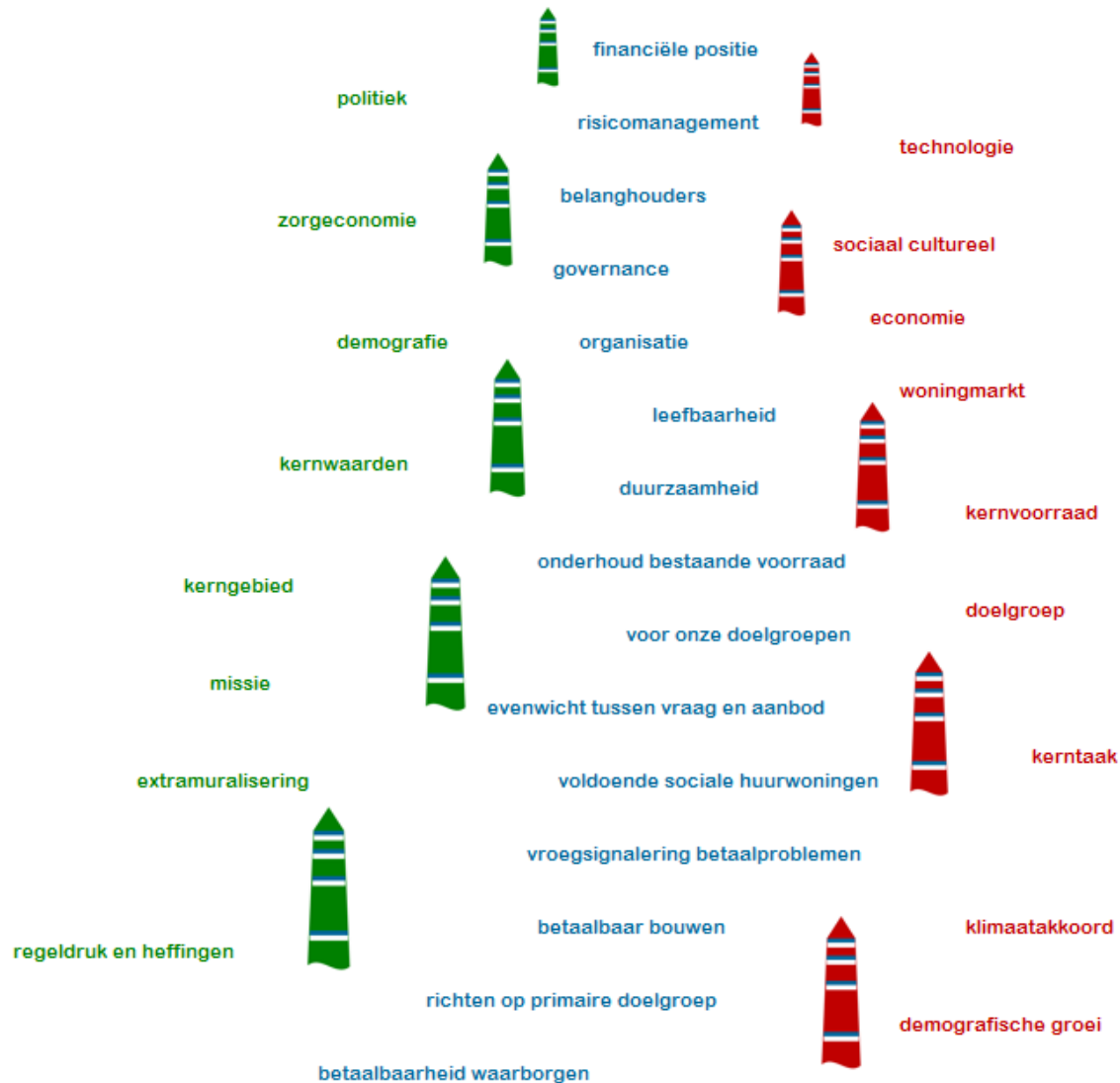


De bakens verzetten

Ondernemingsplan 2020-2024



Inhoud

Voorwoord	3
Waar komen we vandaan	4
De kern van Patrimonium	6
Wat gebeurt er om ons heen	8
Onze opgave: de bakens verzetten	12
Betaalbaarheid	12
Betaalbaarheid waarborgen.....	12
Richten op primaire doelgroep	13
Betaalbaar bouwen	14
Vroegsignalering betaalproblemen.....	15
Beschikbaarheid	16
Voldoende sociale huurwoningen	16
Evenwicht tussen vraag en aanbod.....	16
Voor onze doelgroepen.....	18
Kwaliteit en duurzaamheid	19
Onderhoud bestaande voorraad.....	19
Duurzaamheid	19
Leefbaarheid	21
Betrokkenheid	23
Organisatie	23
Governance	24
Belanghouders	24
Continuïteit	26
Risico management.....	26
Financiële positie.....	27



Voorwoord

De afgelopen jaren zijn er veel ontwikkelingen geweest in de corporatiesector. Er zijn veel wijzigingen doorgevoerd in de wet- en regelgeving die van invloed zijn op onze bedrijfsvoering. De aangescherpte Woningwet heeft een duidelijke afbakening van taken van corporaties voorgeschreven en een nieuwe vorm van extern toezicht geïntroduceerd. Hiermee zijn de volkshuisvestelijke kaders helder afgebakend, waarbinnen wij de keuzes voor ons handelen moeten maken. Ook de financiële kaders zijn door de ingezette afoming van de corporatiesector afgebakend. Hiermee dwingt de overheid ons keuzes te maken in onze volkshuisvestelijke taken en het tempo waarin we daar invulling aan kunnen geven.

Daarnaast hebben woningcorporaties een grote maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het zorgdragen voor goede en betaalbare huisvesting voor huishoudens die om diverse redenen daar niet zelf in kunnen voorzien. Dat geldt niet alleen voor mensen met een laag inkomen, in toenemende mate doen personen die een vorm van begeleiding of zorg nodig hebben een beroep op corporaties. Dit leidt ertoe dat we steeds vaker geconfronteerd worden met betalingsproblemen, leefbaarheidsvraagstukken of veiligheidsaspecten in de woonomgeving. Onze rol als sociale verhuurder in een breed maatschappelijk middenveld betekent niet dat wij verantwoordelijk zijn voor al deze problemen. De verantwoordelijkheid voor een prettige woonomgeving ligt primair bij de huurder zelf. Het evenwicht in deze verantwoordelijkheid is in afgelopen jaren vervaagd en zal opnieuw in evenwicht gebracht moeten worden.

De snelheid waarmee de overheid de corporatiesector oplegt om terug te keren naar haar kerntaak, diverse zorgtaken extramuraliseert naar onze wijken en buurten en ons land tot een warmtetransitie dwingt, leidt tot een herbezinning van onze koers. Dit ondernemingsplan geeft ons richting voor de komende vijf jaar, waarbij voldoende mogelijkheden blijven om snel in te spelen op nu nog niet voorziene politieke besluiten en veranderingen in de samenleving.

Bij het opstellen van het ondernemingsplan zijn we in gesprek gegaan met huurders, gemeente, andere maatschappelijke organisaties en samenwerkingspartners, intern toezichthouders en medewerkers. De waardevolle inzichten hiervan hebben we vertaald in ons ondernemingsplan. Mede op basis hiervan hebben wij de bakens in onze koers verzet!



1

Waar komen we vandaan

De afgelopen periode stond sterk in het teken van een afbakening van de sector. De Woningwet heeft het volkshuisvestelijk domein van corporaties begrensd tot de kerntaken en tegelijkertijd het interne en externe toezicht versterkt. Wetten, ministeriële regelingen en AMvB's zijn gericht op strikte handhaving van de woningwet en laten tot dusver weinig ruimte voor lokale invulling. Commissie Bochove heeft in de aanloop naar de evaluatie van de Woningwet gepleit voor toezicht vanuit verdiend vertrouwen in plaats van gesteld wantrouwen. De regeldruk heeft eveneens voor een forse toename van administratieve lasten gezorgd.

Regeldruk en heffingen

Naast de regeldruk hebben corporaties te maken met een toename van financiële lasten. Te denken valt aan de verhuurderheffing die door de grondslag van de WOZ waarde sterke stijgingen kent en de toename van acute vennootschapsbelasting door het verdampen van fiscale verliezen. Het ingevoerde huurbeleid met betrekking tot passend toewijzen heeft de betaalbaarheid bevordert en heeft een dempend effect op de aanspraak op huurtoeslag. Door het ontbreken van een relatie met de energiestatus van de woning en de locatie in het land, mist deze regeling zijn effect voor een groot deel. De passendheidstoets van een woning met energielabel A in Amsterdam wordt gelijkgesteld aan een woning met een G-label in Oost-Groningen.

Demografische groei

De demografische ontwikkeling van Urk laat eenzelfde beeld als afgelopen jaren zien. De bevolking is sinds 2015 gegroeid van 19.682 tot 20.971 inwoners (augustus 2019).

Klimaatakkoord

Duurzaamheid is in afgelopen periode niet meer weg te denken van de beleidsagenda's. Klimaatakkoord, regionale energiestrategie, gemeentelijke warmtetransitievisie en het duurzaamheidsbeleid van de corporatie zijn meer dan ooit onderwerp van gesprek. Het verplicht gasloos bouwen is geïntroduceerd, CO2 neutrale toekomst en circulariteit leiden tot een andere businesscase voor corporaties.

Extramuralisering

Qua woningzoekenden merken we eveneens de effecten van het overheidsbeleid. De extramuralisering heeft zijn uitwerking op de vraag naar sociale huurwoningen. Senioren blijven langer zelfstandig wonen en hebben vaker zorg in huis nodig. Ambulante begeleiding van mensen vindt eveneens vaker plaats. En de uitstroom uit opvangvoorzieningen en klinieken vanwege de door de overheid ingezette afbouw leidt tot een toename van kwetsbare personen in sociale huurwijken.



