

1. INLEIDING

1.1 Vastgoed in woelige tijden

Het opstellen van een begroting voor een bedrijf met vastgoed is in deze tijden geen gemakkelijke opgave. Wat zal de waarde van het vastgoed doen? Welke mogelijkheden biedt de kapitaalmarkt? Hoe ontwikkelt zich de vraag in ons marktsegment van huurwoningen. Welke mogelijkheden biedt de inkomenspositie van mensen om de gewenste vernieuwing van ons bezit financieel bij te houden qua huurprijsstelling? Vragen die in deze tijd nog meer aan de orde komen, dan anders.

Tegelijkertijd is er de onzekerheid die de rijksoverheid vergroot door de fiscalisering (vennootschapsbelasting) en de heffing voor de 'Vogelaarwijken'.

De positie die de corporatiesector inneemt in het maatschappelijk bestel, is nog volop in discussie in politiek Den Haag. Hierdoor is de constellatie waarbinnen we kunnen werken eveneens ongewis.

Op hetzelfde moment ligt er een enorme opgave voor de volkshuisvesting in Veenendaal. Samen met de gemeente en marktpartijen wordt komend jaar namelijk een begin gemaakt met de realisatie van een nieuwe wijk Veenendaal-Oost.

Patrimonium is tot op zekere hoogte in staat om anti-cyclisch te investeren. Als de vraag naar koopwoningen afneemt, kan die wellicht voor huurwoningen op peil worden gehouden. Echter de investeringen van Patrimonium worden mede gefinancierd uit verkopen van de bestaande woningvoorraad. Derhalve geldt voor het activiteitenplan en de begroting 2009 het voorbehoud van de omstandigheden die de economie moet bieden.

De begroting sluit met een tekort van bijna zes miljoen euro.

Dit volgt uit het ingezette meerjarenbeleid om onze woningvoorraad te vernieuwen. De veronderstelling erbij is dat de financiële meerjarenuitkomsten nog passen binnen de bandbreedte zoals door het CFV worden gehanteerd op basis van het vermogen van Patrimonium in relatie tot de volkshuisvestelijke opgaaf. In paragraaf 8.4 wordt beschreven dat we die veronderstelling op dit moment opnieuw laten toetsen. De resultaten daarvan zullen begin 2009 bekend zijn. Dan zal ook op basis van de situatie op de woningmarkt bezien worden of het begrote aantal te verkopen woningen (50) reëel is. Samen met de evaluatie van de economische ontwikkelingen op dat moment kan dat leiden tot bezuinigingsmaatregelen.

In ons meerjarenbeleid was als gevolg van de vernieuwingsopgaaf een negatief resultaat voorzien. Wat echter in 2009 voor het eerst optreedt, is een negatief resultaat op de gewone bedrijfsvoering.

Patrimonium streeft er altijd naar om de gewone bedrijfsvoering minstens zonder verlies af te sluiten. In 2009 zal een meerjarenbeleid worden geformuleerd om dat voor de jaren daarna weer te bewerkstelligen.

In 2009 worden we echter geconfronteerd met de bijzondere projectsteunheffing (360.000 euro) en een derde huurrunde waarbij de huren op inflatie worden bevroren. Dit houdt in dat de kwaliteitsverbeteringen die in de woningvoorraad worden aangebracht niet kunnen worden terugverdiend. Dit geldt ook voor de investeringen die op basis van de maatregelen om op energie te besparen worden doorgevoerd.

Een andere oorzaak is dat met de vernieuwing van de woningvoorraad meer apparaatskosten aan de orde zijn. Deze zijn nodig om de investeringen verantwoord voor te bereiden en de uitvoering ervan te begeleiden. De apparaatskosten, gerelateerd aan de reguliere omzet, lopen in de pas met de ontwikkeling daarin.

1.2 Ambities

De komende jaren zal Veenendaal doorgroeien tot 65.000 à 70.000 inwoners. Veenendaal heeft daartoe een aantal belangrijke lijnen uitgezet. In de 'Strategische Visie Veenendaal 2025' staan de hoofdlijnen. Het wonen daarna is geconcretiseerd in de 'Woonvisie'. De ontwikkeling die Veenendaal verwacht en wenst door te maken, is ingebed in regionaal verband. Zo is daar de Gebiedsvisie Zuidoost Utrecht en het Convenant Projectagenda WERV. Niet alleen vanuit de overheden wordt met zeer veel interesse naar de groei van Veenendaal gekeken, ook vanuit de markt worden in de vorm van de vastgoedmonitor WERV belangrijke lijnen uitgezet voor de vanuit ons wenselijk geachte sterkere sturing bij de groei.

Patrimonium stelt zich breed op als het gaat om het bijdragen aan de invulling van de opgaven. Dit gebeurt uiteraard met het investeren in vastgoed/woningen, maar ook in het beheer, de leefbaarheid en bijdragen op het gebied van welzijn, zorg en visie op infrastructuur. Op dat laatste punt is bijvoorbeeld een plan neergelegd om - nu de ontsluiting van Veenendaal op het gebied van de bereikbaarheid per auto aanzienlijk is verbeterd - ook aandacht te hebben voor het openbaar vervoer (bijvoorbeeld voor station Veenendaal-De Klomp).

De inspanningen op het gebied van de woningbouw zijn de komende jaren doorslaggevend. In de Woonvisie worden door het gemeentebestuur belangrijke ambities neergelegd. In het rapport 'Woningmarktverkenning Veenendaal en omgeving' geeft Patrimonium aan hoe die visie omgezet kan worden in daadkracht en welke rol Patrimonium daarbij de komende jaren wil spelen.

Belangrijke stappen daarbij zijn onder meer de realisatie van de vernieuwing van het gebied Centrum-Oost en de ontwikkeling van het uitleggebied Veenendaal-Oost. Maar ook bijvoorbeeld de herstructurering van het centrum van Het Franse Gat valt binnen dit kader te noemen.

In de eerste fase van Veenendaal-Oost, Buurtstede, neemt Patrimonium zich voor om vijftig miljoen euro te investeren. Niet alleen in woningen, maar ook in bijvoorbeeld wonen en zorg en in een eerstelijns gezondheidspost.

Binnen het Ontwikkelingsbedrijf Veenendaal-Oost (OVO, een samenwerking tussen de gemeente en Quattro) zal in 2009 met het stedenbouwkundigbureau Khandekar noest worden gewerkt aan de tweede fase van Veenendaal-Oost: De Veenderij.

Maar vergezichten rijken tegenwoordig verder dan tien jaar. In 2008 presenteerde de regering de nota 'Randstad: topregio in Europa'. Hierin worden de groeikracht en de ambities voor de Randstad uiteengezet. Hieruit blijkt ook het belang van de naastliggende regio's waar Veenendaal deel van uitmaakt. We liggen direct naast één van de twee Randstedelijke groeiperspectieven in de voorziene ruimtelijke ontwikkeling: Utrecht. Utrecht-Stad wordt gezien als één van de grootste groeisteden in Europa, voor de komende jaren.

In die visie wordt voor de Randstad voorzien in de bouw van 500.000 woningen. De nadruk zal daarbij liggen op hoogbouw. Juist voor de gemeenten in de periferie van de Randstad, zoals Veenendaal, is er de mogelijkheid om woonmilieus te bieden die met voorkeur door de consument worden gevraagd: groen stedelijk wonen.

Patrimonium wil ook in het komende jaar graag bijdragen om verder in het project 'Structuurvisie Veenendaal' na te denken over het creëren van dergelijke woonmilieus. Ook voor na het jaar 2020.

Patrimonium heeft niet alleen woningen in Veenendaal, maar ook in Scherpenzeel. Mocht dat nodig zijn, dan zal Patrimonium ook graag bijdragen aan de verdere ambities van de gemeente Scherpenzeel.

1.3 Leefbaarheid en cultuur

Veenendaal is groot gegroeid in het naoorlogse tijdsgewricht. De groei vond plaats vanuit de nijvere traditie die Veenendaal in de vele jaren daarvoor heeft opgebouwd. Die sterke traditie is van groot belang bij de toekomstige ontwikkeling van de gemeente. Tegelijkertijd zal Patrimonium eraan werken om de maatschappelijke basis verder te verbreden. In het recent verschenen onderzoek 'Zo werkt dat hier niet', blijkt dat een belangrijk deel van de nieuwe Veenendalers nog buiten de cultuur staat. Het geldt vooral ook, zo stellen de onderzoekers, voor Veenendalers met een allochtone achtergrond. In hoge mate zijn dat huurders van Patrimonium. In dat kader werkt Patrimonium met gemeente en andere instanties hard aan de versterking van de integratie.

Verdere verbreding van de basis van Veenendaal en aandacht voor het terugdringen van de uitsluiting zal zeker bijdragen aan de doorzettingskracht die nodig is om de nu voorliggende groei van de gemeente vorm te geven.

Een belangrijk voorbeeld van ondersteuning van het integratieproces, is de introductie van een wijkregisseur in Het Franse Gat. Daarbij is het nadrukkelijk de bedoeling dat hij 'van en voor' alle bewoners van de wijk werkt.

