomen ligt ons huurprijsniveau op circa 70% van de maximaal redelijke huurprijs.

Naast de reguliere jaarlijkse huurronde per 1 juli wordt ook het komende jaar de beleidslijn doorgezet om bij mutaties de huur te verhogen (harmonisatie ineens op basis van het nieuwe strategische huurbeleid). Dit betreft alleen de woningen die qua kwaliteit een te lage huurprijs hebben. Hiermee realiseren we op jaarbasis ongeveer 0,25% huurstijging. In het kader van het upgraden wordt een deel van ons woningbezit (ongeveer 15%) bij mutatie aangeboden tegen een meer marktgerichte huurprijs. In deze woningen vinden dan ook veelal extra investeringen plaats in kwaliteitsverbetering.

### **4.1.4 Strategisch Voorraadbeleid**

Door ons strategisch voorraadbeleid kunnen wij de marktpositie van onze producten en diensten verstevigen en beter tegemoet komen aan de veranderende wensen en verwachtingen van onze klanten.

Vorig jaar is gebruikt om het bestaande beleid volledig te actualiseren en de uitgangspunten weer opnieuw tegen het licht te houden. Ook hebben we meer aandacht besteed aan de woongebouwen in haar totaliteit en de woonomgeving. Op basis van een aantal uitgewerkte scenario's (zoals investeren, in stand houden zonder investering, herbestemmen, verkoop en sloop en vervangende nieuwbouw) wordt geïnvesteerd in de verhuurbaarheid van onze woningen en in de leefbaarheid van wijken.

In 2008 gaan we in het kader van het strategisch voorraadbeheer de volgende projecten oppakken:

- Jan Roeckplantsoen
- Eengezinswoningen Pollux/Castor/Orion, Lemoen/Parelgras, Korte Dreef, Ploegschaar/Veldweg/Gersteveld, Schepenbuurt en Driehoek-Boslaan
- Eind 2007 is gestart met de aanpak van de entrees flats Pollux en 3 entrees flats De Engelenburg

Het betreft hier niet alleen het opknappen van de woningen maar ook eventueel het woongebouw en de woonomgeving, en veelal ook de binnenkant van de woning (sanitair en tegelwerk toilet, keuken, douche).

De investeringen vanuit de SVB begroting voor het jaar 2008 zijn erg ambitieus. In totaal staat een investering van 17.5 miljoen euro begroot.

Voor een betere invulling van het strategisch voorraadbeleid betreffende de woonomgeving worden de signalen c.q. uitkomsten uit de leefbaarheidsmonitor (Lemon) gebruikt. Lemon wordt in 2008 geactualiseerd. Ook zijn de gegevens van de geactualiseerde woningmarktorientatie verwerkt. De collega corporaties en de gemeente Veenendaal zijn ook partner in de woningmarktorientatie. In samenwerking met het RIGO is een verbeterproces opgezet voor het geïntegreerd gebruik van de methodiek voor strategisch voorraadbeleid en een verdere verankering van het beleidsproces in de organisatie. Ook worden de uitkomsten van de lokale Woonvisie en WERV-woonvisie hierbij betrokken.

## **4.2 Verhuurbeleid / huurtoeslag**

### Verhuurbeleid

Voor 2008 verwachten we ten opzichte van 2007 een toename van het aantal huurmutaties en een doorstroomeffect, als gevolg van de nieuwbouw die dan opgeleverd gaat worden, zowel in de koop- als huursector. Ons verwachte mutatiecijfer ligt voor het zoveelste jaar weer ruim hoger dan het landelijk gemiddelde.

### Huiswaarts.nu

Vanaf 1 juli 2007 is Huiswaarts.nu een feit. De WERV corporaties bieden gezamenlijk de leeggekomen woningen aan. Hiervoor is een WERV woonruimteverordening opgesteld en is een einde gekomen aan Huurwijzer Veenendaal.

De woningen worden via een website gepresenteerd en ook in de regionale kranten (vanaf 1 januari 2008 in een afgeslankte vorm). Binnen Huiswaarts hebben wij de taak de communicatie te stroomlijnen. Vanuit deze taak onderhouden we de contacten met de krant en het reclamebureau. In 2008 vindt een eerste evaluatie plaats op basis waarvan besluiten genomen worden voor de periode vanaf 1 januari 2009. Voor de automatisering wordt gebruik gemaakt van de expertise van Woningnet. Veel van de regels en afspraken zijn gewijzigd. Naast het aanbodmodel worden ook woningen verloot en kunnen opties genomen worden. Vanaf 2008 gaan nieuwe woningzoekenden € 25,- betalen voor inschrijving en vindt een jaarlijkse opschoning van de bestanden plaats. Hiervoor betaalt een woningzoekende dan € 10,- per jaar. Woningzoekenden gaan gelukkig steeds meer reageren via Internet. Intussen is dit ruim 90% en dit percentage stijgt.

Naast publicatie in Huiswaarts.nu presenteren wij ook in 2008 onze eigen woningen apart herkenbaar in de Rijnpost en op onze eigen website.

### Herstructurering Binnenronde

De herhuisvesting van de bewoners van de Binnenronde is in volle gang. Volgens planning gaan we begin 2009 starten met slopen. De woningen die nu leeg komen worden nog tijdelijk verhuurd, vooral aan jongeren. De zittende bewoners zijn stadsvernieuwingssurgent. Eind 2007 waren al ruim meer dan de helft van de bewoners geherhuisvest.