Gerealiseerde prestaties afgelopen 5 jaar

Klanten

- Wij hebben passend toewijzen ingevoerd en sturen maximaal op een passende huurprijs bij de inkomens van de nieuwe huurders;
- In de meeste situaties van een dreigende huisuitzetting hebben we dit weten te voorkomen. In de afgelopen 5 jaar hebben we slechts 2 huisuitzettingen moeten uitvoeren.
- Wij hebben ons streefhuurbeleid aangepast en rekening gehouden met de criteria van passendheid.
- 89,2% van onze woningvoorraad heeft een huurprijs die valt binnen de tweede aftoppingsgrens.
- Wij hebben onze huurdervereniging gefaciliteerd met een eigen kantoorruimte en de mogelijkheid van een spreekuur.
- Wij ons, vooruitlopend op wetgeving, aan het sociaal huurakkoord dat Aedes en Woonbond hebben gesloten.
- Wij ontvingen mooie cijfers van onze huurders voor de klanttevredenheid, (gemiddeld 2019: 8,1; 2018: 8,2)
- Wij hebben ons Nieuwe Kansbeleid geformuleerd.

Woningbezit

- Wij hebben de Nieuwe Klif geherstructureerd, 37 eenheden gesloopt en 37 nieuwe eenheden gerealiseerd.
- Wij hebben 28 nieuwe eenheden op de Alexiahof gebouwd.
- Wij hebben Het Ruim verbouwd naar 8 begeleid wonen appartementen.
- Wij hebben 17 seniorenappartementen gebouwd aan de Maximastraat.
- Wij hebben groot onderhoud uitgevoerd aan 68 woningen Geer, Heerenkamp Pyramideweg (dakrenovatie, vloerisolatie, CV-ketelvervanging).
- Wij hebben 10 nieuwe eenheden voor starters gebouwd aan de Clausstraat/Arianehof.
- Wij hebben 26 eenheden voor 1 en 2 persoonshuishoudens aan de Constantijnstraat gerealiseerd.
- Wij hebben 6 seniorenwoningen duurzaam gerenoveerd (dakrenovatie, gevelisolatie, vloerisolatie, zonnepanelen).
- Wij zijn gestart met de ontwikkeling van 9 starterswoningen en 39 appartementen voor 1 en 2 personen in de laatste fase van de Oranjewijk.
- Wij zijn in gesprek over de realisatie van 9 partnerwoningen boven een nieuw zorgcentrum van een zorginstelling in de nieuwe Zeeheldenwijk.
- Wij zijn in gesprek met een ouderstichting en een zorginstelling over de realisatie van een woon-zorgproject incl. dagbesteding voor 12 jongeren met een beperking in de Zeeheldenwijk.

Omgeving

- Wij hebben bereikt dat ons woningbezit gemiddeld een energielabel B heeft.
- Wij hebben een nieuw duurzaamheidsbeleid geformuleerd, gericht op de lange termijn doelstellingen van de sector.
- Wij hebben periodiek overleg met huurdervereniging De Bult.
- Jaarlijks maken wij prestatieafspraken met de gemeente, waarbij onze huurdervereniging een belangrijke rol van inbreng heeft.
- Wij hebben goede contacten met de gemeente op diverse niveaus en beleidsvelden.
- Wij hebben diverse initiatieven van bewoners ondersteund met ons leefbaarheidsfonds.
- Onze belanghouders weten ons te vinden en wij onze belanghouders, waar we elkaar nodig hebben op het gebied van wonen, zorg en welzijn van mensen.
- Wij hebben mooie resultaten ge oogst bij onze visitatie (cijfers: 7,6 en hoger).

Organisatie

- Wij hebben onze organisatie verder geprofessionaliseerd door ondermeer de uitbreiding van een functie strategie & control.
- Wij hebben ons archief volledig gedigitaliseerd.
- Wij hebben onze website verbeterd en houden deze actueel met informatie voor onze huurders en woningzoekenden.
- Wij hebben onze zelfstandige positie stevig behouden.
- Wij houden ons aan alle vereisten vanuit de nieuwe woningwet (WNT, deskundigheids-toets, PE-verplichting, visitatieverplichting, passend toewijzen, prestatieafspraken, statuten en reglementen)
- Wij houden ons aan de regels van wet bescherming persoonsgegevens (informatie-beveiligingsbeleid, privacybeleid, privacy-verklaring, verwerkingenregister, verwerkersovereenkomsten).
- Wij zijn transparant over ons beleid en verantwoording.

Financiën

- Wij waarderen onze woningvoorraad conform de voorschriften van de woningwet tegen marktwaarde in verhuurde staat.
- Sinds het jaarverslag 2016 maken wij onze maatschappelijke bijdrage inzichtelijk aan de hand van de beleidswaarde.
- Wij hebben lagere bedrijfslasten dan het gemiddelde van de sector.
- Wij voldoen aan de ratio's van onze externe toezichthouders WSW en Aw.
- Onze financiële continuïteit is gewaarborgd.



2 De kern van Patrimonium

In ons vorige ondernemingsplan hebben wij onze missie als volgt gedefinieerd:

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

Dit is een formulering die naar onze mening nog steeds als een paal boven water staat. Door de ontwikkelingen om ons heen zullen we de bakens verzetten om zo te komen tot de juiste woonoplossingen die voor nu en de toekomst stand houden.

Missie

Onze missie	Patrimonium is dé corporatie op Urk die zorgdraagt voor het wonen van de primaire doelgroepen op een naar mens en milieu maatschappelijk verantwoorde wijze.				
Missie in onderdelen	Patrimonium is dé corporatie op Urk...	...die zorgdraagt...	...voor het wonen...	...van de primaire doelgroepen...	...op een naar mens en milieu maatschappelijk verantwoorde wijze...
Toelichting per onderdeel	Wij blijven een organisatie die op de lokale woningmarkt klantgericht te werk gaat	Wij stimuleren en scheppen voorwaarden om met klanten en belanghouders oplossingsgericht met ons samen te werken	Het wonen en de woningen horen tot onze kerntaak, waarbij wij oog hebben voor de woon kwaliteit en duurzaamheid	Onze huurders, bewoners en woningzoekenden die niet zelfstandig op de woningmarkt in hun woonbehoefte kunnen voorzien	Wij richten ons op de zelfredzaamheid van bewoners en een duurzaam milieu

Kerntaak

Op basis van onze missie is onze kerntaak het huisvesten van mensen die vanwege inkomen of andere oorzaken moeilijkheden ondervinden bij het vinden van passende huisvesting.



Dit willen we bereiken door het bouwen en beheren van sociale huurwoningen die betaalbaar zijn en aansluiten bij de persoonlijke situatie van de huurder. Patrimonium is een 100% DAEB-corporatie, hetgeen betekent dat we geen commercieel vastgoed beheren en geen woningen hebben met een huurprijs hoger dan € 720,42 (prijspeil 2019). Naast sociale huurwoningen zorgen wij voor een thuis voor mensen die een vorm van zorg en/of begeleiding nodig hebben.

Kerngebied

Ons werkgebied is de gemeente Urk. Ons woningbezit is verspreid over alle wijken, met uitzondering van het oude dorp, de bebouwing van het oorspronkelijke eiland Urk. Gezien het beperkte aandeel sociale huurwoning op van 15% kent Urk geen geconcentreerde huurwijken, maar is de wijkopbouw als redelijk divers te kwalificeren.

Doelgroep

Onze doelgroep bestaat uit:

- ▮ Huishoudens met een bruto jaarinkomen tot € 38.035 (prijspeil 2019), tijdelijk is deze grens voor maximaal 10% van de nieuwe toewijzingen verruimd tot € 42.436.
- ▮ Mensen of huishoudens die door persoonlijke, sociale of andere omstandigheden, zoals fysieke of psychische beperkingen, moeilijkheden ondervinden bij het vinden van passende huisvesting.

Kernvoorraad

Onze kernvoorraad is dat gedeelte van ons woningbezit dat nodig is om de toekomstige vraag van onze doelgroep te kunnen vervullen. Onze wensportefeuille is in ons strategische voorraadbeheer gedefinieerd en wordt periodiek geactualiseerd op basis van de woonvisie van de gemeente, demografische ontwikkelingen en ontwikkeling van de doelgroep.

Kernwaarden

Wij willen werken vanuit onze kernwaarden, het DNA van onze organisatie.

Kernwaarden	
Intern	Extern
Lokaal verankerd Patrimonium wil voor Urk van betekenis zijn door plaatselijk samen te werken	Klantgericht Wij stellen de klant centraal
Sociaal betrokken Patrimonium voelt zich verbonden met jaar primaire doelgroepen	Flexibel en efficiënt Wij stellen ons flexibel op en gaan spaarzaam met arbeid en middelen om
Betrouwbaar en transparant Patrimonium is helder naar haar omgeving, beleid en verantwoording zijn eenduidig	Heldere doelstellingen Wij zijn helder in onze uitingen over ons beleid
Oplossingsgericht Patrimonium richt zich op de gewenste situatie	Financiële continuïteit Wij vinden het waarborgen van onze financiële continuïteit een belangrijke randvoorwaarde



