

Welkom thuis



Ondernemingsplan 2024 - 2027



Woord vooraf

Patrimonium biedt al meer dan honderd jaar een thuis aan inwoners van de stad Groningen. Vele generaties zijn opgegroeid in woningen van Patrimonium. Wij willen een thuis blijven bieden aan de toekomstige generaties. Dit ondernemingsplan beschrijft wat wij gaan doen de komende jaren: van 2024 tot en met 2027.

In dit ondernemingsplan staat welke opgaven er liggen en hoe wij invulling gaan geven aan onze speerpunten. We hebben waardevolle gesprekken gevoerd met onze samenwerkingspartners. Hieruit zijn concrete maatschappelijke ambities vertaald. We spelen in op actuele onderwerpen, waar we gezamenlijk invulling aan geven. Dat is een continu proces.

Hierbij zijn onze speerpunten:

- leefbare wijken waarbij mensen omzien naar elkaar;
- voldoende betaalbare, energiezuinige woningen;
- een toekomstgerichte organisatie.

Vanuit onze christelijke identiteit geven we vanuit kernwaarden invulling aan de woonbehoefte en onze maatschappelijke opgave. Een thuis bieden aan inwoners van Groningen in één van de Groninger wijken. Dat is waar wij voor staan.

Bas Krajenbrink
Bestuurder Christelijke Woningstichting Patrimonium

“Een veranderende wereld vraagt om een goed kompas om de juiste koers te varen”



Inhoudsopgave

Woord vooraf

Onze koers	5
Missie	5
Visie	5
Onze identiteit	5
Klantvisie	5

Onze kernwaarden	5
-------------------------	----------

Onze opgave	8
--------------------	----------

1. Leefbaarheid in wijken waar plek is voor diverse groepen	8
Wonen en zorg	8
Groei urgente woningzoekenden	8
2. Brede verduurzamingsagenda en voldoende woningen	8
Verduurzaming	8
Voldoende betaalbare woningen	9
Groei woningen blijft achter	9
3. Maatschappelijke ontwikkelingen	9
Economische en politieke ontwikkelingen	9
Technologische ontwikkelingen	9

Onze speerpunten	10
-------------------------	-----------

1. Leefbare wijken waarbij men omzien naar elkaar	10
Leefbaarheid in de wijken	10
Wonen en zorg	11
2. Voldoende betaalbare energiezuinige woningen voor onze huurders	12
Groei van onze woningvoorraad	12
Visie op duurzaamheid	12
Klimaatadaptatie, circulariteit en TCO	14
Voldoende betaalbare woningen van goede kwaliteit	14
3. Een toekomstgerichte organisatie	15
Betrokken klantcontact	15
Slagvaardig en Ondernemend	16
Financieel gezonde organisatie die kan inspelen op ontwikkelingen	16

Infographic	18
--------------------	-----------

“vanuit onze christelijke
identiteit zorgen we
voor een thuis voor onze
huurders”



Onze koers

We staan als corporatie naast onze huurders omdat we er echt willen zijn voor hen. In een snel veranderende wereld, met veel onzekerheden, is een fijn thuis in een fijne omgeving belangrijk. Maar wat nu fijn en comfortabel is, kan over 20 jaar anders zijn. Onze organisatie is continu in beweging om in te spelen op maatschappelijke ontwikkelingen. Vanuit onze christelijke identiteit en een heldere koers zorgen wij ervoor dat wij kunnen inspelen op de maatschappelijke ontwikkelingen.

Missie

Vanuit onze christelijke identiteit bieden we nu en in de toekomst goede en passende woningen aan voor huurders die een betaalbare woning zoeken. We staan dicht bij onze huurders en woningzoekenden en werken samen aan leefbare wijken waar het goed wonen is.

Visie

Patrimonium werkt daadkrachtig aan een thuis in leefbare wijken. Vanuit een open, betrokken en betrouwbare dienstverlening werken we samen met onze huurders en maatschappelijke partners. Ons woningbezit is afgestemd op de woonvraag voor nu en in de toekomst. We zijn ondernemend en een goed rentmeester. Ook volgende generaties verdienen een gezonde organisatie en een leefbare wereld.