In de andere wijken introduceert Patrimonium wijkbeheerders. Samen met de wijkregisseur in Het Franse Gat gaat het om een team van vier personen.

Op die manier willen we de leefbaarheid versterken en tegemoet komen aan de wens van onze bewoners om 'mee te tellen' en samen de wijk te vormen. Uit de bijeenkomst met onze belanghouders (Kgotla), die we in 2008 hielden in het Rembrandtcollege, bleek dit één van de belangrijkste wensen van onze huurders. Dit bleek ook uit de enquête-uitslagen van het LEMON-onderzoek.

1.4 Vernieuwing van onze woningen

We geloven in het blijvend aandacht besteden aan woningen van hoge kwaliteit. We overwegen om bij het realiseren van de 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 2009 voegen we aan 15 procent van onze leegkomende woningen kwaliteitselementen toe. Hierdoor komt een deel van onze woningen in een hoger huursegment terecht. Hiermee wordt bijgedragen aan gemengde en economisch sterke buurten. Dit gaan we verder uitbreiden en aanbieden aan zittende bewoners. Het voorzieningenniveau van de woning wordt op verzoek uitgebreid tegen een huurverhoging.

In 2009 hebben we circa 175 woningen in aanbouw: De Oranjetoren, 't Penseel, de Vlindertuin en de Entradatoren (Dragonder-Oost).

We beginnen in 2009 met de bouw van circa 300 woningen: Brouwerspoort, Veenendaal-Oost, Korte Molenstraat en in Dragonder-Oost (AAA).

Ook zal de verbetering van de wijk De Engelenburg voortgaan. Hierbij wordt, na de afgeronde renovatie van de drie flats aan de westzijde, nu de flat aan de oostzijde (Tinneweide) verbeterd. De appartementen aan het Jan Roeckplantsoen krijgen nieuwe entrees en balkons. In de Trommelaar en de woningen rond de Mauritsstraat wordt begonnen met de renovatie van de binnenkanten van de woningen (keukens, badkamers en toiletten). Ook hebben we in 2009 de voorbereiding van de aanpak van de Grote Pekken gereed.

We verwachten in 2009 50 woningen te verkopen. Mede om ons ambitieuze programma te kunnen betalen.

1.5 Wonen en zorg

Het komende jaar staat er een serie projecten op stapel waarbij we antwoord willen geven op de groeiende vraag naar wonen in combinatie met zorg. Nog steeds zijn er bijvoorbeeld lange wachtlijsten voor met name verstandelijk gehandicapten. Daartoe ontwikkelen we voor deze groep een woon-zorggebouw op de plaats waar nu De Shelter staat aan de Industrielaan. Op de hoek van de Nieuweweg en de Bevrijdingslaan willen we de ontwikkeling van een kleinschalige woonvorm voor ouderen en ouderen met dementie vorm geven. Dit als antwoord op de vraag naar deze woonvorm in Veenendaal zoals verwoord in het 'Onderzoek kleinschalig wonen voor demente ouderen in Veenendaal' van de Gemeente Veenendaal/Provincie Utrecht. Voor cliënten van Reinaerde bouwen we in 2009 de woon-zorgvoorziening aan de Korte Molenstraat.

Een locatie waar we wonen en zorg in verschillende vormen willen aanbieden, wordt in 2009 in aanbouw genomen in Dragonder-Oost (zuid). Daar zal voor verstandelijk gehandicapten woongelegenheden worden gerealiseerd alsmede logeeraccommodatie. Ook zal op dezelfde locatie een beschermde woonvorm voor jongeren worden gebouwd als opmaat naar een vorm van zelfstandig wonen voor die groep.

In de Entradatoren zal een specifieke vorm van een project (Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen, ADL) een plaats kunnen krijgen voor mensen die zorg op afroep beschikbaar willen hebben.

Onze kracht is het op diverse terreinen hebben van samenwerkingsverbanden (netwerken) of we financieren activiteiten op dit terrein (zorg in de meest brede zin).

Activiteiten voor 2009 waaraan we een actieve en/of financiële bijdrage leveren zijn:

- De voortzetting van de zorgalarm met professionele alarmopvolging. Dit doen we samen met Quarijn. In 2009 gaan we dit verder promoten tegen een aantrekkelijke prijs per maand (korting);
- Het mee ontwikkelen van bijzondere (woon)projecten, waaronder een ADL-cluster, een groepsgerichte voorziening voor OGGZ woningzoekenden schakel 3 (voor bewoners met een sociaalpsychiatrische achtergrond). In ontwikkeling zijn een aantal woonvormen voor mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking ('s Heerenloo midden Nederland, Reinaerde en Thuis in Wonen);
- Een woonvorm en activiteitscentrum voor allochtone ouderen;
- De maandelijkse spreekuren van de ouderenadviseur van de St. Welzijn Ouderen. Dit maandelijks spreekuur wordt uitgebreid naar twee locaties.
- We ondersteunen diverse projecten, zoals zorgbemiddeling, maatschappelijke stages, klusprojecten en het onderzoek 'Wonen in de wijk met een handicap'.

Op basis van het gemeentelijk beleidskader gaan wij verder het beleid ontwikkelen. Prioriteit blijft in ieder geval de WMO-regeling. Voor het verwezenlijken van de gemeentelijke doelstellingen, is een goede samenwerking nodig tussen de instanties op het gebied van wonen, zorg en welzijn.

Jongerenhuisvesting

In 2009 gaan we, in overleg met de jongeren zelf, ons studentenhuysvestingexperiment uitbreiden voor acht studenten. Daarnaast gaan we een internet klantenpanel verzorgen, gericht op alledaagse noden van onze jonge woningzoekenden.

We willen ons blijven profileren als jongerenhuysvester. In dit kader hebben we ook het percentage van onze te verloten woningen op Huiswaarts.nu uitgebreid naar vijftig procent. In de praktijk blijkt dat op deze manier meer jongeren worden geholpen aan een woonruimte.

1.6 De organisatie

Het voornemen is om begin 2009 met een nieuw geautomatiseerd bedrijfssysteem te kunnen werken. Niet alleen biedt dat ons de mogelijkheid om onze werkwijze verder te vergemakkelijken, meer van belang is dat de programmatuur ons kan helpen om de klant beter te helpen. In het nieuwe systeem staat niet een bedrijfs onderdeel centraal (techniek, woningmutatie, geld), maar de klant. Het stelt ons in staat alle informatie die voor de klant van belang is in één oogopslag te kunnen zien.

In 2009 blijven we opereren op het KWH-kwaliteitsniveau. Dit 'label' garandeert onze klanten een goede mate van dienstverlening.

In de loop van 2009 introduceren we een systeem waarbij huurders die een reparatie door ons willen laten verzorgen, zelf het tijdstip (geautomatiseerd) kunnen bepalen. Over het algemeen willen we in 2009 onze dienstverlening meer op deze wijze inrichten. Dus ook voor onderwerpen als huur en verhuur, huurtoeslag en dergelijke zal het te woord staan van klanten zoveel mogelijk op maat gepland worden, in plaats van op volgorde van binnenkomst.

Patrimonium beschikt over een enthousiast team van medewerkers. Onze sfeer is er één van openheid en transparantie. We willen blijven uitstralen dat we toegankelijk en goed bereikbaar zijn en weten wat er in de buurten en wijken leeft.

Samen met alle betrokken bewoners - of het nu om toezichthouders, bewonerscommissies, huurdersvereniging, mantelzorgers of andere vrijwilligers gaat - hopen we samen aan goede woonomstandigheden te kunnen blijven werken.

1.7 Energiebesparing

In ons programma voor 2009 is een programma opgenomen voor energiebesparing. Het bestaat uit een serie onderdelen.

In de nieuwbouw wordt als uitgangspunt een optimaal isolatiepakket gekozen. Ook worden moderne vormen van energieopwekking gekozen, zoals warmte-koudeopslag, houtpellets en zonneboilers. We blijven geloven in warmteterugwinning en luchtbehandeling, mits deze goed wordt toegepast en onderhouden. Wel zijn we, gezien de emoties hieromtrent, terughoudend in de toepassing ervan. Voor Buurtstede verwachten we de toepassing veelal niet nodig te hebben, omdat via DEVO de energievoorziening al zeer zuinig wordt gerealiseerd.

Voor de bestaande woningvoorraad is ons programma erop gericht om bij de warmteopwekking tot besparing te komen door toepassing van energiezuiniger ketels. Daarnaast wordt er bij renovatieprojecten – daar waar dat lonend is - gekozen voor het beter isoleren van woningen. Voor een aantal eengezinswoningen uit de vroeg naoorlogse bouwperiode testen we in 2009 een uitvoeringsprogramma dat gericht is op dak-, vloer en wandisolatie.

Om een goede toerekening te waarborgen van de energiekosten bij het opwekken van warmte, is in 2008 Patrimonium Energie B.V. opgericht. Begonnen wordt met het project Oranjetoren.