We hebben een sociaal plan opgesteld waarbij de bewoners een herhuisvestingvergoeding krijgen van € 5.050,-. De woningen die leeg komen worden voorlopig, via loting, tijdelijk verhuurd aan jongeren van 18-27 jaar.

#### **4.2.1 Bijzondere doelgroepen**

Ons vaste beleidsuitgangspunt is het huisvesten van bijzondere doelgroepen. Het gaat om mensen die aangewezen zijn op een bepaalde vorm van zorgverlening (lichamelijk en/of verstandelijk gehandicapten, ouderen en personen met psychiatrische problematiek). Intussen hebben we zo meer dan 200 bewoners gehuisvest.

In dit kader staan voor 2008 weer vier nieuwe projecten op de agenda:

- Een ADL-project met 15 woningen (Entrada Solido)
- Diverse zorgprojecten in één complex namelijk: 3x voor verstandelijk gehandicapten, 1x voor lichamelijk gehandicapten en een groepsgerichte woonvoorziening (samen met Kwintes – psychosociale problematiek)
- Zorgproject van 20 woningen aan de rand van het Prins Willem-Alexanderpark (Molenput)

Ons beleid is een evenwichtige buurtopbouw. We blijven de nodige aandacht schenken aan het huisvesten van moeilijk plaatsbare woningzoekenden (bijvoorbeeld mensen met een crimineel verleden of psychiatrische problematiek en zwak socialen). Deze groep groeit en vraagt steeds meer aandacht. Qua buurtopbouw is de huisvesting in sommige wijken niet altijd op zijn plaats.

Ook blijven we woningen beschikbaar stellen voor de huisvesting van woningzoekenden die vallen onder de categorie OGGZ schakel 4 (begeleid wonen) en het tweede kansbeleid.

Aan de hand van een behoeftepeiling hebben we de dienstverlening uitgebreid met zorgarrangementen in enkele van onze complexen. Hiervoor hebben we een product ontwikkeld met Quarijn. Kern is personalarmering met een professionele alarmopvolging. Het jaar 2008 staat in het teken van het promoten van dit product.

Het aandeel woningen dat wordt verhuurd aan mensen van allochtone afkomst wordt steeds groter. Ons doel is het prettig samen leven en wonen van verschillende culturen te bevorderen. Als insteek kiezen we het samen met elkaar activiteiten ondernemen. Het allochtonenplatform is onze gesprekspartner voor de afstemming van ons beleid.

De taakstelling voor de huisvesting van statushouders staat voor 2008 in het teken van de pardonregeling. Iedere gemeente heeft de opdracht extra mensen een woning aan te bieden. De COA bereidt dit voor, wij zullen hierin onze verantwoordelijkheid nemen.

#### **4.2.2 OGGZ (Openbare Geestelijke Gezondheids Zorg)**

Het aantal mensen dat behoefte heeft aan een combinatie van zelfstandig wonen met zorg en/of begeleiding neemt toe. Oorzaken hiervoor zijn de toenemende vergrijzing, de extramuralisering in de (geestelijke) gezondheidszorg en de toenemende aandacht voor de huisvesting van dak- en thuislozen. Als gevolg van deze ontwikkelingen zijn wij een actieve partner van zorg-, hulpverlenings- en welzijnsinstellingen.

Ook in 2008 wordt het uitontwikkelde integrale OGGZ-beleid verder omgezet in daden en acties. In 2007 is een nieuw convenant OGGZ De Valleiregio afgesloten. Hierin is onder andere het protocol betreffende de toewijzing aan OGGZ woningzoekenden (schakel 4) vastgelegd.

Speerpunten van het OGGZ beleid zijn:

- het ontwikkelen van het verbeteren en afstemmen van de zorg en ondersteuning van de doelgroep;
- de doelgroep aan dagbesteding helpen;

- helpen aan een geschikte woning (met verplichte hulpverlening/woonbegeleiding, schakel 4) of een verblijfplaats regelen zoals sociaal pension of beschermde woonvorm;
- de verdere ontwikkeling van de regionale zorgmonitor en het (regionaal) vangnetteam.

Voor personen die hun woning vervuilen en/of zichzelf verwaarlozen, kunnen wij in 2008 ook weer een beroep doen op het project "Helder Moment" een initiatief van de GGD, Kwintess en het Leger des Heils. Dit project zorgt ervoor dat betrokkene een hulpverleningstraject ingaat, waarin de ontstane situatie in de toekomst wordt voorkomen. Tevens wordt de woning leeggehaald en schoongemaakt.

De realisatie van een groepsgerichte voorziening, schakel 3 in Veenendaal (Dragonderoost) krijgt in 2008 ruime aandacht. Doel is om mensen die tussen wal en schip dreigen te vallen een beschermde vorm van wonen en zorg aan te bieden. We blijven gebruik maken van het project zorgbemiddeling door Kwintess voor wat betreft diverse problematische huurders binnen ons woningbezit. Hiermee voorkomen we overlastsituaties, een gedwongen opname, huisuitzetting of een zwervend bestaan.