Onze identiteit

Vanuit onze christelijke identiteit zorgen we voor een thuis voor onze huurders. We zijn betrouwbaar en eerlijk in ons spreken en handelen. We hebben aandacht voor onze huurders en medewerkers. We zijn er juist ook voor de kwetsbare doelgroepen. Wij doen voor hen 'net een beetje meer'. Zo werken we nauw samen met organisaties die zorg bieden aan ouderen en kwetsbare personen. Bovendien dragen we bij aan ontmoeting in de wijken zodat mensen naar elkaar kunnen omzien. We zoeken daarbij naar de menselijke maat in processen. Bijvoorbeeld wanneer betalingen van de huur minder goed verlopen. We werken vanuit een aantal, voor ons belangrijke waarden, die bij Patrimonium horen en die we hoog in het vaandel hebben staan. Dit zijn: betrouwbaar, eerlijk, barmhartig, hulpvaardig, zorg en aandacht voor de medemens, de ander respecterend ongeacht geloofsovertuiging of geaardheid. We durven ons daarbij kwetsbaar op te stellen en willen leren van onze fouten.

Klantvisie

We verhuren een thuis. Dat hoeft niet voor iedereen hetzelfde te betekenen. Huurders zien we als klanten. Dat houdt in dat we meedenken vanuit een open en betrokken houding. We gaan met onze klanten om zoals we zelf als klant behandeld willen worden. Daarnaast willen we weten wat onze huurders belangrijk vinden. Zo hebben we samen een beeld bij de wederzijdse verwachtingen. Onze drie uitgangspunten voor de klantvisie zijn dan ook:

- **We hebben echt contact**
- **We doen wat we zeggen**
- **We zijn respectvol**



Onze kernwaarden



Betrokken

Als corporatie zijn we betrokken bij onze huurders en de wereld om ons heen. Dit doen we door te luisteren, interesse te tonen in anderen en vanuit vertrouwen te handelen. Onze medewerkersbetrokkenheid is hoog en als organisatie hechten we veel waarde aan deze betrokkenheid omdat onze medewerkers het succes van onze organisatie vormen.



Toekomstgericht

Wij voelen ons verantwoordelijk om te werken aan goed wonen in leefbare wijken voor mensen die dat nodig hebben. Dit doen we niet alleen in het hier en nu; we willen dat de volgende generaties ook een leefbare toekomst hebben. Medewerkers van Patrimonium voelen zich verantwoordelijk voor hun eigen werkzaamheden, maar ook voor de organisatie. We werken zo met onze blik vooruit zodat we de organisatie als goed rentmeester achterlaten voor degenen die na ons komen.



Daadkrachtig

We werken met korte lijnen, werken vanuit een heldere consistente koers en kunnen daardoor ook snel en daadkrachtig beslissingen nemen. Dat is de drijfkracht van onze organisatie.



Ondernemend

Als organisatie in verandering, pakken we steeds meer de regie in wat we doen. We doen meer dan het beheer van woningen. Om toekomstgericht te zijn, moet je initiatief durven nemen. Daarom krijgen medewerkers ruimte om buiten de kaders te denken en te handelen. Hierbij gaan we altijd uit van oplossingen in plaats van beperkingen. Als we hierin af en toe nog meer eigenaarschap tonen, kunnen we nog betere kwaliteit leveren. We zijn daarbij ook nuchter en kijken kritisch naar het effect van onze inspanningen.



Open

Binnen Patrimonium heerst een open cultuur. We zijn eerlijk, behandelen elkaar met respect en staan klaar voor elkaar. Dankzij onze betrokkenheid doen we veel voor onze huurders. Dat is niet altijd zichtbaar voor de buitenwereld, omdat we van nature ook nuchter en bescheiden zijn. Als we als organisatie nog opener naar buiten treden, weten partners en huurders beter wat ze aan ons hebben. We maken zichtbaar waar we voor staan en wat we doen, zodat we nog meer tot ons recht komen en kunnen bijdragen aan een thuis voor onze huurders.



Peter Roelofs,
Voorzitter Raad van Commissarissen
“Fantastisch te kunnen vaststellen dat alle medewerkers van Patrimonium zich met hart en ziel succesvol inzetten voor onze huurders in tijden van veranderingen in organisatie en samenleving; nu en in de toekomst”



Onze opgave

De wereld om ons heen is dynamisch en verandert sneller en soms anders dan we van tevoren kunnen inschatten. We hebben onze antennes steeds uitstaan om snel te kunnen anticiperen op de omstandigheden. Met onze samenwerkingspartners, waaronder de gemeente, collega-corporaties, zorgpartijen en onze HPPG, zijn we in gesprek gegaan over de ontwikkelingen die spelen, wat er van ons wordt gevraagd en wat we mogen verwachten in onze omgeving. Hoe kijken zij hiernaar, maar ook welke ontwikkelingen zien wij vanuit de maatschappij? Hieruit komen drie hoofdoopgaven naar voren.