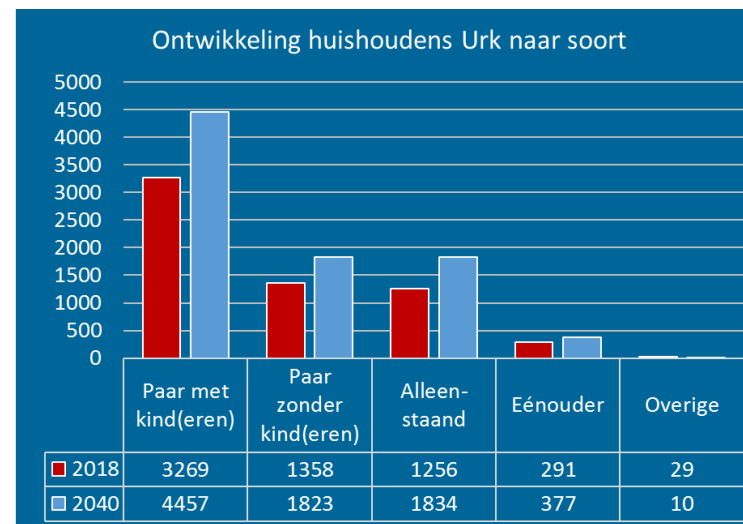
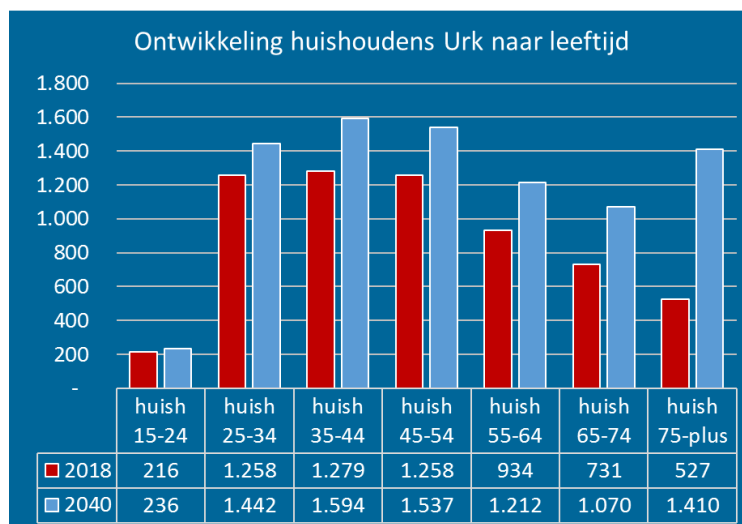
3 Wat gebeurt er om ons heen

Onze samenleving verandert voortdurend. Onder invloed van politieke, economische, technologische ontwikkelingen verandert onze omgeving. Daarnaast veranderen onze doelgroepen, niet alleen in aantallen, maar ook in kenmerken en behoeften. Dit heeft invloed op ons beleid, onze ambitie en onze keuzes.

De demografische ontwikkeling van Urk laat nog altijd een sterke groei van de bevolking zien. De cijfers van Primos (2018) laten een groei in aantal huishoudens zien tot 2040 van ongeveer 37,5%.

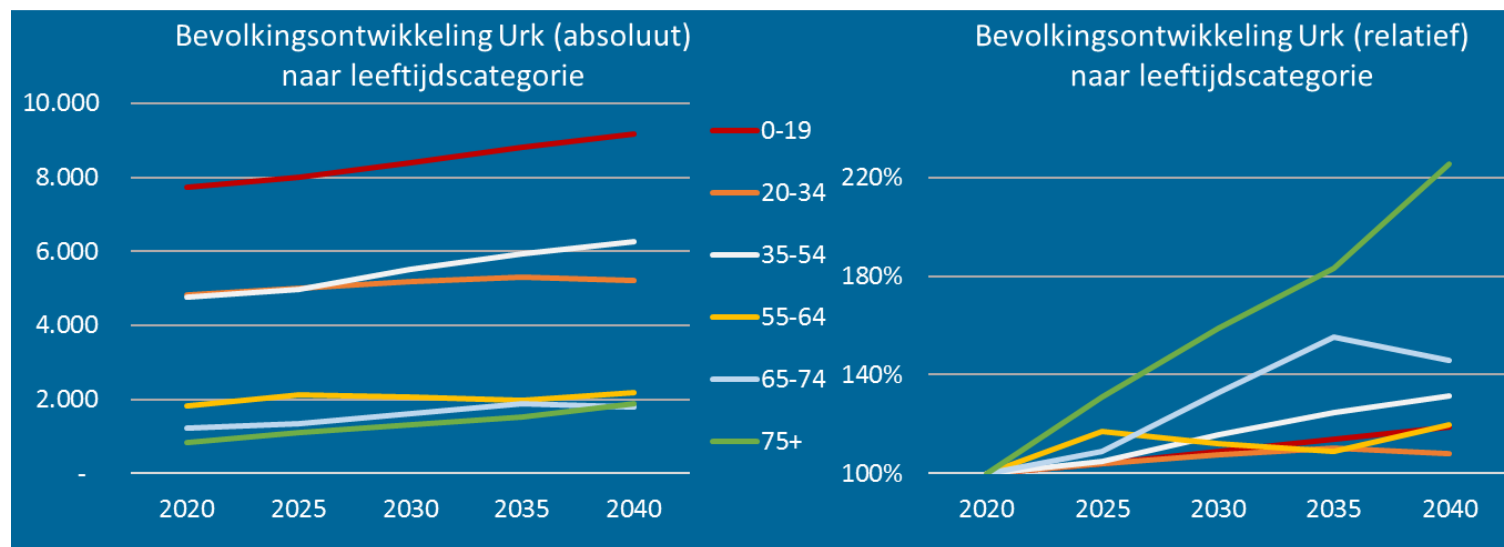
Onderstaande grafiek geeft deze ontwikkeling naar leeftijdscategorie en huishoudentype weer.

Demografie



Huishoudens in de categorie 75-plus laten de sterkste groei zien, van 527 huishoudens in 2018 tot 1.410 huishoudens in 2040, ofwel een groei van 268%.





Woningmarkt

De woningmarkt op Urk blijft sterk gericht op het eigenwoningbezit. Het aandeel sociale huur is ongeveer 15% van het totaal. Het herstel van de woningmarkt, de gestegen bouwkosten en de hoge eisen van hypotheekverstrekkers, maken dat de koopwoningmarkt voor starters nog steeds moeilijk blijft.

De woningzoekenden voor een huurwoning bestaan voor het grootste deel uit 1 en 2 persoonshuishoudens (ruim 80%).

De groep senioren (55-plussers) betreft ongeveer de helft van alle woningzoekenden. Het is merkbaar dat een deel van de senioren de overstap van een eigen (eengezins) woning naar een gelijkvloerse huurwoning wil maken.

Economie

Urk heeft een sterke economie op het gebied van visserij en visverwerkende industrie. Dit levert veel werkgelegenheid op voor de lokale bevolking. Hoewel de visserij al jaren de economie van Urk domineert, blijven er ook risico's aanwezig. De invloed van Brexit, verbod op pulsvissen en brandstofprijzen kunnen grote effecten hebben.

Naast visserij wordt de toeristensector steeds belangrijker voor Urk. Het beleid van de gemeente is de laatste jaren gericht op een versterking van de toeristensector op Urk.



Zorgeconomie

De toenemende vergrijzing vraagt om meer aandacht voor de zorg voor senioren. Senioren zullen langer thuis moeten blijven wonen, waardoor zorgverlening aan huis vaker voorkomt. Dat betekent dat de woning geschikt moet zijn om de gevraagde zorg te kunnen leveren. Voor een deel kan dit door voorzieningen in de woning aan te brengen, maar er zal ook aanvullende seniorenhuisvesting nodig zijn.

Naast de zorg voor senioren is de zorg voor personen met een beperking een belangrijk aandachtspunt. Ook in deze doelgroep is sprake van een toename van toekomstige senioren, waarmee een nieuwe doelgroep voor de ouderenzorg lijkt te ontstaan.

Sociaal/cultureel

De overheid heeft een beleid ingezet om de maatschappelijke opvang en beschermd wonen sterk te reduceren. De uitstroom uit deze instellingen vloeit naar de corporaties. Deze personen zouden met voldoende begeleiding ook zelfstandig moeten kunnen wonen. Corporaties verwachten een toename van kwetsbare doelgroepen in de wijken met sociale huurwoningen.

Daarnaast is er de tendens van uitstroom uit de bestaande voorzieningen van beschermd wonen en GGZ-instellingen naar reguliere huurwoningen. Hierdoor wordt een toename verwacht van kwetsbare huurders en overlastsituaties. Landelijk is er veel aandacht voor deze problematiek. Lokaal zullen we in voorkomende situaties moeten samenwerken met gemeente en zorginstellingen teneinde de leefbaarheid in buurten en wijken te waarborgen.

Technologie

De technologische veranderingen zullen een belangrijke impact gaan hebben op de woningmarkt. De vraag naar nieuwe technieken voor de warmtevraag van woningen zullen de komende periode beweging in de markt brengen. De aandacht hierbij zal gericht zijn op energiezuinigheid en efficiency van installaties.

Ook de automatiseringsoplossingen zullen verder doorontwikkeld worden. Het gebruiksgemak van technieken staat hierbij de laatste tijd in toenemende mate centraal. Patrimonium volgt deze ontwikkelingen, maar houdt bij eventuele afwegingen ook rekening met de kosten die dergelijke toepassingen met zich meebrengen.

Politiek

De wijzigingen in de wet- en regelgeving in afgelopen periode hebben er toe geleid dat Patrimonium noodgedwongen veel gewerkt heeft aan documenten in het kader van beleid en verantwoording. De woningwet vereist diverse reglementen en statuten in het kader van governance, externe toezicht, treasury, investeringen, privacy, etc. De roep om administratieve lastenvermindering en toenemende regeldruk wordt inmiddels gehoord, maar de effecten om dit een halt toe te roepen zijn nog niet significant merkbaar.

Een ander politiek aandachtspunt is de druk van heffingen en belastingen die de corporatiesector treft. De verhuurderheffing die in de tijd van economische crisis is ingesteld om de rijksmiddelen in de schatkist aan te vullen heeft ertoe geleid dat de



investeringscapaciteit van corporaties fors is geslonken. De belastingmaatregelen die daarbovenop zijn gelegd in de vorm van vennootschapsbelasting en de ATAD-richtlijn hebben grote negatieve invloed op de kasstromen van corporaties.

De financiële afromingen werken averechts op de opgave van corporaties vanuit de voorgestelde klimaatmaatregelen en de roep om meer betaalbare woningen. Dit vraagt om een afweging in de keuzemogelijkheden van Patrimonium teneinde een optimaal volkshuisvestelijk rendement te halen.