### **4.2.3 Mutatiebeleid en onderhoudsabonnement**

#### Mutatiebeleid

Ons verhuisproces wordt als gevolg van het KWH-traject, in 2008 verder aangepast. Vooral gericht op after sales. Hiervoor gaan we het opleveringsniveau van de woningen nog verder verbeteren. Hierbij ligt een duidelijke relatie met het nieuwe ZAV-beleid. De keuzevrijheid van een huurder en alles wat wij de huurder kunnen bieden wordt hierbij betrokken.

Voor 2008 is het totale (mutatie)budget gelijk gehouden in vergelijking met 2007. Het totaalbedrag komt uit op € 800.000,- bij een (verwacht) aantal van ruim 700 mutaties.

We willen het kwaliteitsniveau van het opleveren van woningen bij verhuizingen verder verbeteren. Dit legt een steeds zwaardere druk op onze POA begroting (Projecten op Aanvraag). Dit is het planmatig onderhoud dat we gekoppeld hebben aan het mutatie- en klachtenonderhoud. Vooral is er ook extra druk ontstaan als gevolg van ons succesvolle keuken- en tegelplan met keuzemogelijkheden voor onze huurders.

Voor 2008 staan op het programma het uitbreiden van de mogelijkheden om diverse soorten verbeteringen aan de woningen door ons te laten aanbrengen tegen een kostendekkende huurverhoging of betaling ineens. Ook is de overname van zaken door ons en een vergoedingstelsel daarvoor in onderzoek. Hierbij staan ook de uitgangspunten van het huurbeleid centraal.

Centraal staat in ons beleid dat we zowel bij planmatig onderhoud, nieuwbouw, bij verhuizingen en bij projecten dezelfde uitgangspunten hanteren, zowel qua uitvoering van de werkzaamheden als de keuzemogelijkheden voor onze klanten. Dit beleid is eind 2007 ingevoerd, tegelijkertijd met het nieuwe ZAV-beleid.

#### Onderhoudsabonnement

Het onderhoudsabonnement blijft zeer succesvol. Intussen hebben ruim 1.900 huurders een abonnement afgesloten (bijna 35%). Dat is ongekend veel en het aantal stijgt nog steeds. Vooral het feit dat men minder gaat betalen naar mate men langer woont is een heel positief ervaren voordeel. Ook in 2008 blijven we actief actie voeren om nog meer huurders te bewegen een onderhoudsabonnement af te sluiten

### **4.2.4 Huurtoeslag**

Voor het tweede jaar achtereen blijven er problemen met de afhandeling van de huurtoeslag door de Belastingdienst. Voor veel huurders een heel vervelende situatie.

Het is een gevolg van de AWIR (Algemene Wet Inkomensafhankelijke Regelingen). We zorgen er voor dat de huurders die ons om hulp vragen zo goed mogelijk geadviseerd en geholpen worden.

Via het Huurtoeslag Informatie Punt (HIP) kunnen wij ook in 2008, uiteraard met de toestemming van de klant, rechtstreeks in zijn of haar gegevens bij de Belastingdienst kijken. Het is op deze manier mogelijk te controleren hoever de Belastingdienst is met de verwerking van de lopende aanvraag.

#### **4.2.5 Huurincasso**

Ook in 2008 wordt onze "strakke huurinning" gecontinueerd. Door de huurinning strak te organiseren neemt het aantal daadwerkelijke huisuitzettingen af. We proberen deze natuurlijk altijd zoveel mogelijk te voorkomen.

Met onze deurwaarders hebben we nauw contact over onze incassoproces. Via rechtstreekse datalijnen is over en weer informatie-uitwisseling mogelijk. De deurwaarders verzorgen een substantieel deel van onze totale vorderingen op huurders.

Tegen de maatschappelijk trends in is ons huurachterstandcijfer gedaald. Doelstelling was in 2007 om het percentage onder de 1% te laten komen. Dat is ook gerealiseerd. Voor 2008 is ons (nieuwe) streefpercentage 0,75%.

## **5. LEEFBAARHEID / DUURZAAM BOUWEN**

### **5.1 Leefbaarheid**

In het jaar 2008 komt leefbaarheid (nog) meer centraal te staan in ons beleid. Na een goede voorbereiding willen we onze activiteiten meer richten op de wijken en buurten. Onze mensen gaan meer de wijken in. Voelen en kijken wat er speelt. Om meer in de wijken te zijn, gaan we in algemene zin meer op afspraak werken. Op die manier kunnen we onze klanten ook de tijd geven die nodig is.

Een heel belangrijk onderdeel binnen de WMO is het "regelen" van de leefbaarheid. Hierin hebben wij een rol. De nadruk ligt binnen de WMO op de speerpuntbuurten (Lokaal Sociaal Beleid). Deze speerpuntbuurten zijn: De Engelenburg, Dragonder-zuid, Schrijverspark, Franse Gat, Molenbrug en 't Hoorntje.

Samen met bewoners(commisseries) gaan we sneller en beter inspelen op de zaken die het reguliere woongenot nadelig beïnvloeden.