1. Leefbare wijken waar plek is voor diverse groepen

In bepaalde wijken staat de leefbaarheid onder druk. Met name in wijken waar er een hoge concentratie is van bepaalde doelgroepen. We zien een verschraving van normen en waarden in de maatschappij. We zien meer huurders met uiteenlopende sociale problemen. Hierdoor kan de leefbaarheid in dergelijke kwetsbare wijken verslechteren.

In een gezonde wijk is voldoende draagkracht. Huurders zijn daar zelf in staat om problemen op te lossen. In de gemeente Groningen werken we samen aan een ongedeelde stad. Een gemengde samenstelling van woningen in bestaande en nieuwe buurten met behoud van eigen karakter. Er worden keuzes gemaakt om een goed evenwicht te krijgen van koop, huur en duurdere huurwoningen (middenhuur). De leefbaarheid wordt bepaald door meerdere factoren zoals veiligheid, verkeersoverlast en voorzieningen.

Wonen en zorg

Het aantal ouderen groeit en blijft langer thuis wonen met zorg. Deze groep huurders heeft door een afnemende zelfredzaamheid andere voorzieningen nodig in de woning en woonomgeving. Gemeente Groningen heeft in samenspraak met corporaties en zorgpartijen afspraken gemaakt over het toekomstig wonen van ouderen. Dit is vastgelegd in de woonzorgvisie. Daarnaast is in de Nationale Prestatieafspraken vastgelegd dat er geclusterde woonvormen moeten komen voor deze ouderen. Of zorg thuis geboden kan worden, is een uitdaging in verband met de tekorten aan medewerkers in deze sector.

Groei urgente woningzoekenden

Het aantal urgenten dat een beroep doet op onze

woningen neemt al jaren toe. Belangrijkste ontwikkelingen die daaraan bijdragen zijn:

- De groeiende groep statushouders;
- Veranderende wetgeving rondom wonen en zorg;
- Groei wijkvernieuwingsurgenten door toename sloop / nieuwbouw.

Door deze toename wordt de wachttijd voor de “gewone” woningzoekende langer en stijgt de druk op de sociale woningmarkt. Dit vraagt om meer woningen, maar ook om afstemming tussen corporaties, gemeente en samenwerkingspartners in de wijk. Er moet ruimte zijn voor de verschillende doelgroepen zonder dat het ten koste gaat van de leefbaarheid.

2. Brede verduurzamingsagenda en voldoende woningen

Verduurzaming

De Gemeente Groningen heeft een hoge ambitie als het gaat om verduurzaming. Zij wil in 2035 een CO₂-neutrale, aardgasvrije en klimaatbestendige gemeente zijn. In Nederland streven we ernaar om in 2050 CO₂-neutraal zijn. Dit betekent dat vanaf 2050 geen enkel huishouden nog gebruikmaakt van aardgas. Hiervoor zijn nieuwe warmteoplossingen nodig. Denk daarbij aan een warmtepomp, warmtenet of groen gas. Wij sluiten samen met de Groninger corporaties aan bij de gemeentelijke visie op aardgasvrij wonen. Deze visie verschilt per wijk. Voor de komende jaren ligt de focus op de noordelijke wijken waar het warmtenet van WarmteStad wordt uitgerold.

Patrimonium brengt in de komende planperiode een aanzienlijk aantal woningen naar de isolatiestandaard. Dit houdt in dat de woning goed genoeg geïsoleerd is voor een aardgasvrije toekomst en



dat de woning met een lage temperatuurverwarming kan worden verwarmd. Vanuit de Nationale Prestatieafspraken zorgen we dat de minst goed geïsoleerde woningen (de woningen met een E-, F- of G- energielabel) uiterlijk in 2028 verduurzaamd zijn. De opgaven om hittestress, wateroverlast en droogte te voorkomen, worden groter. Op hete dagen kan het bijvoorbeeld in de zomer tot vier graden warmer zijn in de stad dan in het buitengebied. Hoe gaan we daarom klimaatadaptatie meenemen in onze plannen en uitvoering? Dit geldt ook voor het duurzamer omgaan met materiaalgebruik, het milieu en afval. De schaarste van grondstoffen vraagt van ons dat we stap voor stap toewerken naar circulair bouwen en verbouwen. We maken weloverwogen keuzes als het gaat om duurzaamheid.