2. NIEUWBOUWBELEID

2.1. Het beleid inzake bouwen, verwerven en slopen

In 2009 worden de volgende activiteiten uitgevoerd op het gebied van de nieuwbouw:

- **Oranjetoren en 't Penseel** (nabij de Rondweg West)
Op de plaats van de voormalige Oranjeschool worden twee woongebouwen gebouwd. De toren bestaat uit 42 huurappartementen en achttien koopappartementen. De laagbouw, 't Penseel, bestaat uit twaalf huurwoningen en twee koopwoningen op de begane grond. Een deel van de parkeerbehoefte wordt ingevuld door een halfondergrondse parkeergelegenheid van 32 parkeerplaatsen.
- **Entrada**
In samenwerking met LATEI projectontwikkeling worden twee torens in Dragonder-Oost gerealiseerd. Eén toren, de Entrada, bevat vijftig appartementen, waarvan een deel koop. Hierin zijn veertien woningen bestemd voor mensen met ADL-ondersteuning. De bouw begint naar verwachting eind 2008.
- **De Molenput** (woonvorm Reinaerde, Korte Molenstraat)
Eind 2008 beginnen we met de bouw van een woon-/zorggebouw ten behoeve van Stichting Reinaerde. Het gebouw bestaat uit twintig wooneenheden, twee gemeenschappelijke huiskamers, één zorgkantoor en een gemeenschappelijke fietsenberging/technische ruimte.
- **De Vlindertuin**
In samenwerking met Giesbers-Arnhem Bouw worden op het voormalige Bochaneterrein 39 koop- en zes huurwoningen ontwikkeld. De infrastructuur is inmiddels gereed. Met de bouw wordt in november 2008 begonnen. Van het project is inmiddels meer dan de helft van het aantal woningen verkocht.
- **AAA** (Dragonder-Oost fase 2)
Met vijf zorgpartijen is een nieuw ontwerp gemaakt voor de invulling op dit terrein. Het betreft nu 91 zorgeenheden in een drietal gebouwen. Uitgangspunt is een integraal ontwerp met voldoende flexibiliteit in het ontwerp om de gebouwen ook op lange termijn, zo nodig ook voor andere doelgroepen, te exploiteren. De prognose voor het begin van de bouw is medio 2009.
- **Brouwerspoort** (Centrumplan-Oost)
Samen met BAM Vastgoed ontwikkelen we 55 huurappartementen en zeventien koopappartementen in het centrum van Veenendaal, op een ondergrondse parkeergarage en geïntegreerd met horeca, commerciële ruimtes en de muziekschool. De bouw begint, naar verwachting, eind 2009.
- **Binnenronde**
Dit betreft in totaal 117 huur- en koopappartementen (waarvan 57 huur). Daarbij worden in dit herontwikkelingsgebied twee supermarkten gebouwd en ondergronds parkeren. De ontwikkeling geschiedt in samenwerking met de gemeente en IJsselhofvastgoed. De prognose voor het begin van de bouw is: begin 2010. Dit is afhankelijk van de sloop van de bestaande school op deze locatie.
- **Veenendaal-Oost**
In 2009 wordt begonnen met de bouw van een nieuwe woonwijk met diverse huur- en koopwoningen en voorzieningen. Begonnen wordt met de wijk Buurtstede. In deze wijk zijn in de eerste vlek, De Hoven, circa veertig sociale huurwoningen gedacht in een type als de Legakkers; in de tweede vlek, De Straten, zijn 31 sociale huurwoningen

voorzien. Het betreft in principe grondgebonden woningen met mogelijk een gestapeld accent op de hoeken.

- **De Shelter**

In samenwerking met Burgland Projectontwikkeling is een ontwikkelingstraject begonnen voor de locatie van de Shelter. Het betreft een hoogbouwproject met circa 46 zorgeenheden voor enkele zorgaanbieders en daarboven circa 25 seniorenappartementen voor een bijzondere doelgroep. De onderste lagen zijn bedoeld voor commerciële, zorggerelateerde functies en parkeren. Het plan past in de visie van de gemeente over het Stationskwartier en vormt daar een hoekpunt van. De bouw is niet eerder dan in 2010 voorzien.

- **Hoek Bevrijdingslaan/Nieuweweg (De Koekoek)**

Door Patrimonium is een locatie verworven waarop een ontwikkeling is voorzien van circa 32 zorggerelateerde appartementen voor Quarijn, op een commerciële plint. Hiervoor moeten een schuur en een verouderde villa worden gesloopt. Aangezien de bestemming niet passend is, maar wel past in de centrumvisie van de gemeente, zal eerst een vrijstellingsprocedure worden gevolgd. Hierdoor is de bouw niet eerder voorzien dan in 2010.

2.2. Omschrijving van de nieuwbouw

Patrimonium spant zich in voor het bouwen van woningen die duidelijk meer bieden dan de minimale eisen, zoals die zijn vastgelegd in de regelgeving.

Enkele voorbeelden:

- De verkaveling in Veenendaal-Oost is voor wat betreft de categorie sociale huur deels gebaseerd op een stramienmaat van 7.20 m1 h.o.h. (hart op hart)
- Wij bouwen standaard grotere bergingen (circa negen m²), dan wettelijk is vereist.
- Alle woningen worden onder groencertificaat gebouwd.
- Er worden zwaardere isolatienormen voorgeschreven, dan de wettelijk vastgestelde.
- Er worden innovatieve energiebesparende concepten verwezenlijkt.
- Patrimonium biedt de huurder een keuzemogelijkheid met bijvoorbeeld het keuken/tegelplan en soms ook de plattegrond.

Al deze maatregelen leiden tot een aanzienlijke verbetering van de woontechnische en beheertechnische kwaliteit van de woningen en een substantiële verlaging van de kosten voor energie. Hierdoor blijven de woonlasten en de verhuurbaarheid ook op de langere termijn gewaarborgd.

2.3. 1 Milieubeleid nieuwbouw

De eisen die gelden voor duurzaam bouwen en die in het nieuwe Bouwbesluit worden omschreven zijn vanzelfsprekend van toepassing. Eveneens stelt Patrimonium zich ten doel om hogere duurzaamheidscriteria te formuleren en te realiseren. Het bouwen met een groenfinanciering is daar een voorbeeld van. Daarnaast hebben wij in ons Standaard Referentiebestek eisen gesteld aan het materiaalgebruik voor de bouw van onze woningen. Zo wordt er bijvoorbeeld geen gebruik gemaakt van tropisch hardhout.

Toepassing van alternatieve energieopwekking zoals zonnecollectoren, warmtepompen, houtpelletketels en gebalanceerde ventilatiesystemen worden al dan niet in combinatie met elkaar toegepast, hoewel wij terughoudend zijn met de toepassing van WTW-units, mede door de vele publiciteit hierover.

2.3.2. Duurzame ontwikkeling en nieuwbouw

Het beleid met betrekking tot een duurzame ontwikkeling wordt gecontinueerd en richt zich in toenemende mate op energiebesparing en de toepassing van alternatieve energiedragers. Bij de ontwikkeling van Veenendaal-Oost is Patrimonium nauw betrokken bij de werkzaamheden van het energiebedrijf DEVO. Zij hebben als doel het installeren en exploiteren van een duurzaam warmte- en elektriciteitsnet, waarop te zijner tijd alle (circa) 3800 woningen worden aangesloten. De eerste fase van dit systeem is in 2009 bedrijfsklaar.

Voor de Oranjetoren en 't Penseel wordt voor de ruimteverwarming en de warm tapwatervoorziening gewerkt met een houtpelletketel (geperste houtkorrels). Daarnaast zal de Entradatoren, gecombineerd met de bebouwing van negentig zorgeenheden van het project AAA, eveneens met houtpellets worden verwarmd. Voor de huurwoningen in de Binnenronde is dit systeem nog in studie.

Houtpellets zijn een CO₂ neutrale brandstof. Toepassing van deze energiedrager maakt de toepassing van aardgas in deze woningen overbodig. Voor de levering van de pellets wordt een samenwerking met een plaatselijke timmerfabriek voorzien.

Ook is hiertoe Patrimonium Energie B.V. opgericht die deze voorzieningen gaat exploiteren. Daarnaast wordt het dak van 't Penseel voorzien van dakbedekking met geïntegreerde PV-panelen waarmee het directe stroomverbruik overdag grotendeels gedekt wordt.

Met betrekking tot de toepassing van duurzame materialen wordt het door Patrimonium opgestelde referentiebestek 'Duurzame nieuwbouw, beheer en onderhoud' voor alle nieuw te bouwen woningen en de beheersactiviteiten gebruikt. Standaard worden alle nieuw te bouwen woningen gebouwd onder de voorwaarden welke verbonden zijn aan het verkrijgen van groenfinanciering.

Door het geven van lezingen, het uitbrengen van publicaties en het aangaan van samenwerkingsverbanden met bijvoorbeeld de gemeente, levert Patrimonium een publieke bijdrage in de totstandkoming van een meer duurzame samenleving op het gebied van bouwen en beheren.