Eind 2007 is onze beleidsnotitie leefbaarheid in wijken gereedgekomen. Op basis hiervan gaan we de volgende activiteiten verder invullen:

- Intervenieren bij burenoverlast middels eigen optreden, subsidiëring en inbreng kennis van/aan het project Buurtbemiddeling, subsidiëring zorgbemiddeling Kwintes; ondersteuning van het gemeentelijk beleid op terreinen van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), wijkontmoetingen/wijkbeheer en integraal veiligheidsbeleid, subsidiëring van het Buurtvaderproject en eigen wijk- en buurtprojecten.
- Wijkconciërge in het Franse Gat. Deze gaat aan de slag vanuit een eigen stek in de wijk. Hij/zij wordt voor ons een belangrijk aanspreekpunt in de wijk.
- Doorgaan met de toezichthoudersprojecten en deze ook uitbreiden in andere wijken, onder andere in De Grote Pekken en het Hoorntje. Deze toezichthouders worden door Patrimonium (en de gemeente Veenendaal) financieel en uitvoeringstechnisch ondersteund.
- Opzetten van een O-team. Deze is gericht op het geven van extra aandacht aan de woonomgeving (onder andere het groen en zwerfvuil). Dit is tevens een werkgelegenheidsproject dat we, naast een ander al lopend project, gaan invullen met een zorginstelling.
- Uitbreiden van het aantal bewonerscommissies, want onze bewoners zijn en blijven richtinggevend.
- We hebben in 2005-2006 voor de eerste keer de landelijke leefbaarheidmonitor (LEMON) lokaal ingevuld. In 2008 gaan we dit opnieuw doen (iedere 2 jaar) en wordt deze monitor door ons gebruikt om de kwaliteit van het wonen in onze buurten / wijken te kunnen blijven toetsen. Aan de hand van de uitkomsten passen we ons beleid op dit terrein aan.
- De veiligheidsbeleving wordt mede sterk beïnvloed door de uitstraling van de grotere woongebouwen. Daarom wordt ook in 2008 het programma voortgezet om entrees een beter aanzien te geven, af te sluiten voor ongewenst publiek en te voorzien, daar waar nodig en mogelijk, van een videofooninstallatie. Ook passen we daar waar mogelijk het politiekeurmerk Veilig Wonen toe en worden de algemene ruimtes en de bergingsgangen lichter, veiliger en vriendelijker gemaakt.
- Achterpad verlichting in onder andere de Holle Kamp.
- Ook wordt samengewerkt met de gemeente Veenendaal in het kader van de vuilverzameling; groenbeheer wordt verder geoptimaliseerd, vandalisme en graffiti bestreden etc. Een gezamenlijke inspanning met de gemeentereiniging moet er toe leiden dat vooral de problematiek met grof vuil in de openbare ruimten wordt verbeterd.
- Door middel van actieve deelname aan het OGGZ-Sociaal Vangnet Veenendaal (zowel casuïstiek als beleidsoverleg) wordt door ons het preventieve beleid ondersteund. Hierdoor kan overlast in buurten, veroorzaakt door personen met sociaal/psychische problematiek, worden voorkomen of opgelost.

- We nemen deel aan de zorgmonitor in De Valleiregio om zodoende de OGGZ problematiek duidelijk in kaart te brengen. Door centrale registratie van de multi-probleemklanten door één van de deelnemers is een snellere en adequate aanpak van de problematiek mogelijk. Ook werken we mee aan de toewijzing van passende woonruimte aan OGGZ woningzoekenden, die een nieuwe kans krijgen om met behulp van verplichte ambulante zorg, een nieuw zelfstandig leven op te pakken (tweede kansbeleid, woonruimte in schakel 4) en de ontwikkeling van een groepsgerichte woonvoorziening (schakel 3).
- In overleg proberen we de groenvoorzieningen met elkaar meer een "leeffunctie" te geven. Hiervoor is een aantal plannen uitgewerkt voor het Jan Roeckplantsoen, het Schrijverspark en de Engelenburg. Voor het Prins Willem-Alexanderpark staat een grootschalige renovatie van de totale woonomgeving op het programma. Plannen hiervoor zijn in 2007 voorbereid en besproken met betrokken partijen.
- Sponsoren van het bouwdorp.
- Financiering van activiteiten voor (Marokkaanse) jongeren, georganiseerd door De Vaart in de Geut (Franse Gat).
- Samen met de Gemeente en collega corporaties wordt een leefbaarheidfonds opgezet. Door een prijsvraag worden bewoners(groepen) geprikkeld initiatieven te ondernemen die gericht zijn het verbeteren van hun leefomgeving.
- Financiële ondersteuning van projecten, gericht op de verbetering van de sociale cohesie door bewoners (bijvoorbeeld: straatpraat).
- Schoonmaakacties, in ieder geval ook met de jeugd.
- Maatschappelijke stages.

#### Huismeesters en toezichthouderprojecten

In 2008 gaan we verder met het ingezette beleid om meer huismeesters in te zetten in wijken en toezichthouderprojecten op te zetten. De nadruk ligt hierbij op de speerpuntbuurten.

De toezichthouderprojecten (Buurtpreventie) wordt ook in 2008 weer verder uitgebreid. Naast de Buurtpreventie (toezichthouderprojecten) in De Engelenburg, Zuiderkruis/Boogschutter, het Prins Willem-Alexanderpark en het Jan Roeckplantsoen, is in 2007 gestart in het Schrijverspark en zijn de voorbereiding getroffen om een dergelijk toezichthouderproject ook te realiseren in De Grote Pekken.

Al deze plannen zijn er op gericht om de bewoners meer te betrekken bij hun wijk en de leefbaarheid. Iedereen is gebaat bij een gezonde sociale samenhang in de buurt. Het "wijkgevoel" en het hebben van eigenwaarde en trots zijn op waar men woont zijn positieve verbindingsfactoren.