Voldoende betaalbare woningen

Er is een grote behoefte aan betaalbare woningen in de stad Groningen. Corporaties hebben hierin een belangrijke bijdrage te leveren. Vanuit de Nationale Prestatieafspraken ligt er een akkoord om tot 2030 in de stad Groningen 4.445 woningen toe te voegen. Het gaat om 3.704 sociale huurwoningen en 741 woningen aan middenhuur. Ons evenredig deel is ongeveer 16% van deze opgave.

Groei woningen blijft achter

De groei in Groningen blijft achter bij de ambitie voor extra woningen. Hiervoor zijn een aantal redenen:

- De ontwikkel- en proceduretijd om woningen te kunnen bouwen duurt te lang.
- Er zijn te weinig locaties beschikbaar om op korte termijn te kunnen bouwen.



3. Maatschappelijke ontwikkelingen

Economische en politieke ontwikkelingen

Corporaties moeten de juiste balans vinden tussen maatschappelijk voldoende presteren en financieel gezond blijven. De hoogtes van inflatie, rentestanden en energieprijzen schommelen veel. De rentes zijn bijvoorbeeld in een korte periode behoorlijk gestegen door een hoge inflatie. Geld lenen wordt daardoor duurder en dat heeft een negatieve invloed op onze investeringscapaciteit. Ook zijn de bouwkosten de afgelopen periode fors gestegen.

De afschaffing van de verhuurdersheffing heeft ons financiële ruimte gegeven, maar deze is door bovenstaande ontwikkelingen en de toegenomen vennootschapsbelasting grotendeels verdampt. Daarnaast staan de huurinkomsten behoorlijk onder druk door aanpassingen in de wet- en regelgeving. Bijvoorbeeld huurkortingen, veranderingen in de WWS-punten en de aanpassingen op de jaarlijkse huurverhoging.

Niet alleen Patrimonium heeft met bovenstaande ontwikkelingen te maken, ook andere corporaties, ontwikkelaars en bouwers. De ene organisatie is hiervoor gevoeliger dan de andere. In een economische periode waarin de markt minder investeert, wordt er juist naar corporaties gekeken om invulling te geven aan de grote opgaven die er liggen.

Technologische ontwikkelingen

De technologische ontwikkelingen gaan razend-snel. Dit heeft invloed op onze werkzaamheden, onze dienstverlening en op keuzes die we maken rondom ons vastgoed. De ICT-veranderingen gaan zo snel dat de impact hiervan zich lastig laat voorspellen. Bijvoorbeeld ontwikkelingen op het gebied van kunstmatige intelligentie en aansluiting van apparaten op het internet. De ene toepassing zal voor Patrimonium meer van waarde kunnen zijn dan de ander.

Het effect van bijna alle technologische ontwikkelingen is een explosie van data. Deze data zijn van onschatbare waarde voor het maken van goede keuzes en slim en slagvaardig werken.

Ook in de bouw en installatietechniek gaan de ontwikkelingen snel. De strengere milieuwetgeving, materiaalschaarste, de gastransitie en tekorten op de arbeidsmarkt dragen hieraan bij. We zien dat woningen uit fabrieken en modulair produceren in opkomst zijn. Slimme technologie is daarbij onmisbaar om de verduurzaming en nieuwbouw betaalbaar te houden.

Onze speerpunten

Om goed in te spelen op de opgaven en de omgeving heeft Patrimonium een aantal speerpunten voor de komende periode. Dit zijn leefbare wijken waarbij mensen omzien naar elkaar, voldoende betaalbare energiezuinige woningen voor onze huurders en een toekomstgerichte organisatie.

1. Leefbare wijken waarbij mensen omzien naar elkaar

Leefbaarheid in wijken

We vinden het belangrijk om bij te dragen aan een fijne buurt voor onze huurders. Een veilige buurt waar mensen zich op hun gemak voelen, elkaar kennen en waar buurtgenoten oog hebben voor elkaar. De inrichting van de buurt, ontmoetingsplaatsen en activiteiten dragen bij aan het elkaar leren kennen. In een wijk wonen mensen met verschillende achtergronden en mensen die extra hulp nodig hebben. Ook hen willen we een plek bieden in de wijk. De draagkracht van de wijk of buurt is hierbij van belang. En een goede mix van woningen (huur en koop) en doelgroepen. Hoe draagkrachtig een wijk is hangt af van de mix van huurders, het aantal voorzieningen, sociale samenhang en informele netwerken. In een aantal wijken werken we aan de hand van een programma om op verschillende leefgebieden groepen huurders te ondersteunen. We werken als corporaties en

gemeente hierin nauw samen en werken er samen met huurders aan om de kwetsbaarheid te verminderen voor nu en in de toekomst.