SWOT-analyse

	INTERNE ANALYSE		EXTERNE ANALYSE	
	STERKTEN	ZWAKTEN	KANSEN	BEDREIGINGEN
MARKT	<ul style="list-style-type: none"> - Sterke marktpositie met lokale verankering - Goede naam in het werkgebied - Servicegerichtheid en korte lijnen met huurders 	<ul style="list-style-type: none"> - Lage mutatiegraad ($\pm 5\%$), waardoor weinig mogelijkheden tot huurharmonisatie - Aandeel (sociale) huurwoning op Urk is 15% en dus gering 	<ul style="list-style-type: none"> - Vergrijzing vraagt meer senioren-huisvesting - Grote aandeel woningzoekenden zijn een- en tweepersoonshuishoudens 	<ul style="list-style-type: none"> - Middeninkomens mogen niet gehuisvest worden in het sociale domein - Toename kwetsbare personen in de wijk leidt tot verdere tweedeling en sociale onrust.
VASTGOED	<ul style="list-style-type: none"> - Divers woningbestand gericht op sociale huurwoningen - Relatief jonge woningvoorraad - Goede verhuurbaarheid 	<ul style="list-style-type: none"> - Bestaande voorraad sluit niet aan op verwachte vraag uit de markt - Oudste bezit brengt relatief veel kosten met zich mee, rendement hiervan is laag 	<ul style="list-style-type: none"> - Senioren willen graag gelijkvloers huren - Toenemende vraag naar energiezuinige woningen 	<ul style="list-style-type: none"> - Betaalbaarheid en verhuurbaarheid van het woningbezit
ORGANISATIE	<ul style="list-style-type: none"> - Informele cultuur - Efficiënte organisatie - Gemotiveerde en betrokken medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> - Kwetsbare organisatie in omvang - Beperkte financiële mogelijkheden met afnemende solvabiliteit 	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkelingen zoals ketenintegratie en digitalisering, waardoor kwetsbaarheid organisatie wordt gemitigeerd - Patrimonium is flexibel en heeft lage werkapparaatskosten - Voor verkoop geormerkt bezit biedt toekomstige financiële ruimte 	<ul style="list-style-type: none"> - Heffingen en belastingen op de sector leggen een groot beslag op de investeringscapaciteit - Regeldruk leidt tot toename administratieve lastendruk
OMGEVING	<ul style="list-style-type: none"> - Goede kennis van woningbezit en woningmarkt - Betrouwbare partner, die sterk is gericht op het aangaan van samenwerking op het gebied van wonen en zorg 	<ul style="list-style-type: none"> - Groei van de doelgroep en verduurzamingsopgave staan op gespannen voet met de (financiële) mogelijkheden 	<ul style="list-style-type: none"> - Toenemende behoefte aan goed leef- en woonklimaat - Scheiden van wonen en zorg vraagt om nieuw en aanvullend woningaanbod - Herstructurering biedt mogelijkheden om gebied aantrekkelijker te maken 	<ul style="list-style-type: none"> - Energietransitie vergt omvangrijke (onrendabele) investeringen - Omwonenden houden bestemmingsplanprocedure op



4 Onze opgave: de bakens verzetten

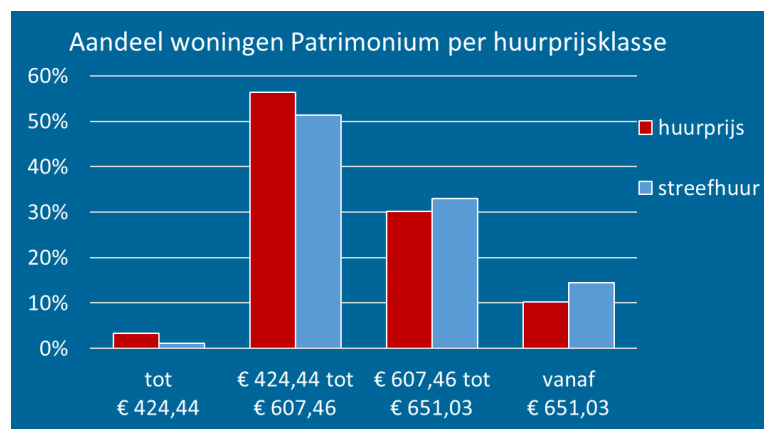
Betaalbaarheid

Betaalbaarheid waarborgen

Patrimonium is de enige aanbieder van sociale huurwoningen op Urk. Als enige bieden wij betaalbare huurwoningen aan, aan huishoudens met een laag inkomen. Dat is onze belangrijkste opgave.

Wij vinden het belangrijk dat Urkers goed kunnen wonen en leven op een voor hen passende plek. Een verantwoord niveau van de woonlasten is daarbij van groot belang. De overheid geeft hiervoor kaders vanuit een sociaal huurprijsbeleid en geeft regels voor passend toewijzen. Ondanks de regionale verschillen in inkomens en woningmarkten, is de regelgeving niet gedifferentieerd naar de lokale omstandigheden. Patrimonium kiest ervoor om de huurprijs van een groot deel van de woningen onder de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag te houden.

Behalve de absolute hoogte van de huurprijs hebben ook andere componenten van de woonlasten een relatie met de betaalbaarheid van wonen, zoals servicekosten, eventuele huurtoeslag en de energielasten. Patrimonium is van mening dat het nemen van energiebesparende maatregelen mag leiden tot een huurverhoging, ook voor de zittende huurders. De totale woonlasten mogen als gevolg van de energiemaatregelen echter per saldo niet stijgen. Uiteraard blijven bewoners zelf



Per 31 december 2019:

Onze huidige huurprijs is 68,3% van de maximaal redelijke huurprijs.

Onze streefhuur is 71,5% van de maximaal redelijke huurprijs.



verantwoordelijk voor hun gedrag en verbruik, maar bij maatregelen zal Patrimonium duidelijk zijn over de huurprijs in relatie tot de energielasten.

Bakens betaalbaarheid waarborgen:

- Wij houden de huurprijs van onze kernvoorraad binnen de liberalisatiegrens.
- Wij streven op basis van het huidige huurprijsbeleid er naar dat 80% van onze woningen een huurprijs lager heeft dan de tweede aftoppingsgrens heeft en 50% een huurprijs lager dan de eerste aftoppingsgrens.
- Wij hanteren een streefhuurbeleid dat rekening houdt met de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag, de kwaliteitskenmerken van de woningen en de inkomensamenstelling van de woningzoekenden. Jaarlijks vindt evaluatie en eventuele bijstelling plaats.
- Wij verhogen op grond van het sociaal huurakkoord tussen De Woonbond en Aedes de huurprijs jaarlijks met maximaal het inflatiepercentage.

Richten op primaire doelgroep

De wet- en regelgeving schrijven voor dat sociale huurwoningen moeten worden toegewezen aan huishoudens met een laag inkomen. Tot op heden is deze grens gesteld op € 38.035 (prijspeil 2019). Hierbij geldt een passendheidsnorm. Dit betekent dat aan ten minste 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag een woning moet worden toegewezen met een huurprijs lager dan de aftoppingsgrens.

Huishoudens met een inkomen net boven de hierboven genoemde grenzen hebben een moeilijke positie op de woningmarkt. Commerciële huur is voor deze doelgroep nauwelijks beschikbaar op Urk en de koopmarkt is moeilijk toegankelijk. Tot en met 2020 is voor deze groep middeninkomens een tijdelijke regeling getroffen. 10% van de vrijkomende woningen mag worden verhuurd aan huishoudens met een inkomen tussen € 38.035 en € 42.436. Daarnaast is er nog een vrije ruimte van 10% die Patrimonium reserveert voor urgente en bijzondere volkshuisvestelijke situaties. Hierbij kan worden gedacht aan personen die om medische of sociaal-maatschappelijke redenen moeten verhuizen naar een (gelijkvloerse) sociale huurwoning, of personen die uit een andere kwetsbare situatie moeten worden gehuisvest.

Plannen van het Kabinet willen hierin een differentiatie aanbrengen door deze grens voor 1 persoonshuishoudens te verlagen tot € 35.000 en voor meerpersoonshuishoudens te verruimen tot € 42.000. De tijdelijke verruiming om 10% van de vrijkomende woningen te verhuren aan huishoudens met een inkomen tot € 42.436 vervalt hiermee en de vrije ruimte van 10% wordt teruggebracht tot 7,5%. Lokaal kan deze vrije ruimte worden verhoogd tot maximaal 15%.

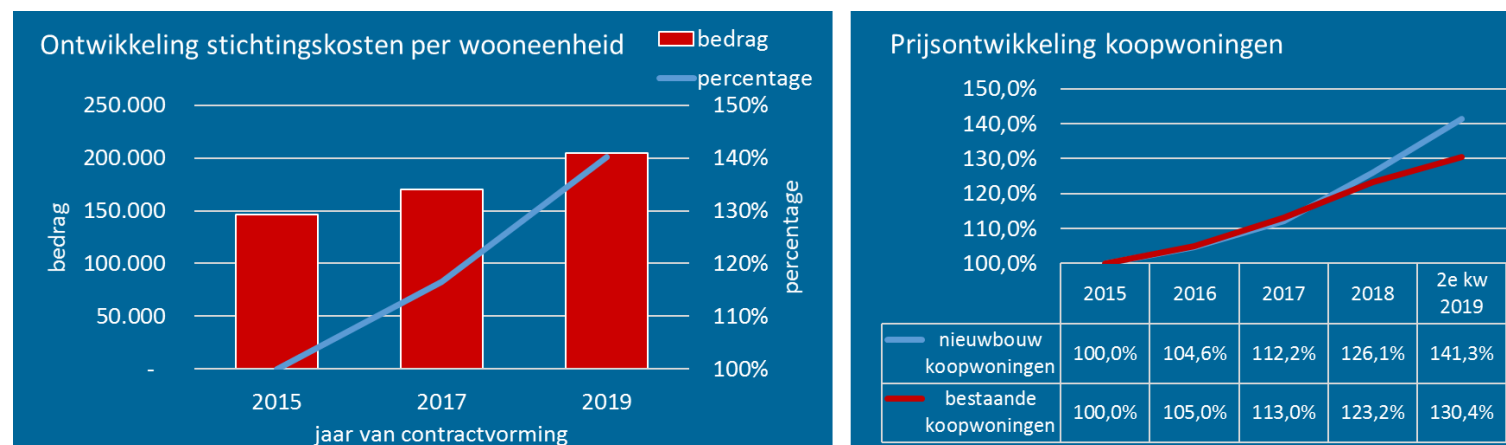


Bakens richten op primaire doelgroep:

- Wij voldoen aan de norm van 95% passend toewijzen.
- Wij gebruiken de vrije ruimte voor verhuur aan hogere inkomens uitsluitend voor huishoudens die beschikken over een indicatie voor een urgentie en bijzondere volkshuisvestelijke situaties.