3. (KLANT) KWALITEITSBELEID 2009

3.1 Algemeen

Vanuit ons beleid voor duurzaamheid is een begroting opgesteld voor bouwkundige en installatietechnische werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn er op gericht om het energieverbruik van onze woningen terug te dringen.

Ook zijn er nog ongeveer negenhonderd woningen geoormerkt voor het zogenaamde 'upgraden'. Deze woningen worden, al dan niet met het aanbrengen van kwaliteitsverhogende bouwdeelen zoals een dakkapel of vaste trap naar zolder, vanuit marktoverwegingen tijdens een mutatie naar een hoger kwaliteits- en huurniveau gebracht. Vanaf 2009 willen we ook aan onze zittende huurders van deze woningen dergelijke verbeteringen tegen een huurverhoging aanbieden. Al onze inspanningen zijn erop gericht om ons bezit in optimale conditie te houden.

We bieden onze klanten steeds meer mogelijkheden om hun woning naar eigen inzicht te veranderen (ZAV beleid). Ook brengen wij meer aanpassingen aan tegen een kostendekkende huurverhoging. Hierbij wordt de keuze voor onze bewoners nog groter. In 2009 breiden we de service uit.

3.2 Onderhoudsbegroting

De onderhoudsbegroting geeft steeds meer de synergie aan tussen de verschillende disciplines binnen het onderhoud. Zo kunnen bouwkundige maatregelen niet meer los worden gezien van kwaliteitsverbeteringen, leefbaarheid, installatie technische- en energetische maatregelen. Daarnaast wordt aandacht gegeven aan het optimaliseren van het binnenklimaat in het kader van gezondheid.

Grootschalig onderhoud vindt onder andere plaats in:

De Engelenburg	Tinneweide: uitbreiden en moderniseren van entree, trappenhuis, hekwerken en bergingsgangen.	2009 - 2011
Thorbeckesingel en Westersingel	Vervangen stalen ramen	2009
VSW terrein	Moderniseren badkamers, keukens en toiletten	2009 - 2010
Schepenbuurt	Kozijnvervanging en moderniseren badkamer, keken en toilet	2009
Jan Roeckplantsoen	Entrees, trappenhuisen, galerijen, badkamer, toilet en keuken	2009

Naast het grootschalige onderhoud worden in planmatig onderhoud onder andere de volgende werkzaamheden uitgevoerd:

- Metsel- en voegwerk € 500.000
- Schoorstenen en goten € 250.000
- Vervangen dakbedekking * € 1.000.000
- Herstel van kozijnen, ramen en deuren € 700.000
- Schilderwerk € 850.000
- Riolerings € 600.000
- Moderniseren badkamers, keukens en toiletten € 2.600.000
- Liften en cv-installaties € 2.000.000
- Liften en cv-installaties contractonderhoud € 590.000

* In het Franse Gat worden bij 145 woningen tegelijk met het vervangen van de dakpannen ook de isolatiemaatregelen getroffen, zoals het isoleren van het dakbeschoot.

3.3 Gezond binnenklimaat

In het kader van het optimaliseren van het binnenklimaat worden ventilatiekanalen periodiek gereinigd. Ook wordt in samenwerking met het Nutsbedrijf Enercen/GSU, daar waar mogelijk, open verbrandingstoestellen (zoals geisers) vervangen door gesloten toestellen.

De bewoners worden persoonlijk op de hoogte gesteld van wat en wanneer uitgevoerd gaat worden.

3.4 Energiebesparing in bestaande woningen

Ook in 2009 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 hebben we centraal gesteld in ons beleid. Dat willen we vertalen in onze producten en diensten. Onder het motto: 'De klant mag niet voor verrassingen komen te staan', hebben we een transparant beleid (ZAV) opgesteld. Bewoners hebben de keuze om zelf zaken aan te brengen. Het meeste kunnen wij voor de klant tegen betaling uitvoeren. Deze betaling kan in één keer worden voldaan of wordt opgenomen in een kostendekkende huurverhoging. In 2009 gaan we onze huurders hierover extra informeren.

Er is veel behoefte aan verbetering van het comfort en dus de beleving van de woning. Voor 2009 staat weer een aanzienlijk aantal te plaatsen bijkeukens op het programma. 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 bedrag gereserveerd bij de post Investeringsen.

Om snel, efficiënt en direct telefonische contacten met onze klanten uit te voeren werken we nu bij Woonservice met telefonistes die zich volledig op die taak kunnen richten, zonder door ander werk te worden afgeleid. Uit verschillende metingen blijkt dat dit een goede keuze is. Onze klant wordt snel, efficiënt en gericht doorverbonden naar de juiste persoon.

We zijn lid van KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector).

Begin 2009 zal duidelijk worden of we het KWH-Huurlabel hebben gehaald. In ieder geval maken wij ons op voor weer een jaar continu-meting. Onze werkwijze op alle tien de labelonderdelen wordt verder aangescherpt. Dit gebeurt met name op de meest weerbarstigste onderdelen: 'telefonische bereikbaarheid' en 'corporatie bezoeken'.

De interne bereikbaarheid van onze medewerkers wordt verbeterd. We gaan onze woningen beter etaleren door meer informatie beschikbaar te stellen. Reparatieverzoeken worden in 2009 efficiënter en klantvriendelijker afgehandeld. Huurders kunnen zelf een afspraak met een vakman maken en het is voor iedereen duidelijk welke service wij wel en welke wij niet verlenen. Een proactieve, klantvriendelijke, servicegerichte benadering van onze klanten is ons doel. Daarnaast gaan we meer op afspraak werken, zowel intern als extern. Hierdoor kunnen we onze klanten meer aandacht geven op het door hun gewenste tijdstip.

Door de klachtenafhandeling sterker te benadrukken en de *after sales* verder uit te breiden - ook naar de afhandeling van reparatieverzoeken - willen we beter inspelen op klachten en leren van onze fouten.

3.6 Communicatie

We zijn een moderne corporatie die vernieuwend te werk gaat. Dit stralen we in onze communicatie uitingen ook uit. De vernieuwing speelt zich af rond twee hoofdthema's: verbetering van de dienstverlening en het investeren in vastgoed. Gezien de grote inspanningen op beide terreinen in 2009 zal de externe communicatie hierop worden afgestemd. Te denken valt aan publicaties en activiteiten bij renovatie en nieuwbouwprojecten.

Voor de diensten worden folders verzorgd. De belangrijkste brochure 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 2009 gaan we over op een nieuw computersysteem voor de bedrijfsautomatisering. Het nieuwe systeem heeft in de programmatuur het uitgangspunt: de klant staat centraal. Dit betekent onder andere 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 en dergelijke). In 2009 gaan we dit systeem verder uitbouwen. Het zal dan onder andere voor onze klanten mogelijk worden om zelf online afspraken te maken voor reparaties in hun woning.

Voor het vastgoed zal per nieuwbouw- en renovatieproject een brochure worden verzorgd. Voor het bestaande vastgoed worden per woningplattegronden gemaakt.

3.7 Klantenpanels

In 2007 zijn we begonnen met klantenpanels (voor jongeren). Hierdoor wordt over en weer gecommuniceerd. Dit is belangrijk om de klanten meer te betrekken bij de ontwikkeling van eventuele diensten en producten. Als belangrijkste resultaat levert het klantenpanel informatie die een bestaand beleid helpt aan te passen of een nieuw beleid te ontwikkelen. Ook in 2009 staan er weer klantenpanels op het programma. In ieder geval ook panels die gericht zijn op de overige doelgroepen.

3.8 Kamers met Kansen

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

Door mee te werken aan dit project geven we ook invulling aan ondersteuning van het verhogen van de arbeidsparticipatie. In 2008 is een haalbaarheidsonderzoek gehouden en in 2009 wordt dit project nader ingevuld op de deelgebieden wonen, leren, werken en begeleiding.

4. HUURPRIJSBELEID / HUURONTWIKKELING

4.1.1 Huurprijsbeleid

Vanaf 2009 werken we met een nieuw (strategisch) Huurbeleid. Het Woningwaarderingstelsel (WWD) is leidend bij het bepalen van de huurprijzen en de geriefvoorzieningen. Voorzieningen worden opgenomen in de puntdeling. Daarna wordt op basis van de meetlat uit het huurbeleid de nieuwe huurprijs bepaald.

We gaan voor 85 procent van onze woningen uit van een gemiddeld basispercentage van 77 procent van de maximaal redelijke huur. Voor de up te graden woningen hanteren we een percentage van 85 tot honderd procent. Bij het huurbeleid zijn betrokken: individuele wensen van huurders, gedifferentieerde buurten, de gevolgen van het ZAV-beleid, upgraden, nieuwbouwhuren, aanpassen van de woningwaardering en marktorientatie. We gaan ook onze berekeningswijze van de huurprijzen vereenvoudigen. Daarnaast werken we met vaste prijzen voor verbeteringen (transparanter).

Het is spannend of het landelijke Woningwaarderingstelsel op het gebied van EPA-maatregelen wordt aangepast. Er bestaan plannen om de uitgangspunten van de wettelijke energie-labelling door te vertalen in het WWD. Dit kan grote gevolgen hebben voor ons als eigenaar met betrekking tot de huurprijsontwikkeling, vooral bij verhuizingen.