In 2008 wordt het project "Prettig Wonen doen wij zo!" samen met Quintes in het Prins Willem-Alexanderpark afgerond. Er zijn plannen om een dergelijk project op te zetten in het Schrijverspark.

In het kader van het versterken van de positie van onze huismeester hebben we plannen om een leeg gedeelte van het ketelhuis in de Engelenburg te verbouwen tot een functionele ruime.

#### Ondergrondse vuilopslag

Samen met de Gemeente zijn voorbereidingen getroffen om in de middenhoogbouwcomplexen (portiek etageflats) ondergrondse vuilopslag te realiseren. In 2007 is de hoogbouw voorzien. Voor onze huurders die tot de laagste inkomensgroepen behoren, betalen wij de borgsom die voor de milieupassen voldaan moet worden als borg.

#### Nota leefbaarheid

In 2007 is de strategisch notitie Leefbaarheid vastgesteld. Hierin is opgenomen wat we onder leefbaarheid verstaan, wat er mee te maken heeft en welke samenhang er is.

Op basis hiervan zijn er integrale buurtbeschrijvingen opgesteld en daarop volgend gaan we buurtactiviteitenplannen opstellen. De nadruk ligt vooral op het goed zicht krijgen wat er speelt in de wijken en aandacht voor de woonomgeving. Goede samenwerking met de bewonersorganisaties, de Gemeente, stichting De Vaart en de Politie is zeer belangrijk. We gaan laten zien dat het ons ernst is dat op een aantal plaatsen iets extra's moet gebeuren.

Wij blijven dus mede verantwoordelijk voor de leefbaarheid van onze wijken en buurten. De aanpak van voorkomen en bestrijden van overlast wordt hierbij betrokken. In totaal is voor nieuw beleid en leefbaarheid in de begroting opnieuw € 400.000,- opgenomen. Met de Gemeente gaan we in het kader van de prestatieafspraken zaken vastleggen. Uiteraard dragen onze onderhouds- en investeringsprogramma's ook bij aan het verbeteren van de leefbaarheid en de woonomgeving.

#### Lemon

In 2008 wordt het Leefbaarheidsonderzoek Lemon opnieuw uitgevoerd. Aan de hand van de nieuwe resultaten kunnen we dan analyseren of de al uitgevoerde maatregelen en projecten invloed hebben gehad op de beleving van onze bewoners.

We hebben besloten om de resultaten van het Lemon onderzoek voor een (beperkt) deel invloed te laten krijgen op ons huurbeleid. Voor de zomer 2008 liggen de nieuwe resultaten klaar.

#### Beheerplannen - complexbeheerplannen

Thema voor 2008 is dat we onze activiteiten meer naar buiten richten. Meer aanwezig in de wijken. Onze woonconsulenten, opzichters, huismeesters en huisbewaarder gaan gezamenlijk plannen voor buurten en wijken voorbereiden. De resultaten hiervan kunnen dan omgezet worden in (complex)beheerplannen voor het strategisch voorraadbeheer. Op deze manier wordt onze betrokkenheid bij de bewoners en de wijken vergroot.

#### Groenvoorziening

In 2008 worden plannen uitgevoerd voor het geheel of gedeeltelijk opknappen van delen van onze groenvoorziening. Het gaat hierbij om locaties in: De Engelenburg en het, Prins Willem-Alexanderpark, het Schrijverspark. Hierbij wordt, waar nodig, een combinatie gemaakt van de aanpak van groen en grijs (grijs = straatwerk).

#### Overlastbestrijding

Voor 2008 zijn onveranderd voor het bestrijden van overlast de volgende uitgangspunten van kracht. Basis is een duidelijke voorlichting aan de huurders en een zo strak mogelijke procedure om op deze wijze de overlast voor omwonenden zo veel mogelijk te beperken. Door dichter op de wijken te gaan zitten proberen we problemen in de kiem te smoren en bij de basis aan te pakken. Op het gebied van sociaal beheer (als onderdeel van de aanpak

Eveneens wordt de problematiek rondom illegale bewoning en hennepcultuur nader opgepakt. De uitvoering van dit beleid gaat regelmatig samen met het tweede kansbeleid. Er vindt regelmatig overleg plaats met alle maatschappelijke instellingen. De problematiek wordt echter steeds complexer. In dit kader zijn bijvoorbeeld met Kwintes afspraken gemaakt over gerichte zorgbemiddeling; wij willen dit in 2008 verder effectueren en uitbreiden. Ook de toezichthouderprojecten, buurtbemiddeling, buurtpreventie en de buurtvaders dragen bij aan het voorkomen en oplossen van overlast. Hieraan blijven we dan ook in 2008 meefinancieren.

In relatie tot de overlastbestrijding participeren we ook in het Sociaal Vangnet, zowel beleidsmatig als qua uitvoering

## **5.2 Duurzaam ontwikkelen, bouwen en beheren**

Duurzaamheid is in toenemende mate richting gevend aan ons beleid, vooral bij nieuwbouw en het onderhoud van woningen. Dit is bijvoorbeeld vertaald naar een referentiebestek voor nieuwbouw en beheer, waarin duurzaamheidsmaatregelen zijn geïntegreerd. Dit referentiebestek wordt jaarlijks geactualiseerd. In de nieuwbouw blijft onze eis om de woningen te realiseren onder de strenge eisen van groenfinanciering onverminderd van kracht. Voor onze bestaande woningvoorraad trachten wij ons geformuleerde beleid om te vormen naar meetbare doelstellingen.