Betaalbaar bouwen

De ontwikkelingen in de bouw in 2018 en 2019 hebben geleid tot sterke stijgingen van bouwkosten en prijsverhogende effecten door gasloos te moeten bouwen. De rendementen van nieuwe woningen staan onder druk door het systeem van passend toewijzen, waarbij de hoogte van onze huurprijs is begrensd, terwijl de bouwkosten fors stijgen.



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de bouwkosten van onze projecten in de afgelopen 5 jaar met circa 40% zijn gestegen.

Door de lokale vraag met een sterke focus op kleine huishoudens met de laagste inkomens is de ruimte in de huurprijs nauwelijks aanwezig. Het rendement is daardoor niet met de huurprijs te sturen, maar we zullen het moeten zoeken in de hoogte van de bouwkosten.

Vooralsnog blijven wij het vreemd vinden dat het huurprijsbeleid van de overheid geen rekening houdt met de omvang van de totale woonlasten. Een meer integrale prijs-kwaliteit-benadering van het wonen lijkt ons tegemoet te komen aan een rechtvaardiger huurprijsbeleid.



Bakens betaalbaar bouwen:

- Wij willen betaalbaar bouwen door kleinere wooneenheden te bouwen en/of grotere bouwvolumes te realiseren, eventueel in combinatie met derden.
- Wij onderzoeken welke woonconcepten antwoord kunnen geven op betaalbaarheidsvraagstukken.

Vroegsignalering betaalproblemen

Belangrijk is om het ontstaan van huurschulden te voorkomen, door preventief te werk gaan. We kiezen daarbij voor een proactieve aanpak in het voorkomen van huurschulden en huisuitzettingen. *Wij zorgen voor goede voorlichting aan (nieuwe) huurders.*

Er is een deel van de huurders dat moeite heeft om maandelijks de huur en vaste lasten te betalen. Wanneer mensen financieel in de problemen raken, redden ze het vaak niet zonder hulp van anderen.

Betaalbaarheid is een gezamenlijke opgave voor de overheid, corporatie en huurder. Samenwerken met gemeente, partners in schuldhulpverlening en het sociale netwerk van de huurder is belangrijk voor een lange termijn oplossing. Patrimonium signaleert, verbindt en ondersteunt waar dat nodig is. Ons doel is om de huurder de eigen regie weer terug te geven en herhaling van achterstanden te voorkomen.

Mochten huurachterstanden ontstaan dan treden we in overleg met de huurder om dit af te lossen of om te zetten in een betalingsregeling en wij verwijzen tijdig door naar onze partner in de schuldhulpverlening.

Bakens vroegsignalering betalingsproblemen:

- Wij hebben een streng maar rechtvaardig incassobeleid met de mogelijkheid van een betalingsregeling.
- Wij treden proactief op naar huurders met huurachterstanden.
- Wij verwijzen door naar schuldhulpverlening in voorkomende situaties van herhaaldelijke huurachterstanden.



Beschikbaarheid

Voldoende sociale huurwoningen

De demografische ontwikkeling van Urk laat blijvend een sterke groei zien in de komende jaren. Gemeente Urk kent de jongste bevolkingsopbouw van ons land, hetgeen betekent dat de autonome groei de komende jaren aanhoudt. De gemiddelde nieuwbouwambitie van de gemeente Urk ligt hierdoor op 130 woningen per jaar. Patrimonium en gemeente zijn van mening dat het huidige aandeel sociale huurwoningen van 15% een minimum is om aan de behoefte van Urk te kunnen voldoen. In ons strategisch voorraadbeleid hebben we een wensportefeuille gedefinieerd van 1.150 sociale huurwoningen in 2030.

Hierbij hebben we ons gebaseerd op de informatie die op dat moment beschikbaar was. Ons strategisch voorraadbeleid is opgesteld met de kennis van dat moment. Hoewel dit beleid een bepaalde hardheid heeft en de woningmarkt niet plotseling verandert, moeten we structureel de ontwikkelingen op de woningmarkt blijven monitoren. Hierdoor zorgen we ervoor dat we op de lange termijn bij de doelgroep passende woningen en kwalitatief goede woningen beschikbaar houden.

Bakens voldoende sociale huurwoningen:

- 📌 Wij houden ons aandeel sociale huurwoningen op 15%.
- 📌 Wij voegen in de periode tot 2030 circa 200 woningen toe aan onze vastgoedportefeuille.

Evenwicht tussen vraag en aanbod

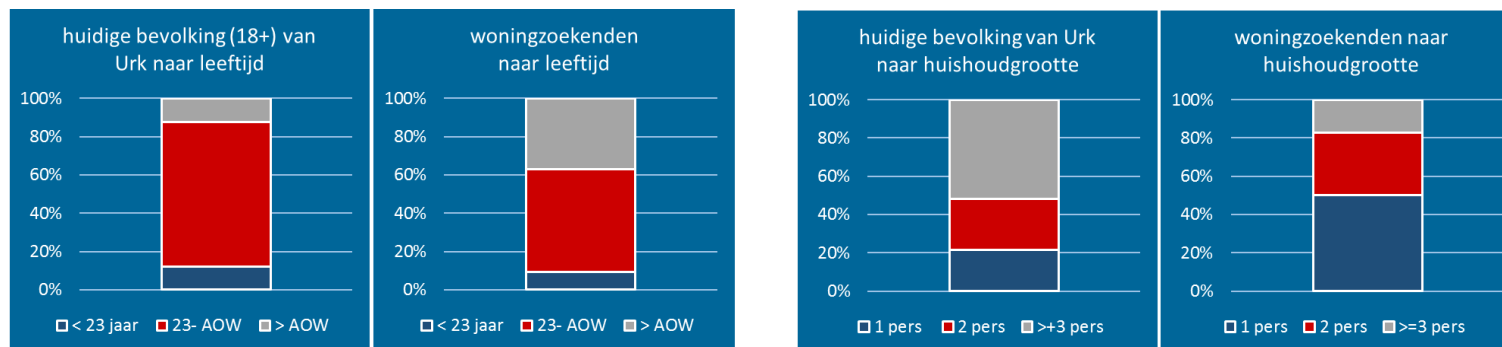
De vraag naar sociale huurwoningen ontwikkelt zich door de demografische groei van Urk en de directe vraag vanuit de geregistreerde woningzoekenden.

aantal woningzoekenden (ultimo september 2019)										
leeftijd	1 persoonshuishoudens			2 persoonshuishoudens			≥ 3 persoonshuishoudens			totaal
	< 23	23-AOW	> AOW	< 23	23-AOW	> AOW	< 23	23-AOW	> AOW	
inkomen tot € 22.700	17	49	22	3	19	8	1	23	3	145
inkomen tot € 30.800	0	18	6	0	2	24	0	4	1	55
inkomen tot € 38.035	0	6	4	1	2	14	0	4	4	35
inkomen vanaf € 38.035	0	1	2	0	4	5	0	3	0	15
totaal	17	74	34	4	27	51	1	34	8	250

hiervoor is 95% passend toewijzen van toepassing (=70% van de woningzoekenden)

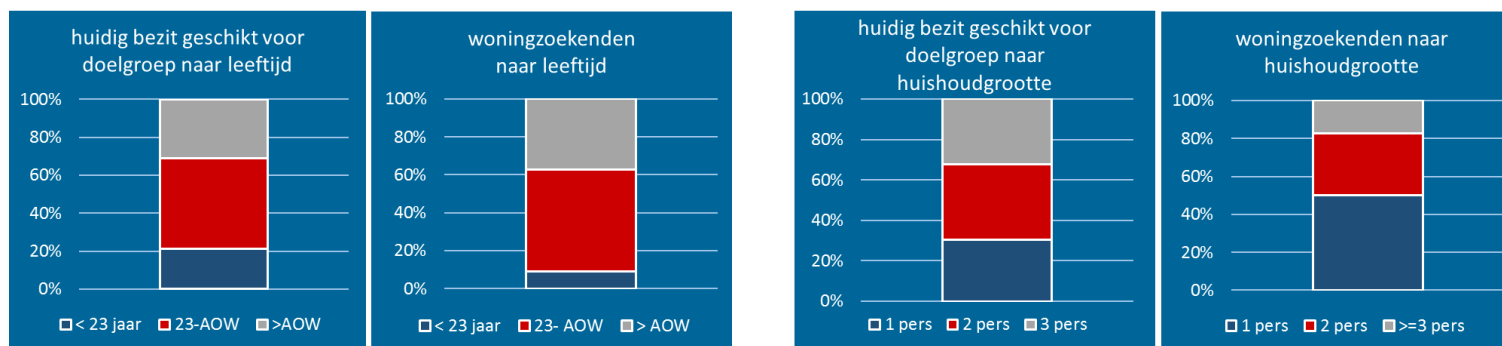


De laatste jaren zien we dat ruim 80% van de woningzoekenden bestaat uit een en twee persoonshuishoudens. Daarnaast valt op dat circa 40% van de woningzoekenden bestaat uit personen die de AOW-leeftijd hebben bereikt.



De opbouw van de woningzoekenden laat een andere verdeling zien van de opbouw van bevolking van Urk. Zichtbaar is dat de categorie woningzoekenden vanaf de AOW-leeftijd relatief groot is, terwijl het aandeel AOW-gerechtigden op Urk juist beperkt is. Een relatief groot deel van deze seniore bevolkingsgroep doet een beroep op de sociale huurmarkt. Dit kan meerdere oorzaken hebben. Het woningtype dat wordt gezocht is in onvoldoende mate op de koopmarkt beschikbaar of het inkomen van deze groep stagneert door het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd. Nog relatief veel Urkers hebben een geringe pensioenvoorziening opgebouwd. Naar verwachting kan dit de komende decennia gaan verschuiven, maar door de sterke vergrijzing zal de groep senioren blijvend een grote groep onder de woningzoekenden uitmaken.