4.1.2 Huurbeleid en de jaarlijkse huurverhoging (1 juli 2009)

De jaarlijkse huurverhoging mag maximaal het inflatiepercentage van het voorgaande jaar bedragen. Het speelveld is wel erg beperkt geworden en huurdifferentiatie is vrijwel onmogelijk. Naar verwachting is de inflatie over 2008 ongeveer 2,75 procent. De huurverhoging per 1 juli 2009 is dan dus voor het derde jaar achtereen beperkt. Vóór 1 maart 2009 stellen wij, op basis van het voor ons dan geldend huurbeleid en onze meetlat, de (eventuele) differentiatie van de huurverhoging per 1 juli 2009 vast.

Ook wordt 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 procent huurstijging.

In het kader van het upgraden wordt een deel van ons woningbezit (vijftien procent) bij mutatie aangeboden tegen een meer marktgerichte huurprijs. In deze woningen vinden dan ook veelal extra investeringen plaats in kwaliteitsverbetering.

4.1.3 Strategisch voorraadbeleid (SVB)

We verstevigen onze marktpositie van onze producten en diensten door ons strategisch voorraadbeleid. Hierdoor komen we beter tegemoet aan de veranderende wensen en verwachtingen van onze klanten.

In 2009 worden de projecten Jan Roeckplantsoen en Schepenbuurt afgerond. Daarnaast wordt met de modernisering van het flatgebouw Tinneweide 2-144, het meerjarenproject De Engelenburg opgestart. In navolging van de in 2007 afgeronde modernisering van de woongebouwen aan het Schrijverspark, wordt in 2009 in samenwerking met de gemeente de woonomgeving aangepakt. Een veilige woonomgeving en woongebouwen staan centraal in deze aanpak.

Naast de modernisering van woongebouwen, is er in 2009 ook aandacht voor de kwaliteit van het uitrustingsniveau van de woningvoorraad. Zo wordt begonnen met de modernisering van de keuken-, douche- en toiletvoorzieningen in de grondgebonden en gestapelde woningen aan de Trommelaar en Mauritsstraat, Willem de Zwijgerstraat en omstreken.

De totale begroting van SVB projecten voor 2009 bedraagt 13,2 miljoen euro. Behalve de start van de hiervoor genoemde projecten, wordt in 2009 ook begonnen met de voorbereidingen van de moderniseringsprojecten De Grote Pekken en Boogschutter, Zuiderkruis (oneven huisnummers).

Met de SVB-jaaragenda als richtlijn, zal een jaarlijkse cyclus worden doorlopen om het SVB actueel te houden. Op basis van informatie, verkregen uit analyses van de interne en externe omgeving, de complexmonitor en interne brainstormsessies op buurtniveau, wordt het portefeuilleplan bijgesteld. Daarna kunnen de complexkaders, waar nodig, worden aangepast.

4.2 Verhuurbeleid/huurtoeslag

Verhuurbeleid

De verwachting voor 2009 is dat het aantal huuropzeggingen ten opzichte van 2008 ongeveer gelijk blijft. In 2009 zijn we volop bezig met nieuwbouw, maar er worden nog maar een beperkt aantal huurwoningen opgeleverd.

Naar verwachting gaan we meer woningen in de vrije sector verhuren, hieronder vallen ook de woningen in ons nieuwbouwproject de Oranjetoren.

Huiswaarts.nu

Eind 2008 vindt een eerste evaluatie plaats van Huiswaarts. Op basis daarvan worden besluiten genomen voor de periode vanaf 1 januari 2009. Bekeken wordt dan of er aanpassingen van het beleid nodig zijn om onze woningzoekenden zo goed mogelijk te bedienen. Besluitvorming vindt plaats in samenwerking met onze WERV- partners. In 2009 wordt ook onderzocht of we een beperkt aantal woningen aan gaan bieden via de Optiemodule. Onze inzet blijft om vijftig procent van de woningen via de lotingmodule te blijven aanbieden.

Naast publicaties op Huiswaarts.nu, presenteren wij in 2009 onze eigen woningen ook apart herkenbaar op onze informatiepagina's in de Rijnpost en op onze eigen website. Op deze manier kunnen we ook onze vrije sectorwoningen opvallend aanbieden. We experimenteren met groepsgewijze aanbiedingen om frictieleegstand zo veel mogelijk te beperken.

Herstructurering Binnenronde

De herhuisvesting van de 72 bewoners van de Slotemaker de Bruïnestraat en de Colijnstraat is nagenoeg voltooid. De laatste vijf oorspronkelijke bewoners worden in 2009 geherhuisvest. Alle overige 67 woningen worden tijdelijk verhuurd. Volgens de laatste planning beginnen we begin 2010 met de sloop. Daarvoor zeggen we in de loop van 2009 alle tijdelijke contracten op.

Het Sociaal Plan Herstructurering wordt in 2009 met de Huurdersvereniging geëvalueerd. Het plan is voor dit project succesvol gebleken.

4.2.1 Bijzondere doelgroepen

Intussen hebben we op deze manier meer dan tweehonderd bewoners gehuisvest, die deel uitmaken van een bijzondere doelgroepen en aangewezen zijn op een bepaalde vorm van zorgverlening.

In dit kader staan voor 2009 weer een aantal projecten op de agenda:

- Een ADL-project met veertien woningen (Entrada)
- Diverse zorgprojecten gesitueerd in Dragonder-Oost namelijk: twee keer voor voor verstandelijk gehandicapten, één keer voor lichamelijk gehandicapten en een groepsgerichte woonvoorziening (samen met Kwintes – psychosociale problematiek) en één keer voor logies.
- Zorgproject van twintig woningen aan de rand van het Prins Willem-Alexanderpark (Molenput)

- Twee kleinschalige woon-zorgprojecten in Veenendaal-Oost
- Zorgproject (dementerende) ouderen aan de Nieuweweg/Bevrijdingslaan
- Kloppend Harthuis
- Terrein van de The Shelter, gehandicapten en ouderen.

We blijven in gesprek met diverse zorginstellingen over de behoefte aan realisatie van verschillende zorgvormen.

Ons beleid is gericht op een evenwichtige buurtopbouw. We blijven de nodige aandacht schenken aan het huisvesten van moeilijk plaatsbare woningzoekenden (bijvoorbeeld mensen met een strafrechtelijk 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. Dit gecombineerd met het traject 'Wonen onder Voorwaarden' (wonen en verplichte ambulante hulpverlening).

We hebben de dienstverlening in enkele van onze complexen uitgebreid met zorgarrangementen. Hiervoor is een product ontwikkeld met Quarijn, namelijk de personenalarmering met een professionele alarmopvolging. Het jaar 2009 blijft in het teken staan van het promoten van dit product. Ook bieden wij onze oudere huurders de mogelijkheid om gebruik te maken van een ouderensprekuur. Tijdens dit spreekuur kan men terecht bij een ouderenwerker van Stichting Welzijn Ouderen voor allerlei informatie en advies.

Ons doel is het bevorderen van het prettig samenleven en wonen van verschillende culturen. Als insteek kiezen we het ondernemen van activiteiten met elkaar. Diverse allochtone organisaties zijn onze gesprekspartner voor de afstemming van ons beleid.

De taakstelling voor de huisvesting van statushouders blijft in 2009 in het teken staan van de pardonregeling. Iedere gemeente heeft de opdracht extra mensen een woning aan te bieden. Het grootste deel van de 'pardonners' uit de regio hebben nu woonruimte.

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. Als gevolg van deze ontwikkelingen zijn wij een actieve partner van zorg-, hulpverlenings- en welzijnsinstellingen. De complexe meervoudige problematiek vereist een intensievere zorg, ondersteuning en begeleiding (vooral op het gebied van schuldhelpverlening en bemoeizorg).

In 2009 wordt het integrale OGGZ-beleid verder omgezet in daden en acties.

Speerpunten van het OGGZ-beleid zijn voor 2009:

- het ontwikkelen van het verbeteren en afstemmen van de zorg en ondersteuning van de doelgroep;
- de doelgroep aan dagbesteding helpen;
- de doelgroep helpen aan een geschikte woning (met verplichte hulpverlening/woonbegeleiding, schakel 4) of een verblijfplaats regelen in de vorm van een beschermde woonvorm;
- de verdere ontwikkeling van de regionale zorgmonitor en het (regionaal) vangnetteam;
- het traject 'Wonen onder Voorwaarden' afstemmen met de sociaal vangnet partners;

- het politiek (lokaal en landelijk) onder de aandacht brengen van de noodzaak tot (extra) financiering van de bemoeizorg. Zonder intensieve bemoeizorg is in vele gevallen zelfstandig wonen zonder overlast naar de omgeving niet mogelijk;
- het sluitend maken van de samenwerkingsketen.