Energie blijft als thema binnen ons duurzaamheidsbeleid bijzonder belangrijk. Het schaarser worden van fossiele brandstoffen, de klimaatverandering ten gevolge van CO<sub>2</sub>-uitstoot en de steeds hoger wordende energielasten voor bewoners, maken het noodzakelijk om te streven naar energiebesparing en het toepassen van duurzame energiebronnen. Door de alsmaar stijgende energiekosten vormen deze een toenemende druk op de totale woonlasten. Beheersing (en waar mogelijk verlaging) van de kosten voor verwarming en warm tapwater is een prioriteit. Wij zijn hier op verschillende terreinen actief mee bezig. Het opwekken van stroom via de zonnecellen is hier een voorbeeld van. Zowel in onze nieuwbouw als in onze bestaande bouw zijn we een onderzoek gestart naar de mogelijkheden om collectieve installaties te gaan stoken op hout (=biomassa).

De zorg voor natuur en milieu vereist van ons een goed maatschappelijk verantwoord ondernemerschap. Dit beïnvloedt in hoge mate de keuzes die gemaakt moeten worden bij onder andere materiaaltoepassingen. Een grote energiebesparing is te halen in de bestaande bouw. Hiertoe zijn al onze woningen die gebouwd zijn vóór 1998 voorzien van een Energie Prestatie Advies (EPA). Hiermee is de energie-index (EI) van de verschillende woningen in kaart gebracht. De woningen worden nu aangeboden met een energielabel. In onze begroting is een aanzienlijk bedrag opgenomen om energiemaatregelen te kunnen treffen.

In de nieuwbouw zijn wij actief bezig met het terugdringen van de energievraag. Vooral in het IFD-demonstratieproject Maskerade+ worden innovatieve maatregelen toegepast om de energievraag te beperken. De aangepaste verscherpte wet- en regelgeving eisen van ons een adequate inzet van kennis.

Door hoogwaardige isolatie en warmteterugwinning is het mogelijk om de warmtevraag tot bijna nul te reduceren. Dit betekent dat alleen bij vorst bijverwarmd zal moeten worden. Voor warm tapwater is nog een beperkte hoeveelheid gas noodzakelijk.

Wij zijn actief betrokken bij het proces om in de nieuwe woonwijk Veenendaal-oost te komen tot een duurzame energievoorziening en zijn van mening dat een collectieve warmtevoorziening, die per cluster kan worden aangelegd, de beste garantie geeft voor een duurzame energievoorziening in de toekomst. Wij hebben een belangrijke rol gespeeld in de initiatieffase en de totstandkoming van DEVO (Duurzame Energievoorziening Veenendaal-oost).

## **6. BELEID EN BEHEER EN OVERLEG MET HUURDERS**

### **6.1 Overleggen**

Natuurlijk hechten wij grote waarde aan een goede relatie met onze huurders, de toezicht-houders, onze bewonerscommissies en Huurdersvereniging. Om die reden overleggen we op verschillende niveaus met hen.

#### Huurdersvereniging

De Huurdersvereniging is de overlegpartner van Patrimonium in de zin van de Wet op het Overleg Huurders Verhuurder.

Vier keer per jaar worden plenaire overlegvergaderingen gehouden. Daarnaast wordt er ook periodiek informeel overleg gevoerd. Op verzoek van de Huurdersvereniging worden ook themabijeenkomsten georganiseerd.

Vaste bespreekpunten in de overlegvergaderingen zijn in ieder geval: het huurbeleid, de begroting, het activiteitenplan, de meerjaren onderhoudsbegroting (MOB), de jaarrekening annex het volkshuisvestingsverslag en nieuwe beleidsvoornemens. Daarnaast kennen deze bijeenkomsten ook een informatief karakter, besproken worden de nieuwbouw en de grote onderhoudsplannen.

De Raad van Commissarissen voert (minimaal) éénmaal per jaar een gesprek met het bestuur van de Huurdersvereniging.

In de statuten is de mogelijkheid van een lidmaatschap voor de huurders opgenomen. De kosten van het lidmaatschap zijn (2008) € 0,55 per maand. De Huurdersvereniging heeft in de nieuwe statuten gekozen voor een verenigingsraad die wordt gevormd door de leden die per wijk -door de leden uit die wijk- worden gekozen. Elke wijk heeft ten minste één vertegenwoordiger in de verenigingsraad.

Het bestuur wil zich graag verder uitbreiden en werkt aan deskundigheidsbevordering. De Huurdersvereniging heeft een eigen onderkomen. Daarnaast kan gebruik gemaakt worden van de faciliteiten van het kantoor aan het Boompjesgoed.

#### Bewonerscommissies

Met onze 13 bewonerscommissies wordt het gestructureerde overleg verder uitgebouwd, waarbij duidelijke afspraken gemaakt worden over de wijze van samenwerking en de te bespreken zaken. Ook wordt gewerkt aan het opzetten van nieuwe bewonerscommissies en begeleiding/opleiding voor de bewonerscommissies. De bewonerscommissies beschikken via de Huurdersvereniging over financiële middelen.