Daarnaast valt op dat de gezinnen (huishoudgrootte vanaf 3 personen) over het algemeen weinig beroep doen op de sociale huurmarkt. De een en tweepersonshuishoudens daarentegen doen relatief vaker een beroep op sociale huurwoningen.



Een vergelijking van de woningzoekenden met het aanwezig woningbezit leert dat het aandeel geschikte seniorenwoningen nog iets achterblijft bij het aandeel seniore woningzoekenden. Ook is duidelijk zichtbaar dat het aandeel woningbezit dat geschikt is voor gezinnen (huishoudgrootte ≥ 3 personen) veel groter is dan het aandeel woningzoekenden. Woningen geschikt voor 1 persoon laten het tegengestelde beeld zien. Deze verschillen tussen vraag en aanbod kunnen de komende jaren belangrijker worden in de afstemming van de woningportefeuille op de vraag naar sociale huurwoningen.

Bakens evenwicht tussen vraag en aanbod:

- 🏠 Wij monitoren de wachtduur ieder kwartaal.
- 🏠 Wij monitoren de samenstelling van onze woningzoekenden ieder kwartaal.
- 🏠 Wij vergelijken de slagingskansen en streven naar gelijke kansen voor iedereen.
- 🏠 Wij optimaliseren de afstemming van vraag en aanbod bij een actualisatie van het strategisch voorraadbeleid.

Voor onze doelgroepen

Naast de doelgroep op basis van de hoogte van het huishoudinkomen wordt het bieden van een passende huisvesting aan personen met een zorg- en/of begeleidingsvraag steeds belangrijker. Wij verwachten een toename van huisvestingsvragen van kwetsbare personen vanwege door van overheidswege opgelegde afbouw van instellingen. Ook de vergrijzing laat een sterke groei van Urker senioren zien, die voor een deel graag beschut en onbezorgd in een gelijkvloerse sociale huurwoning wil wonen, al dan niet met een vorm van zorg. De taakstelling van huisvesting statushouders die aan de gemeente wordt opgelegd, wordt grotendeels afgewenteld op een taakstelling voor de corporatie.

Wij vinden het belangrijk dat mensen op een voor hen passende plek wonen. Indien een woning niet meer passend is vanwege grootte, huurprijs, locatie, voorzieningen of begeleiding of zorg, willen wij hen helpen aan een beter passende woning. Met de vrijkomende woningen kunnen we zo weer anderen aan een passende woning helpen.

Bakens voor onze doelgroepen:

- 🏠 Wij besteden veel aandacht aan huisvestingsvragen van bijzondere doelgroepen, al dan niet in samenwerking met organisaties die de zorg en/of begeleiding op zich nemen.
- 🏠 Wij zetten ons in om de statushouders die aan de gemeente Urk zijn gekoppeld te voorzien van huisvesting.
- 🏠 Wij staan open voor nieuwe initiatieven om kwetsbare personen binnen de gemeente Urk te voorzien van huisvesting in combinatie met een begeleidingstraject met het doel om te groeien naar een vorm van zelfstandig wonen.



Kwaliteit en duurzaamheid

Onderhoud bestaande voorraad

Het onderhouden van onze bestaande voorraad is gericht op het in stand houden van de kwaliteit van de woningen. Ons strategische voorraadbeleid is de basis voor het in stand houden van onze woningvoorraad. In de meerjaren onderhoudsbegroting plannen en prognotiseren we de instandhoudingswerkzaamheden in tijd en geld. Jaarlijks actualiseren wij de onderhoudsbegroting op basis van een conditiemeting door middel van een eigen kwaliteitsinspectie.

Voor de definitie van onderhoud sluit Patrimonium aan bij de definities zoals gepubliceerd door SBR-Wonen. In grote lijn betekent dit dat instandhoudingswerkzaamheden kwalificeren als onderhoud en het aanbrengen van verbeteringen als investering.

Een deel van het onderhoud wordt seriegewijs (planmatig) uitgevoerd, zoals de buitenschil van de woning en de installaties. Een ander deel vindt vraaggestuurd plaats. De huurder kan zelf bepalen wanneer hij de badkamer, aanrecht of toilet vervangen wil hebben.

Bakens onderhoud bestaande voorraad:

- Wij actualiseren ons strategisch voorraad beleid.
- Wij hebben een sober en doelmatig onderhoudsbeleid.
- Wij inspecteren periodiek ons woningbezit op aspecten van onderhoud en veiligheid.
- Wij voeren de werkzaamheden aan de buitenschil en installaties van de woningen planmatig seriegewijs uit.
- Wij voeren de werkzaamheden aan de binnenkant van de woningen voornamelijk op verzoek van de huurder of bij woningmutatie uit.
- Wij hanteren de door het ministerie voorgeschreven definities van onderhoud en beheer.

Duurzaamheid

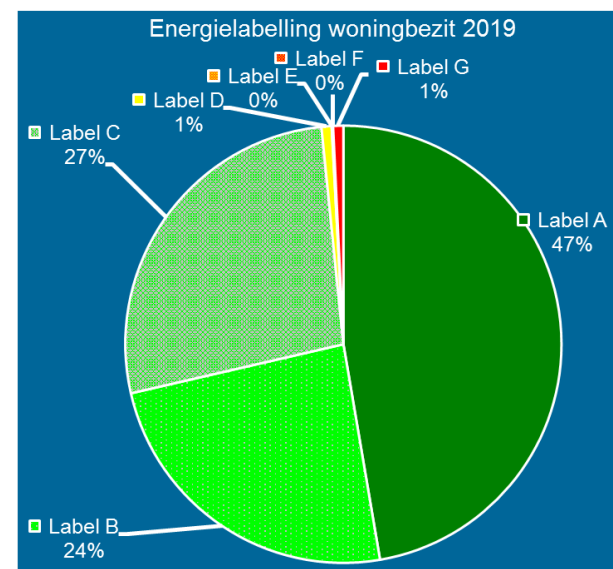
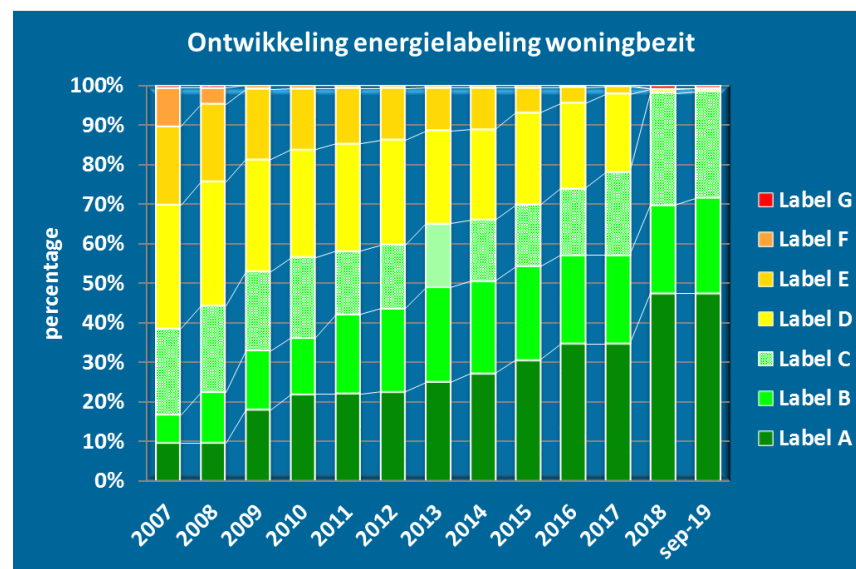
Duurzaamheid wordt vaak gelijkgesteld aan energiezuinig en weinig CO₂-uitstoot. Duurzaamheid is in onze optiek veel breder. Wij willen een duurzaam ondernemer zijn waarbij de aandacht voor milieu, maatschappij en financiën gebalanceerd is en afgestemd is op de verwachtingen van onze belanghouders.

Met betrekking tot de verduurzaming van onze woningvoorraad worden de ambities de laatste jaren in snel tempo steeds weer aangescherpt. Na een energieakkoord in 2013 (gemiddeld label B) volgde in 2016 de energieagenda van het kabinet (CO₂-reductie 40% in 2030). In 2017 komt de nationale Woonagenda met een CO₂-neutrale ambitie in 2050. 2018 volgt met de energietransitie



met een aardgasloze woningvoorraad in 2050 en het vervallen van de aansluitplicht op het gasnet. Het klimaatakkoord volgt in 2019 met de corporatiesector als startmotor.

De maatregelen om dit mogelijk te maken lopen ver achter bij de bovenstaande ambities. Zo is het huurbeleid inclusief het passend toewijzen niet ingestoken op de energetische kwaliteit van woningen. Daarnaast speelt er nog een belangrijk onderzoek naar de opgave en middelen van de corporatiesector. Zolang er wel geïnvesteerd moet worden, maar er geen financiële dekking voor wordt geregeld, zal een versnelling niet van de grond komen.



Patrimonium wil met het oog op de toekomst kwalitatief goede en courante huurwoningen blijven aanbieden. Wij zijn ervan overtuigd dat de woningkwaliteit een bijdrage levert aan een gezonde langjarige exploitatie. Om een bijdrage te leveren aan de ambities van het klimaatakkoord zullen nog veel stappen gezet moeten worden. Dit geldt voor de gehele bouwkolom en niet voor de sector alleen. Patrimonium wil hierin een bijdrage leveren door, conform voorgaande jaren, gestaag te blijven vernieuwen met nieuwe materialen, nieuwe technieken, een circulaire inzet van materialen en aan te sluiten op de lokale energieplannen. Vanwege de omvang van onze organisatie willen we geen koploper zijn.