Voor personen die hun woning vervuilen en/of zichzelf verwaarlozen, kunnen wij in 2009 ook weer een beroep doen op het project 'Helder Moment'. Dit project is een initiatief van de GGD, Kwintes en het Leger des Heils, waarbij de desbetreffende persoon een hulpverleningstraject ingaat, waarin de ontstane situatie in de toekomst wordt voorkomen.

De realisatie van een groepsgerichte voorziening, schakel 3 in Veenendaal (Dragonder- Oost), krijgt in 2009 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 gaan onderzoeken of we gebruik blijven maken van het project Bemoeizorg van Kwintes 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, onderhoudsabonnement, asbestsanering

Mutatiebeleid

In 2009 richten we ons vooral op *after sales*. Hierbij ligt een duidelijke relatie met het nieuwe ZAV-beleid (Zelf Aangebrachte Voorzieningen). De keuzevrijheid van een huurder en alles wat wij de huurder kunnen bieden, wordt hierbij betrokken. Dit gaan we uitgebreid communiceren met onze huurders. Van belang is dat we de leegstand bij mutatie gaan beperken. Deze is toegenomen door de vele werkzaamheden die we in woningen uitvoeren bij mutatie, maar ook door de keuzemogelijkheden voor de klant.

Voor 2009 is het totale (mutatie)budget iets lager vastgesteld in vergelijking met 2008. Het totaalbedrag komt uit op 700.000 euro bij een (verwacht) aantal van ruim zevenhonderd mutaties.

We willen het kwaliteitsniveau van het opleveren van woningen bij verhuizingen verder verbeteren. Hiervoor begroten we extra onder de post POA (Projecten op Aanvraag). Dit is het planmatig onderhoud dat we gekoppeld hebben aan het mutatie- en klachtenonderhoud. Door ons succesvolle keuken- en tegelplan, met keuzemogelijkheden voor onze huurders, is er een hogere POA begrotingspost nodig.

Onderhoudsabonnement

Het onderhoudsabonnement blijft zeer succesvol. Intussen hebben bijna tweeduizend huurders een abonnement afgesloten (bijna 35 procent). Dit is een groot aantal dat steeds verder toeneemt. Vooral het feit dat men minder gaat betalen, naar mate men langer woont, is een voordeel dat als heel positief wordt ervaren. Ook in 2009 blijven we actief actie voeren om nog meer huurders te bewegen een onderhoudsabonnement af te sluiten. Wanneer klanten een reparatieverzoek indienen, waarbij de kosten voor de rekening van de huurder zijn, kunnen ze een abonnement afsluiten. Dan nemen wij de kosten van het reparatieverzoek voor onze rekening.

In 2009 voeren we een speciaal onderhoudsabonnement in voor bijzondere wooncomplexen. Hierbij is vaak sprake van intensieve bewoning.

Asbestsanering

Voor het eerst in jaren hebben we een lager bedrag begroot voor asbestsanering. In 2008 is er sprake van een afname van de meldingen en de kosten. Mede van invloed hierop is het invoeren van de ondergronds vuilopslag geweest. Hierdoor zijn alle (asbesthoudende) stortkokers afgesloten.

4.2.4 Huurtoeslag

In 2009/2010 installeert de Belastingdienst een nieuw automatiseringssysteem. Hiermee verwacht de Belastingdienst de huidige problemen voor een groot deel op te lossen. In 2008 zijn er aanmerkelijk minder problemen met de behandeling van huurtoeslag. Veel huurders vinden beter de weg naar de Belastingdienst en komen voor huurtoeslag minder bij Patrimonium om hulp vragen. Als huurders toch bij ons om hulp komen vragen, worden zij zo goed mogelijk geholpen en geadviseerd.

Door bovenstaande ontwikkeling is het Huurtoeslag Informatie Punt (HIP) momenteel niet actief. Veel wordt direct met de Belastingdienst geregeld. Eventuele betalingen door de Belastingdienst worden direct uitbetaald aan de aanvrager van huurtoeslag.

4.2.5 Huurincasso

Ook in 2009 wordt onze 'strakke huurinning' gecontinueerd. Door de huurinning strak te organiseren, neemt het aantal daadwerkelijke huisuitzettingen af. We proberen dit natuurlijk altijd zoveel mogelijk te voorkomen.

We hebben met onze deurwaarders nauw contact over ons incassoproces. Via rechtstreekse datalijnen is er over en weer uitwisseling van informatie. De deurwaarders verzorgen een substantieel deel van onze totale vorderingen op huurders.

Doelstelling was in 2008 om het streefpercentage rond de 0,75 procent te laten komen. Dat is ook gerealiseerd. Ook voor 2009 is dit ons streefpercentage.

4.2.6 Woonfraude en scheefwonen

Een aandachtspunt is illegale doorverhuur van woningen. Eén van de vormen van woonfraude wordt gevormd door het door- of onderverhuren van sociale huurwoningen door de rechtmatige huurder. Als het al lukt dergelijke fraude op te sporen en te bewijzen, zie je vaak dat de onderverhuurder doodleuk de huur opzegt. We proberen dit nadrukkelijk te volgen en reageren op signalen 'uit de samenleving'. Samen met onze collega's en maatschappelijke instellingen proberen we excessen aan te pakken.

Bij scheefwonen staat vooral de huurder centraal die 'te goedkoop' woont. Indirect proberen wij het differentiëren van onze woningvoorraad (upgraden, aanbieden van verbeteringen, vrije sector huur) en door vernieuwen (nieuwbouw) mogelijkheden te bieden om te verhuizen naar een financieel 'beter passende' woning.

5. LEEFBAARHEID/DUURZAAM BOUWEN

5.1 Leefbaarheid

In het jaar 2009 staat de leefbaarheid centraal. Met de wijkregisseur, drie wijkbeheerders en twee (nieuwe) huisbewaarders zijn we permanent aanwezig in onze wijken en buurten. Onder de noemer 'Patrimonium, betrouwbaar in de buurt', gaan we de boer op om onze huurders te laten zien dat de leefbaarheid ons ernst is. Hiervoor is ook de front-office anders georganiseerd. De wijkopzichters en woonconsulenten zijn (nog) meer op 'buiten' gericht.

Met elkaar (bewoners en Patrimonium) maken we buurtbeschrijvingen en voeren we buitenactiviteiten uit. Goede samenwerking met de bewonersorganisaties, de Gemeente, stichting De Vaart en de politie is zeer belangrijk.

Ook andere maatschappelijke instellingen hebben we een netwerk opgebouwd. Hierbij speuren we problemen (verwaarlozing, versmering) op, pakken we overlast aan en houden we bewoners aan de geldende leefregels. We kiezen voor een strakkere aanpak, met een lik-op-stuk-karakter. We willen vooral stimuleren dat bewoners elkaar gaan aanspreken en dat de onderlinge contacten versterken. In dit kader ondersteunen en subsidiëren we diverse projecten, zoals de buurtvaders, buurtbemiddelingen, integraal veiligheidsbeleid

In Het Franse Gat heeft de wijkregisseur een eigen kantoor in het buurthuis De Geut. In het Prins Willem-Alexanderpark en De Engelenburg komen spreekruimten voor onze wijkbeheerders.

In 2009 wordt de 'Babbelbox' (ontmoetingsruimte voor de bewoners) opgeleverd in Het Gersteveld – Tarweveld.

Een belangrijke rol is weggelegd voor de bewonerscommissies en de buurtpreventers, de 'ogen en oren' in de wijk. Dit geldt vooral voor de speerpuntbuurten (Lokaal Sociaal Beleid en Jeugd, Integrale Veiligheid en Leefbaarheid). Deze buurten zijn: De Engelenburg, Dragonder-Zuid, Schrijverspark, Het Franse Gat, Molenbrug en 't Hoorntje.

De volgende activiteiten staan voor 2009 (verder) op het programma:

- Actief aan de slag in Het Franse Gat om de woonomgeving aan te pakken. Vooral de terreinen rond de achterpaden bij de eengezinswoningen en de stroken groen achter de flats aan de rondweg komen hierbij aan bod.
- Het opzetten van het O-team (opruimteam). Deze is gericht op het geven van extra aandacht aan de woonomgeving (onder andere het groen en zwerfvuil). Dit is ook een werkgelegenheidsproject, dat we samen met de Gemeente en Hectas uitvoeren.
- Uitbreiden van het aantal bewonerscommissies, want onze bewoners zijn en blijven richtinggevend.
- De veiligheidsbeleving wordt sterk beïnvloed door de uitstraling van de (grotere) woongebouwen. Daarom wordt ook in 2009 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. We passen ook daar waar mogelijk het politiekeurmerk 'Veilig Wonen' toe en maken de algemene ruimtes en de bergingsgangen lichter, veiliger en vriendelijker.
- Uitbreiden van achterpadverlichting op een paar plekken.
- Actieve deelname aan het OGGZ-Sociaal Vangnet Veenendaal (zowel casuïstiek als beleidsoverleg), hierdoor wordt ons preventieve beleid ondersteund. Dit voorkomt overlast.

- 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).
- 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.
- Ondersteuning van de projecten buurtbemiddeling en de buurtvaders.