#### Bewonersparticipatie

Naast het structurele overleg met de Huurdersvereniging en de bewonerscommissies, vinden we het belangrijk dat ook andere bewoners meedenken en meedoen in hun wijk en buurt. Daarom willen we bewoners op verschillende manieren ontmoeten, we willen weten wat er leeft. Dat is iets dat we in 2008 verder willen uitbouwen door het houden van maatschappelijke debatten, themabijeenkomsten en het houden van klantenpanels.

#### Geschillencommissie

De onafhankelijkheid van de Geschillencommissie is vastgelegd in het Geschillenreglement, dat in 2003 is vastgesteld. De leden van de Geschillencommissie zijn de heren H. Roor, E. P. van Dijk en L.W.C. Boeters. Jaarlijks rapporteert de Geschillencommissie over haar werkzaamheden in een apart verslag.

In 2008 wordt het traject van klachtenafhandeling veranderd in het kader van het KWH traject. Bewoners worden duidelijk geïnformeerd waar zij met klachten over de afhandeling van onze werkzaamheden terecht kunnen. Dit traject, voorafgaand aan een eventueel geschil, wordt verbeterd.

## 7. TREASURY JAARPLAN 2008

### 7.1. Financieringsbeleid 2008

Wij hebben in 2007 een lening ad € 5 miljoen aangetrokken met storting in oktober 2008. Op basis van het liquiditeitsverloop wordt medio juli 2008 de limiet van de rekening courant bereikt. Onze financieringsbehoefte in 2008 wordt met name veroorzaakt door een netto-investeringsniveau van € 40 miljoen, met een onzeker karakter, en zekere herfinancieringen ad € 7,5 miljoen.

In bijlage B is een overzicht opgenomen van de aan te trekken financiering op basis van het huidige verloop van de financieringsbehoefte. Door het onzekere karakter van de (des)investeringen dient terughoudendheid betracht te worden ten aanzien van de financiering hiervan. Op basis van een relatief lage lange rente (10-jaars 4,69%) en de verwachting van banken dat de lange rente op termijn zal stijgen, zou wel overwogen kunnen worden de zekere financieringsbehoefte voortijdig in te dekken.

**Actie:** maandelijks monitoren van ontwikkeling financieringsbehoefte.

**Actie:** op regelmatige basis de rentevisie bepalen.

Onze financieringsbehoefte bedraagt eind 2008 € 41 miljoen. Deze financieringsbehoefte wordt voor een deel bepaald door de zekere kasstromen zoals finale aflossingen, zie onderstaande tabel.

Leningnr.	Geldgever	Rente	Datum EA	Bedrag
10033	Rabo	6,00%	01-07-2008	€ 2.449.492
10068	BNG	4,555%	25-11-2008	€ 5.000.000
10072	BNG	3,779%	19-12-2008	€ 5.000.000
Storting	NWB	4,168%	12-10-2008	-/- € 5.000.000
Totaal				€ 7.449.492

**Actie:** In 2007 aantrekken van nieuwe leningen met uitgestelde storting ter herfinanciering van eindaflossingen 2008 van in totaal € 7,45 miljoen. De overige financieringsbehoefte van € 34 miljoen, wordt veroorzaakt door de onzekere investeringskasstroom. Wanneer er nu reeds voldoende zekerheid bestaat over een deel van het netto-investeringsvolume in 2008 kan daaruit, rekening houdend met de overige kasstromen, een concrete financieringsbehoefte worden vastgesteld.

Wij hebben vastgesteld dat een deel van de financieringsbehoefte, zijnde € 10 miljoen, wordt veroorzaakt door investeringen met een onzeker karakter. De overige € 24 miljoen financieringsbehoefte is volgens ons als zeker aan te merken. Onderstaand volgt een specificatie van de acties omtrent deze financieringsbehoefte op basis van onze inschattingen.

**Actie:** Op korte termijn indekken van de financieringsbehoefte ten gevolge van de naar inschatting van Patrimonium zekere financieringsbehoefte uit investeringen van € 10 miljoen voor het jaar 2008.

**Actie:** In de loop van 2008, op basis van de ontwikkeling van de financieringsbehoefte en de rentevisie nieuwe financieringen aantrekken ter financiering van de zekere financieringsbehoefte voor een bedrag van maximaal € 14 miljoen voor 2008.

Voor de raming van de rentelasten in de begroting zijn op basis van ons huidige liquiditeitsverloop de volgende nieuwe leningen geraamd:

Indicatieve datum	Hoofdsom	
Mei 2008	€ 5.000.000	
Juli 2008	€ 5.000.000	
Augustus 2008	€ 7.000.000	
September 2008	€ 7.000.000	
December 2008	€ 7.500.000	Wordt nog in 2007 met storting 2008 aangetrokken
Totaal	€ 31.500.000	

Dit dekt niet de totale geraamde behoefte van € 41 miljoen, maar in de begroting is op basis van ervaring een deel van de financieringsbehoefte voor nieuwbouwprojecten eind 2008 (ca. € 10 miljoen) doorgeschoven naar 2009.

In werkelijkheid trekken wij op basis van de zekerheid van investeringsuitgaven financiering aan.