Naast onze inzet op het gebouwgebonden energieverbruik, wordt het energieverbruik sterk beïnvloed door het gedrag van de huurders. Wij vinden we het van belang dat onze huurders zich hier meer bewust van worden. Dit bewustzijn ontstaat onder andere door informatie te geven over de totale woonlasten en voorlichting te geven over de werking en het gebruik van installaties in de woning. Waar mogelijk ondersteunen we de activiteiten van het energieloket Urk.

Bakens duurzaamheid:

- Wij hanteren de uitgangspunten van ons duurzaamheidsbeleid (eerst reduceren van de warmtevraag, daarna verduurzamen).
- Wij volgen de ontwikkelingen op het gebied van lokale energieplannen.
- Wij sluiten ons aan bij regionale verbanden waarin corporaties participeren op het gebied van duurzaamheid en circulariteit.
- Wij werken uit hoe en wanneer we huurders informeren over energieverbruik in de woning.

Leefbaarheid

Patrimonium vindt het belangrijk dat iedere huurder zich thuis voelt in de woningen en de eigen woonomgeving. Leefbaarheidsvraagstukken gaan vaak verder dan de huurwoning zelf, zoals de woonomgeving, het openbaar groen, de voorzieningen in de buurt, maar ook vragen op het gebied van zorg, welzijn en veiligheid.

Steeds meer personen die voorheen in een instelling woonden, wonen nu zelfstandig in een sociale huurwoning. Dit kunnen mensen zijn met psychische problemen, verslavingsproblematiek of een beperking. Ook senioren die voorheen nog naar een verzorgingshuis gingen, moeten nu zelfstandig blijven wonen. Deze inclusieve samenleving heeft gevolgen voor de mensen zelf, voor hun omgeving en op ons werk.

Wanneer verschillende mensen bij elkaar wonen, is het niet uit te sluiten dat ze overlast van elkaar ondervinden. Overlast kan voorkomen in verschillende situaties. Kleine overlast vanwege bijvoorbeeld slecht tuinonderhoud, geluidsoverlast of overlast in gemeenschappelijke ruimten kan leiden tot grote burenruzies. Hoewel Patrimonium er een grote voorstander van is dat burenen het in eerste instantie zelf oplossen, komt het toch nog weleens voor dat overlast bij Patrimonium wordt gemeld. Verhuurmedewerkers hebben de meeste klachten over ongewenst woongedrag opgelost door bewoners schriftelijk dan wel persoonlijk te benaderen. In een enkele situatie is overleg gevoerd met andere maatschappelijke instanties. Indien bewoners onderling en/of na overleg met onze verhuurmedewerkers niet tot een oplossing komen is er de mogelijkheid om buurtbemiddeling in te schakelen. Buurtbemiddeling wordt gecoördineerd door de gemeente Urk. Ingeval de veiligheid in het geding is gaan we met partners in overleg over een gezamenlijke en persoonsgebonden aanpak.



Bakens leefbaarheid:

- Wij streven naar inclusieve wijken en buurten waar iedereen prettig kan wonen.
- Wij zoeken met onze partners in voorkomende situaties naar oplossingen om woonoverlast te voorkomen of te beperken.
- Wij continueren ons leefbaarheidsfonds om buurtinitiatieven te ondersteunen.
- Wij faciliteren initiatieven op het gebied van wonen met zorg en/of begeleiding, waarbij wij ons richten op de huisvestingsvraag.



Betrokkenheid

Organisatie

Onze omvang en onze betrokkenheid bij Urk is onze kracht. Onze kerntaak is het verhuren en beheren van betaalbare woningen voor onze doelgroepen. In het primaire proces willen we een goed toegeruste organisatie zijn met een brede inzetbaarheid van onze medewerkers. De kwaliteit van onze administratieve organisatie en interne beheersing is goed, waarmee we voldoen aan de eisen die onze toezichthouders daaraan stellen.

We zien om ons heen een wereld die dynamisch, snel en complex is. Het maatschappelijk veld is in beweging door onder andere veranderingen bij zorginstellingen. De wet- en regelgeving wijzigt voortdurend, waardoor onze processen mee veranderen. Digitale ontwikkelingen zorgen voor meer data die informatie genereren over ondermeer ons vastgoed, onze huurders en woningzoekenden. Als compacte organisatie is het van belang deze ontwikkelingen te volgen, zodat we de juiste investeringen doen in kennis en automatisering. Hierbij willen wij de stabiliteit, continuïteit van systemen, alsmede de veiligheid en betrouwbaarheid van persoonlijke gegevens waarborgen. Bovendien moet digitalisering bijdragen aan ons kostenefficiënt werken.

Wij stimuleren digitale communicatie met onze huurders en woningzoekenden. Dit past bij ons geheel gedigitaliseerd archief. Wij zijn ervan overtuigd dat we onze capaciteit meer flexibel kunnen inzetten en dat daardoor meer tijd beschikbaar komt voor gerichte en persoonlijke aandacht. Daarnaast verstrekken wij actuele informatie en nieuwsberichten via onze website en ons digitale nieuwsbrief 'Deurpost'.

Indien specialistische taken niet in onze organisatie aanwezig zijn, zoeken we naar de kennis bij collega-corporaties of eventueel andere partijen. Bij ontwikkelingen waaraan regionaal invulling wordt gegeven zoeken we met regio-corporaties de verbinding met derden op dit gebied. Voorbeelden hiervan zijn onder andere de regionale energiestrategie, circulariteit in de bouwketen en het hennepconvenant.

Bakens organisatie:

- Wij blijven zelfstandig op Urk invulling geven aan de volkshuisvestelijke opgaven.
- Wij willen de mogelijkheden van digitalisering benutten waardoor wij kostenefficiënt kunnen blijven werken.
- Wij doen mee met regionale verbanden waar de problematiek corporatie- en/of regio-overstijgend is.
- Wij streven naar een snelle afhandeling van klantvragen.
- Wij streven naar een hogere emailgraad van ons klantenbestand.
- Wij houden onze informatievoorziening actueel.








Governance

Huurders en belanghouders mogen ervan uitgaan dat Patrimonium goed bestuurd wordt. Wij hebben diverse reglementen en statuten waarin wij de wijze van besturen en toezichhouden hebben beschreven, zoals een integriteitscode, klokkenluidersregeling, reglement bestuur, reglement Raad van Commissarissen en een toezichtsvisie. Patrimonium onderschrijft de Governancecode Woningcorporaties. Daarnaast laten wij ons eens per vier jaar door een extern bureau visiteren en houdt de Autoriteit woningcorporaties governance-inspecties.

Patrimonium wil transparant zijn in haar sturing en verantwoording. Dit gaat verder dan de wettelijke eisen. Wij maken inzichtelijk wie we zijn, waar we voor staan en wat we doen. Hiervoor gebruiken we onder andere ons ondernemingsplan, jaarplannen en prestatieafspraken. Wij verantwoorden ons achteraf in ons jaarverslag en in onze nieuwsbrief en op de website. Bovendien rapporteren wij over de uitkomsten van de visitatie, benchmarkcijfers etc.

Bakens governance:

-  Wij houden ons aan de wet- en regelgeving.
-  Wij leven de integriteitscode na.
-  Wij houden ons aan de Governancecode Woningcorporaties.
-  Wij zijn transparant in ons beleid en verantwoording.
-  Wij laten ons eens per vier jaar visiteren.

Belanghouders

Huurdervereniging De Bult is een belangrijke gesprekspartner voor ons. Vanuit de regelgeving zijn zij betrokken bij de besluitvorming van ons beleid en hebben zij een stem in de prestatieafspraken die wij met de gemeente maken. Naast de verankering in de wet hechten wij veel waarde aan het oordeel van ons bewoners.





Met de gemeente Urk maken wij lokale prestatieafspraken. De overleggen hiertoe bestaan uit ambtelijke voorbereiding en bestuurlijke besluitvorming. Bij beide overleggen zit De Bult namens de huurders aan tafel.

De eerder geschetste ontwikkelingen ten aanzien van onze doelgroepen en leefbaarheidsvraagstukken vragen om samenwerking met derden. Woonvragen hebben in toenemende mate een relatie met andersoortige vragen die wij niet zelf kunnen beantwoorden, maar waar we wel een rol in kunnen spelen. Hierbij hechten wij waarde aan onze sterke lokale binding in ons werkgebied met andere maatschappelijke organisaties. Alleen door samenwerking kunnen we de onderdelen van de maatschappelijk opgave invulling geven.



Onze externe toezichthouders, het WSW en Aw, beoordelen ons op basis van hun gezamenlijk beoordelingskader door middel van een vertikaal toezichtsmodel. Het gaat hierbij om de onderwerpen financiële continuïteit, bedrijfsmodel en governance en organisatie. De financiële continuïteit wordt getoetst aan de hand van een set ratio's die aan de gestelde normen moet voldoen. Het bedrijfsmodel wordt ook hieraan getoetst in samenhang met de portefeuillestrategie. Het toezicht op governance vindt plaats door middel van governance-inspecties.

Bakens belanghouders:

-  Wij hebben periodiek overleg met huurdervereniging De Bult en ondersteunen hen daar waar nodig.
-  Wij voldoen aan de normen die externe toezichthouders aan ons stellen.
-  Wij maken jaarlijks prestatieafspraken met de gemeente en sluiten meerjarige afspraken op basis van de woonvisie af.
-  Wij scoren goed op het gezamenlijk beoordelingskader van WSW en Aw.



Continuïteit

Risicomanagement

Door middel van een gedegen aanpak van risicobeheersing heeft Patrimonium goed zicht op haar risico's en de beheersing daarvan. Ondanks onze compacte werkorganisatie hanteren wij hierbij de volgende werkwijze:

- De eerste verdedigingslijn zijn onze medewerkers zelf. Ieder is verantwoordelijk voor de beheersing van risico's binnen de eigen taken en functies.
- De tweede lijn ligt bij de interne beheersing door de directie en de medewerker strategie en control. De directie zorgt voor de kaderstelling, de medewerker strategie en control voor de monitoring en rapportages in het kader van risicomanagement.
- De derde lijn ligt buiten de werkorganisatie. De controlerend accountant, de Raad van Commissarissen en het sectortoezicht vanuit WSW en Aw. Deze beoordelen de risico's en de beheersing daarvan door de organisatie.