Buurtpreventie

De buurtpreventieprojecten worden in 2009 weer verder uitgebreid. Naast de Buurtpreventie (toezichthoudersprojecten) in De Engelenburg, Zuiderkruis/Boogschutter, het Prins Willem-Alexanderpark, het Jan Roeckplantsoen en het Schrijverspark zijn de voorbereiding getroffen om een dergelijk toezichthoudersproject ook te realiseren in De Grote Pekken en 't Hoorntje.

In 2009 wordt het project 'Prettig Wonen doen wij zo!' (samen met Quintis) in het Schrijverspark afgerond. Het is een onderdeel van het projectplan Schrijverspark, waarbij ook veiligheid en de woonomgeving (van zicht naar gebruiksgroen) centraal staat.

Al onze plannen hebben tot doel de bewoners meer te betrekken bij hun wijk en de leefbaarheid. Iedereen is gebaat bij een gezonde sociale samenhang in de buurt. Het 'wijkgevoel', het hebben van eigenwaarde en het 'trots zijn op waar men woont' zijn positieve verbindingsfactoren.

In totaal zijn voor nieuw beleid en leefbaarheid in de begroting drie stelposten opgenomen voor een totaal van 600.000 euro. Met de Gemeente leggen we in het kader van de woonvisie de gezamenlijke aanpak vast. Uiteraard dragen onze onderhouds- en investeringsprogramma's ook bij aan het verbeteren van de leefbaarheid en de woonomgeving.

Camerabewaking

Ons cameratoezicht in de hoogbouwcomplexen wordt in 2009 verder uitgebreid. In De Engelenburg worden vier flats en in De Grote Pekken twee flats voorzien van camera-installaties.

Het zijn zogenaamde intelligente camera's, die opnemen bij beweging en inzoomen voor een helder beeld van de activiteiten. Daarnaast worden ze zo ingesteld, dat zij bij bepaalde situaties een e-mail of sms verzenden. Bijvoorbeeld als een toegangsdeur langer dan X minuten openstaat of bij activiteiten die afwijken van het normale referentiebeeld. Hiervoor is enige achtervang nodig. Onze wijkbeheerders worden via een Personal Digital Assistant (PDA) op de hoogte gehouden en ondernemen waar nodig actie. Het is een ingrijpende aanpak die vooraf wordt gegaan door een uitgebreid protocol. Dit vraagt om een goede afstemming met de Politie.

Lemon

In 2008 is het Leefbaarheidsonderzoek Lemon voor de tweede maal uitgevoerd. Aan de hand van de nieuwe resultaten hebben we kunnen analyseren of de al uitgevoerde maatregelen en projecten invloed hebben gehad op de beleving van onze bewoners en krijgen we inzicht in de aanwezige knelpunten (positie wijk/buurt). De resultaten van het leefbaarheidsonderzoek en de kennis die we hebben over onze wijken en buurten zijn van invloed op de prioritering en het opzetten van nieuwe activiteiten en maatregelen in het kader van leefbaarheid en ons strategisch voorraadbeheer. Dit gaat in samenwerking en afstemming met diverse partners (Gemeente, opbouwwerk, wijkbeheer en Politie), die ook in deze wijken/buurten werkzaam zijn.

Beheer-en complexbeheerplannen

Thema voor 2009 is dat we onze activiteiten meer naar buiten gaan richten. We willen meer aanwezigheid in de wijken. Onze woonconsulenten, opzichters, huismeesters en huisbewaarder gaan gezamenlijk plannen voorbereiden voor buurten en wijken. 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 en ontstaat meer overzicht en inzicht in de wijken en de beleving van de bewoners.

Groenvoorziening - woonomgeving

In 2009 wordt ons grootste renovatieproject met betrekking tot de groenvoorzieningen en woonomgeving opgeleverd. We investeren in het geheel opknappen van onze groenvoorziening in het Prins Willem-Alexanderpark. Ook staat in samenwerking met de Gemeente het Schrijverspark op het programma voor dit aspect.

In het Gersteveld – Tarweveld willen wij, nabij de Babelbox, op verzoek van bewoners, een jeu de boulesbaan aanleggen.

We gaan ons nieuwe O-team (werkgelegenheidsproject) ook inzetten om het zwerfvuil op te ruimen in de groenvoorzieningen van Patrimonium, maar ook in de woongebouwen en directe omgeving. In dit kader zijn klanten van Abrona, in de vorm van dagbesteding, actief in De Grote Pekken en het Schrijverspark.

Huisvuil

Met de afvalcombinatie De Vallei zijn afspraken gemaakt om de problematiek van het grofvuil te beperken of tot het verleden te laten behoren. Onze huurders kunnen gebruik maken van onze aanhanger die bij het brengstation beschikbaar is. Ook bieden wij bewoners de mogelijkheid hun grofvuil tijdelijk op te slaan. In het uiterste geval, wanneer er bijvoorbeeld gevaar dreigt, schakelen we onze eigen mensen in. Doel is dan ook om de kosten te verhalen op de veroorzaker.

Overlastbestrijding

Voor 2009 zijn voor wat betreft het bestrijden van overlast zijn de volgende uitgangspunten onveranderd 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 dichterbij de wijken te gaan zitten, proberen we problemen in de kiem te smoren en bij de kern aan te pakken. De problematiek wordt echter steeds complexer. Er vindt regelmatig overleg plaats met alle maatschappelijke instellingen en de politie en er wordt regelmatig gezamenlijk opgetrokken in de bestrijding van overlast. De toezichthoudersprojecten, buurtbemiddeling, buurtpreventie en de buurtvaders dragen bij aan het voorkomen en oplossen van overlast.

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 voor ons beleid. Dit geldt vooral bij nieuwbouw en het onderhoud van woningen. Dit is bijvoorbeeld vertaald naar een referentiebesteding voor nieuwbouw en beheer, waarin duurzaamheidsmaatregelen zijn geïntegreerd. Dit referentiebesteding 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 besteden we aandacht aan het isoleren van woningen in het kader van het convenant VROM-Aedes.

In 2008 heeft minister Vogelaar (Wonen, Wijken en Integratie) met de corporaties (Aedes) een convenant afgesloten om de bestaande woningvoorraad energiezuiniger te maken.

In die lijn zetten we ons uitvoeringsprogramma voort en scherpen we het aan om de in het convenant gestelde doelen ook in Veenendaal te halen. Enerzijds met isolatie bij onderhouds- en vernieuwingsprojecten. Anderzijds door optimalisatie van de warmteopwekking.

Energie blijft als thema binnen ons duurzaamheidsbeleid bijzonder belangrijk. Het schaarser worden van fossiele brandstoffen, de klimaatverandering ten gevolge van CO₂-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 Industrieel Flexibel en Demontabel (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 de warmtevraag tot bijna nul te reduceren. Dit betekent dat alleen bij vorst bijverwarmd zal moeten worden. Voor een 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 Overlegvormen

Een goede relatie met onze huurders, de toezichthouders, onze bewonerscommissies en Huurdersvereniging is voor ons van groot belang. Daarom is er op verschillende niveaus structureel overleg 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 overleg gevoerd met het bestuur van de Huurdersvereniging. Op verzoek van de Huurdersvereniging is wekelijks een kort afstemmingsoverleg.

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. Zo worden de nieuwbouw en de grote onderhoudsplannen besproken.

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

Bewonerscommissies

Met onze dertien bewonerscommissies wordt het gestructureerde overleg verder uitgebouwd, waarbij duidelijke afspraken worden gemaakt 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.

In 2009 wordt er voor de bewonerscommissies een scholingsprogramma opgezet als vervolg op een eerder gehouden traject. In januari wordt er een informatieve bijeenkomst gehouden voor alle bewonerscommissieleden en de buurtpreventers. Doel is het uitwisselen van informatie over de taken van verschillende partijen in de Buurtpreventieprojecten. Deze bijeenkomst wordt georganiseerd door de Gemeente, de Vaart en ons. Er wordt een publicatie uitgegeven dat kan dienen als een spoorboekje voor iedereen die op het gebied van leefbaarheid actief wil en kan zijn.

Bewonersparticipatie

Naast het structurele overleg met de Huurdersvereniging, de bewonerscommissies en de buurtpreventers 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. Hiervoor houden we in 2009 maatschappelijke debatten, themabijeenkomsten en klantenpanels. Hierbij willen we ook het medium internet inzetten (online enquêtes en publicaties).

In de diverse wijken, waar onderhoudsprojecten worden uitgevoerd betrekken we de bewoners vanaf het begin bij de plannen. Voor 2009 staan De Tinneweide, Trommelaar en de woningen op het VSW-terrein op het programma. Voor De Engelenburg en De Grote Pekken zijn al projectgroepen actief, waar de bewoners in vertegenwoordigd zijn.