## **8. CORPORATE GOVERNANCE**

### **8.1 Governance**

In 2007 is de organisatie verder vormgegeven op basis van de vereisten inzake governance bij woningcorporaties. Dit heeft onder meer ingehouden:

- ondertekenen van de AedesCode;
- daarin is opgenomen de governancecode die daarmee eveneens door Patrimonium is onderschreven;
- transparantie in verslaglegging; dit is op basis van het jaar 2006 geschied en zal in 2008 voor het jaar 2007 eveneens plaatsvinden;
- vaststellen en publiceren van een integriteitcode en een klokkenluisregeling voor Patrimonium;
- het volgen van werkwijzen en procedures om Patrimonium op een transparante en verantwoorde wijze goed te besturen.

Uiteraard wordt dit beleid in 2008 gecontinueerd.

### **8.2 Relatie met stakeholders**

In 2007 hebben we ondermeer met de volgende stakeholders gesproken:

- jongeren en jongerenraad over de integrale enquête onder alle Veense jongeren over het wonen;
- twee klantenpanels met jongeren;
- alle bewonerscommissies gezamenlijk over de enquête-uitslagen samenwerking bewonerscommissies met Patrimonium;
- jaarbijeenkomst Gemeente en bewonersorganisaties over leefbaarheid in Veenendaal;
- werkconferentie met alle stakeholders rond het project Kamers met Kansen;
- (markt)partijen in het kader van de mede door Patrimonium ondersteunde WERV-Vastgoedmonitor;
- diverse partijen ter voorbereiding van de Woonvisie zoals die onder regie van de gemeente samen met corporaties en OVO is opgesteld.

Deze relaties met de stakeholders zullen in 2008 weer worden geagendeerd, al dan niet in geactualiseerde vorm.

Omdat we naast deze bilaterale en themagerichte stakeholdersoverleggen ook behoefte hebben aan een overleg met alle stakeholders gezamenlijk, organiseren we in 2008 een dialoogbijeenkomst over dit onderwerp. Hierin stellen we de vraag centraal wat stakeholders verwachten van Patrimonium in de Veenendaalse samenleving in de komende periode. De organisatie zal verzorgd worden op basis van het Kgotla-dialoogconcept.

### **8.3 Risicomanagement**

In 2007 zijn wij gestart met het project om risicomanagement binnen de organisatie te implementeren. Dit proces wordt ondersteund door Corgwell Visser Copini. Hun pragmatische aanpak en onderliggende filosofie van waardecreatie, spreekt ons aan.

Primair is risicomanagement iets voor de agenda's van de RvC, bestuurder en Managementteam. In een themabijeenkomst over dit onderwerp zijn de volgende uitgangspunten voor het proces vastgesteld:

- niet te gedetailleerd (hoofdpijnen);
- met beide benen op de grond blijven;
- balans zoeken;
- tweede echelon op orde hebben.

In de rapportage van de in het voorjaar 2007 gehouden quick scan zijn van de verschillende aandachtsgebieden de aandachtspunten gegeven.

1. financieel (processen)
2. strategisch/operationeel
3. compliance, en
4. governance

Op een aantal deelterreinen worden zaken opgepakt:

#### Ad 1. Financieel (processen)

De volgende activiteiten zijn reeds voorzien en voorgenomen in de komende periode:

- afronden fase 1 van procedurebeschrijvingen;
- opstellen sturingsinformatie voor de RvC;
- implementatie nieuw primair systeem, waarbij ook procedures worden aangepast aan de actualiteit en gedachte workflow in het systeem;
- herzien financieel beleid op basis van nieuwe meerjarenbegroting;
- budgetbeheersing nieuwbouw door gedocumenteerde gefaseerde afronding en vervolgstap(pen);
- verbeterd ondersteunend pakket t.b.v. bedrijfswaardeberekening;
- bijgesteld treasury statuut;
- vervolg implementatie inkoopbeleid (inkoopcontrol): organisatorische inbedding en vervolgstappen.

Hiermee is en wordt het onderdeel "financiële processen" meer dan voldoende opgepakt.

De volgende aanpak wordt in 2008 voorgestaan:

#### Ad 2. Strategisch/operationeel

##### **Voorstel:**

De organisatie loopt dagelijks strategisch/operationele risico's. Bij presentatie afronding quick scan heeft het MT geoefend met stemkastjes. Deze aanpak is goed bevallen. Voorgesteld wordt om dit aspect op deze wijze op te pakken. De organisatie zelf wordt hiermee niet direct belast. Het zijn de MT-leden (en vervolgens RvC-leden) die hierin het voortouw hebben. Uiteindelijk worden de resultaten, indien noodzakelijk, geïmplementeerd.

Het gaat hierbij om risicomanagement in het denken en doen van het MT. Daarmee wordt de basis gelegd om het handelen over te dragen naar de tweede lijn (middenkader en medewerkers).

**Tijdsplanning:** in de maand januari 2008 bijeenkomst MT om de voorbereide onderdelen door te spreken. Na afronding van dit onderdeel kan achtereenvolgens 3. Compliance en 4. Governance worden opgepakt.

#### **8.4 Visitatie**

Sinds de totstandkoming van de Aedescode staat visitatie binnen de corporatie vast op de agenda. Nog niet helder is op welke wijze en met welke accreditatie de visitaties kunnen plaatsvinden.

Visitatie moet iets toevoegen, mag geen groot tijdbeslag op de organisatie hebben en de uitvoerende persoon/organisatie moet de stakeholders aanspreken en uitdagen. Het is de intentie om in de loop van 2008 de visitatie concreet te laten uitvoeren.