Deze indeling draagt bij aan een versterking van de risicocultuur, het nemen van verantwoordelijkheid voor het beheersen van risico's en de interne beheersing, en uiteindelijk voor de verdere optimalisatie van onze Governance, Risk en Compliance (GRC)

De risicobereidheid van Patrimonium is defensief te noemen. Dit betekent dat Patrimonium risico's wel neemt, maar tot een acceptabel niveau. Het nemen van risico's is nodig om onze maatschappelijke doelstellingen te realiseren. Als het risico uitstijgt boven het gewenst niveau, proberen wij dit door beheersmaatregelen te mitigeren.

Een randvoorwaarde voor het goed uitvoeren van interne beheersingsmaatregelen is de cultuur van een organisatie. Soft controls zijn een onderdeel van deze cultuur. Dit zijn alle niet-tastbare, maar wel gedrag beïnvloedende factoren in organisaties die kunnen helpen bij het realiseren van de doelen en het managen van de risico's van Patrimonium.

Bakens risicomanagement:

- Wij hebben binnen onze compacte organisatie een adequate risicobeheersing.
- Wij rapporteren in ons jaarverslag over onze belangrijkste risico's en de beheersmaatregelen.
- Wij hebben een risicobeleid dat gericht is op de toekomstige opgave.
- Wij monitoren risico's en stellen indien nodig beheersmaatregelen bij.



Financiële positie

Het realiseren van de ambitie en opgave van Patrimonium mag niet leiden tot een situatie van (dreigende) financiële discontinuïteit. Van belang is dat de continuïteit voor zowel de lange termijn als de korte termijn gewaarborgd blijft en aan de normen van de externe toezichthouders wordt voldaan.

In de (meerjaren)begroting toetsen wij of het totaal van onze plannen past binnen de normen van de ratio's van de externe toezichthouders. Projectgewijs worden investeringen getoetst aan interne criteria van ons investeringsstatuut en in een investeringsmemo voorgelegd aan de Raad van Commissarissen.

Wij monitoren tussentijds onze financiële positie aan de hand van interne periodieke rapportages. Hoewel het toezicht op de sector blijft sturen op waardebegrippen als marktwaarde in verhuurde staat en beleidswaarde, achten wij het sturen op de kasstromen en de kasstroomontwikkeling belangrijker dan de waarde en waardeontwikkeling. Voor de nadere duiding van het eigen vermogen vinden wij de waardebegrippen echter wel van belang. Hiermee wordt zichtbaar welk deel van het eigen vermogen nimmer gerealiseerd kan worden en wat de feitelijke financiële vermogensbuffer is.

Wij willen onze opgave voor nieuwbouw, verduurzaming en betaalbare huren realiseren met een duurzaam bedrijfsmodel waarbij de gezonde netto operationele kasstromen de basis vormen.

Bakens financiële positie:

- Wij voldoen aan de normen van het gezamenlijk beoordelingskader van WSW en Aw.
- Wij hebben een positieve operationele kasstroom rekening houdend met een aflossingsfictie van 2%.
- Wij verantwoorden de kwaliteit van ons eigen vermogen door de feitelijke vermogensbuffer te tonen.
- Wij sturen op een duurzaam bedrijfsmodel op basis van gezonde netto kasstromen.



Bijlage doelstellingen: De bakens verzetten

Betaalbaarheid

Betaalbaarheid waarborgen

- Wij houden de huurprijs van onze kernvoorraad binnen de liberalisatiegrens.
- Wij streven op basis van het huidige huurprijsbeleid er naar dat 80% van onze woningen een huurprijs lager heeft dan de tweede aftoppingsgrens heeft en 50% een huurprijs lager dan de eerste aftoppingsgrens.
- Wij hanteren een streefhuurbeleid dat rekening houdt met de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag, de kwaliteitskenmerken van de woningen en de inkomenssamenstelling van de woningzoekenden. Jaarlijks vindt evaluatie en eventuele bijstelling plaats.
- Wij verhogen op grond van het sociaal huurakkoord tussen De Woonbond en Aedes de huurprijs jaarlijks met maximaal het inflatiepercentage.

Richten op primaire doelgroep

- Wij voldoen aan de norm van 95% passend toewijzen.
- Wij gebruiken de vrije ruimte voor verhuur aan hogere inkomens uitsluitend voor huishoudens die beschikken over een indicatie voor een urgentie en bijzondere volkshuisvestelijke situaties.

Betaalbaar bouwen

- Wij willen betaalbaar bouwen door kleinere wooneenheden te bouwen en/of grotere bouwvolumes te realiseren, eventueel in combinatie met derden.
- Wij onderzoeken welke woonconcepten antwoord kunnen geven op betaalbaarheidsvraagstukken.

Vroegsignalering betaalproblemen

- Wij hebben een streng maar rechtvaardig incassobeleid met de mogelijkheid van een betalingsregeling.
- Wij treden proactief op naar huurders met huurachterstanden.
- Wij verwijzen door naar schuldhulpverlening in voorkomende situaties van herhaaldelijke huurachterstanden.

Beschikbaarheid

Voldoende sociale huurwoningen

- Wij houden ons aandeel sociale huurwoningen op 15%.
- Wij voegen in de periode tot 2030 circa 200 woningen toe aan onze vastgoedportefeuille.



Evenwicht tussen vraag en aanbod

- Wij monitoren de wachtduur ieder kwartaal.
- Wij monitoren de samenstelling van onze woningzoekenden ieder kwartaal.
- Wij vergelijken de slagingskansen en streven naar gelijke kansen voor iedereen.
- Wij optimaliseren de afstemming van vraag en aanbod bij een actualisatie van het strategisch voorraadbeleid.

Voor onze doelgroepen

- Wij besteden veel aandacht aan huisvestingsvragen van bijzondere doelgroepen, al dan niet in samenwerking met organisaties die de zorg en/of begeleiding op zich nemen.
- Wij zetten ons in om de statushouders die aan de gemeente Urk zijn gekoppeld te voorzien van huisvesting.
- Wij staan open voor nieuwe initiatieven om kwetsbare personen binnen de gemeente Urk te voorzien van huisvesting in combinatie met een begeleidingstraject met het doel om te groeien naar een vorm van zelfstandig wonen.

Kwaliteit en duurzaamheid

Onderhoud bestaande voorraad

- Wij actualiseren ons strategisch voorraad beleid.
- Wij hebben een sober en doelmatig onderhoudsbeleid.
- Wij inspecteren periodiek ons woningbezit op aspecten van onderhoud en veiligheid.
- Wij voeren de werkzaamheden aan de buitenschil en installaties van de woningen planmatig seriegewijs uit.
- Wij voeren de werkzaamheden aan de binnenkant van de woningen voornamelijk op verzoek van de huurder of bij woningmutatie uit.
- Wij hanteren de door het ministerie voorgeschreven definities van onderhoud en beheer.

Duurzaamheid

- Wij hanteren de uitgangspunten van ons duurzaamheidsbeleid (eerst reduceren van de warmtevraag, daarna verduurzamen).
- Wij volgen de ontwikkelingen op het gebied van lokale energieplannen.
- Wij sluiten ons aan bij regionale verbanden waarin corporaties participeren op het gebied van duurzaamheid en circulariteit.
- Wij werken uit hoe en wanneer we huurders informeren over energieverbruik in de woning.

Leefbaarheid

- Wij streven naar inclusieve wijken en buurten waar iedereen prettig kan wonen.
- Wij zoeken met onze partners in voorkomende situaties naar oplossingen om woonoverlast te voorkomen of te beperken.
- Wij continueren ons leefbaarheidsfonds om buurtinitiatieven te ondersteunen.
- Wij faciliteren initiatieven op het gebied van wonen met zorg en/of begeleiding, waarbij wij ons richten op de huisvestingsvraag.



Betrokkenheid

Organisatie

- Wij blijven zelfstandig op Urk invulling geven aan de volkshuisvestelijke opgaven.
- Wij willen de mogelijkheden van digitalisering benutten waardoor wij kostenefficiënt kunnen blijven werken.
- Wij doen mee met regionale verbanden waar de problematiek corporatie- en/of regio-overstijgend is.
- Wij streven naar een snelle afhandeling van klantvragen.
- Wij streven naar een hogere emailgraad van ons klantenbestand.
- Wij houden onze informatievoorziening actueel.

Governance

- Wij houden ons aan de wet- en regelgeving.
- Wij leven de integriteitscode na.
- Wij houden ons aan de Governancecode Woningcorporaties.
- Wij zijn transparant in ons beleid en verantwoording.
- Wij laten ons eens per vier jaar visiteren.

Belanghouders

- Wij hebben periodiek overleg met huurdervereniging De Bult en ondersteunen hen daar waar nodig.
- Wij voldoen aan de normen die externe toezichthouders aan ons stellen.
- Wij maken jaarlijks prestatieafspraken met de gemeente en sluiten een meerjarige afspraken op basis van de woonvisie af.
- Wij scoren goed op het gezamenlijk beoordelingskader van WSW en Aw.

Continuïteit

Risicomanagement

- Wij hebben binnen onze compacte organisatie een adequate risicobeheersing.
- Wij rapporteren in ons jaarverslag over onze belangrijkste risico's en de beheersmaatregelen.
- Wij hebben een risicobeleid dat gericht is op de toekomstige opgave.
- Wij monitoren risico's en stellen indien nodig beheersmaatregelen bij.

Financiële positie

- Wij voldoen aan de normen van het gezamenlijk beoordelingskader van WSW en Aw.
- Wij hebben een positieve operationele kasstroom rekening houdend met een aflossingsfictie van 2%.
- Wij verantwoorden de kwaliteit van ons eigen vermogen door de feitelijke vermogensbuffer te tonen.
- Wij sturen op een duurzaam bedrijfsmodel op basis van gezonde netto kasstromen.