Contacten binnen VVE complexen

Vijf woningcomplexen zijn door de verkoop van huurwoningen een VVE geworden. Vanuit de organisatie hebben we een groot belang als eigenaar van het grootste aantal appartementen. Daarnaast vertegenwoordigen we een groot aantal huurders. Van belang is een goede afstemming van zaken. Hierbij speelt ook de bewonersvertegenwoordiging namens de huurders een belangrijke rol. In 2009 wordt een nieuw huishoudelijk reglement opgesteld als

onderdeel bij de splitsingsakte. Hierbij wordt de positie van een bewonerscommissie inhoudelijk geregeld.

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.

7. TREASURY JAARPLAN 2009

Op basis van de huidige gegevens wordt eind 2008 een eindsaldo rekening courant verwacht van 6,3 miljoen euro positief. Op basis van dit eindsaldo 2008 en de liquiditeitsprognose voor het jaar 2009 verwacht Patrimonium eind 2009 een totale financieringsbehoefte van indicatief 30,6 miljoen euro. In deze geraamde financieringsbehoefte is reeds meegenomen de in 2008 aangetrokken nieuwe financiering met uitgestelde storting per december 2009 van in totaal vijf miljoen euro. Ook blijkt op basis van deze prognose dat het limiet op de rekening courant van 7,5 miljoen euro omstreeks de maanden juni/juli bereikt zal worden.

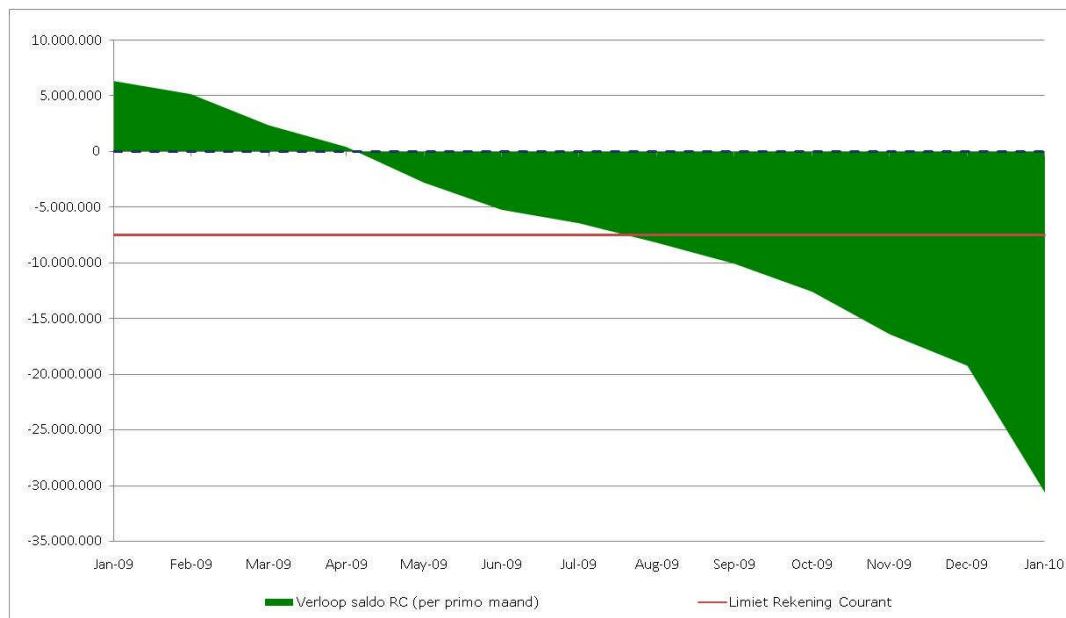


Figure 1: Liquiditeitsprognose 2009

De geraamde financieringsbehoefte in 2009 wordt daarbij volledig veroorzaakt door de deels onzekere investeringskasstroom van per saldo 30,7 miljoen euro negatief. Dit betekent ook dat het bedrijfseconomische renterisico in 2009 volledig wordt veroorzaakt door de investeringskasstroom.

Door het onzekere karakter van de investeringen dient terughoudendheid betracht te worden ten aanzien van het indekken van het renterisico ten gevolge van deze financieringsbehoefte. Op basis van de ervaringscijfers wordt voorzien dat tien miljoen euro van de totale investeringskasstroom kan worden aangemerkt als onzekere kasstroom. Deze onzekerheid komt voor uit de onzekerheid omtrent de startmomenten van een aantal projecten.

Op basis van het hierboven weergegeven onzekere deel kan de totale ingeschatte liquiditeitsbehoefte als volgt worden weergegeven:

Totaal ingeschatte liquiditeitsbehoefte	€ 30,6 miljoen
Af: onzekere liquiditeitsbehoefte	<u>-/- € 10 miljoen</u>
Resteert:	€ 20,6 miljoen

Op basis van een relatief lage lange rente en de verwachting van banken dat de lange rente op termijn zal stijgen, wordt overwogen deze zekere financieringsbehoefte voortijdig in te dekken. De huidige kredietcrisis biedt goede mogelijkheden. Met de achtervangconstructie zijn corporaties nog steeds in staat liquide middelen aan te trekken. Op 10 oktober 2008 is een lening van tien miljoen euro, vijftig jaar fixe tegen een tarief van 4,40 procent afgesloten; storting april 2010.

Gezien de huidige kapitaalmarkt verdient het aanbeveling deze financieringsbehoefte 2009 tijdig in te dekken, met stortingen op:

Juni 2009	€ 5,0 miljoen
September 2009	€ 7,5 miljoen
December 2009	€ 7,5 miljoen
Totaal	€ 20 miljoen

De uiteindelijke looptijd van de bovengenoemde leningen wordt bepaald op basis van de ontwikkelingen op de rentemarkt en het renterisicoprofiel van Patrimonium ten tijde van het aantrekken van de nieuwe leningen. Vervolgens kan in de loop van 2009, op basis van de ontwikkeling van de financieringsbehoefte en de rentevisie nieuwe financieringen worden aangetrokken ter financiering van de thans nog niet geheel zeker vast te stellen.

8. CORPORATE GOVERNANCE

8.1 Governance

Patrimonium heeft de AedesCode ondertekend. De integriteitcode en klokkenluideregeling staan op onze website. Governance krijgt specifieke aandacht in verantwoordingsdocumenten. Patrimonium continueert ook voor 2009 het beleid.

8.2 Relatie met stakeholders

In 2008 hebben we op een vernieuwende wijze (Kgotla-dialogoconcept) met onze stakeholders gesproken. In een bijeenkomst op 19 maart zijn met de stakeholders een aantal afspraken (toezeggingen) gemaakt. Met name op gebied van de verbetering van de dienstverlening (zoals het melden van onderhoudsklachten) en leefbaarheid (zoals het uitbreiden van de huismeesteractiviteiten). In de begroting 2009 zijn deze afspraken qua activiteit en geld opgenomen.

In 2009 zal het overleg met de stakeholders worden voortgezet.

De gemeente Veenendaal organiseert in elf buurten bijeenkomsten voor bewoners. Hier zal Patrimonium bij aanwezig zijn om de punten op het gebied van leefbaarheid, die betrekking hebben op ons werkterrein, te inventariseren en er actie op te ondernemen.

In overleg met de Huurdersvereniging wordt gezien of er met de dertien bewonerscommissies (of een aantal daarvan) bijeenkomsten per buurt worden gehouden met een vergelijkbare opzet zoals we dat in 2008 met de dialoog deden.

Met de gemeente (wethouders) zal als belangrijke stakeholder periodiek overleg worden gevoerd. In WERV-verband geschiedt hetzelfde op bestuurlijk niveau met de andere corporatie directieuren.

8.3 Risicomanagement

In 2009 wordt het in 2007 gestarte implementatieproject van risicomanagement vervolgd.

Het gaat hierbij om de volgende deel terreinen op het gebied van (1.) strategische en (2.) operationele onderwerpen:

- interne sturing (met name gericht op managementrapportages)
- realisatie verkoopdoelstellingen
- realisatie nieuwbouw en SVB-investeringen (realisatie versus ambitie)
- verandervermogen van de organisatie (aan de markt en maatschappelijke ontwikkelingen)
- past onze nieuwbouwdienststelling binnen het SVB-beleid (bouwen we voor de juiste doelgroepen).

De beheerplannen zijn in concept gereed. Naar verwachting worden ze begin 2009 afgerond.

Na afronding van dit onderdeel kan achtereenvolgens (3.) compliance en (4.) governance worden opgepakt.

8.4 Visitatie

Eind 2008 verwachten we de uitkomst van de besprekingen in de Tweede Kamer over het stelsel van onafhankelijke visitatie. Op basis daarvan wordt een besluit genomen over de wijze waarop Patrimonium daaraan invulling zal geven.

Vooruitlopend daarop zijn in 2009 al een aantal 'modules' beschikbaar, die onderdeel kunnen vormen van een visitatie:

- leefbaarheidsoordeel door huurders (op basis van de LEMON-meting)
- financiële continuïteitstoets door CFV en WSW
- beoordeling financieel meerjarenbeleid in relatie tot de volkshuisvestelijke opgave door KPMG
- input van de stakeholders (zie paragraaf 8.2)
- beoordeling jaarverslag door VROM
- beoordeling van onze verantwoording (door CFV)
- benchmarks
- KWH-metingen