Per wijk maken we een wijkvisie waarin we kijken wat een wijk nodig heeft. Dit kan gaan over gebouwen, de omgeving of over het sociale aspect. We hebben veel aandacht voor een goede verdeling van doelgroepen in de verschillende wijken. We houden rekening met de draagkracht van de wijk bij de woningtoewijzing. Ons huurbeleid, de woonruimteverdeling en de keuzes in het strategisch voorraad beleid spelen hierbij een belangrijke rol.

We steunen leefbaarheidsinitiatieven van onze huurders. Dit doen we om de leefbaarheid in de wijken te verbeteren. We blijven daarbij in gesprek met onze huurders en gaan op zoek naar geschikte projecten om mensen samen te brengen. Dit kan zijn in één van onze ontmoetingsruimtes die we in de stad hebben. We gaan onderzoeken hoe we deze ruimtes hiervoor actiever kunnen inzetten.



Gerard de Groot
Opzichter Mutatie & Wijkbeheer
“Complexen en een omgeving die er goed bijstaan, hebben een positief effect op de wijk en het woonplezier. We zetten onze extra schoonservice in om de zaken netjes te houden”



Huisvesting statushouders en bijzondere doelgroepen

Het huisvesten van statushouders is een gemeentelijke opgave. Dit pakken we gezamenlijk op met de collega-corporaties. Bij Patrimonium vinden we het belangrijk dat ook deze doelgroep een veilig thuis heeft om te wonen. Dit geldt ook voor kwetsbare groepen die nu nog in een instelling verblijven. Een goede plek is ook een leefbare plek. Als het nodig is, geven we het aan als een plek niet geschikt blijkt te zijn. Dit in het belang van omwonenden, maar ook in het belang van de woningzoekende die een goede start wil maken.

Ongedeelde stad

In Groningen streven we naar een ongedeelde stad. Een balans tussen sociale huur, vrije sector en koopwoningen. Een stad waar iedereen tot zijn recht komt en op een gelijkwaardige manier kan deelnemen aan de samenleving. We willen een ongedeelde stad realiseren door samen te werken met de gemeente en met de andere corporaties. Bij grote fysieke uitdagingen in onze wijken zoals verduurzaming, sloop / nieuwbouw of herinrichting van de woonomgeving, kijken we ook naar de sociale staat van de wijk. Denk daarbij aan sociaal-maatschappelijke ontwikkelingen zoals vergrijzing, eenzaamheid, overlast en veiligheid. Bij onze projecten hebben we hier aandacht voor. Dit doen we door:

- Ontmoeting in de wijk stimuleren
- Goede verdeling van doelgroepen over de wijken door onder andere huurbeleid, woonruimteverdeling en keuzes in strategisch voorraad beleid.
- We maken wijkvisies van onze wijken waarin we fysiek en sociaal aan elkaar verbinden.
- We werken samen met onze collega corporaties toe naar een ongedeelde stad en stemmen onze wijkvisies op elkaar af.

Wonen en zorg

We zien dat veel senioren gehecht zijn aan hun huidige woning- en woonomgeving. De bereidheid om te verhuizen is niet groot mede door het ontbreken van een aantrekkelijk aanbod voor de senior.

Er ligt een landelijke taakstelling om senioren langer zelfstandig thuis te laten wonen. Met een gelijkblijvend aantal verpleeghuisplaatsen en een verdubbeling van het aantal senioren is dit een

grote opgave. Met name om voldoende menskracht te hebben om de goede zorg te kunnen bieden. Daarom wordt er de komende jaren ingezet op geclusterde woonvormen. Zo kunnen senioren zelfstandig wonen met nabij meer veiligheid, gezelligheid, comfort en zorg. Patrimonium heeft een lange traditie als huisvester van meer dan duizend seniorenwoningen in de stad. We gaan een aantal van onze complexen geschikt maken voor geclusterde woonvormen. Met ZINN werken we hieraan in onder andere De Wijert-Zuid en Vinkhuizen. Ook de gemeente Groningen betrekken we hierbij. Uitgangspunt is dat we flexibele woningen creëren zodat we goed kunnen inspelen op een veranderende woonvraag in de toekomst. Bij deze concepten kijken we goed naar technologische innovaties die bruikbaar zijn om het concept verder te versterken.

Rik van Niejenhuis,
Wethouder Gemeente Groningen
“Goed dat Patrimonium
een vooraanstaande rol pakt
rondom senioren. Hierin ligt
een grote opgave”

Naast de geclusterde woonvormen is de inrichting van de buurt medebepalend voor de mate van ontmoeting en deelname aan activiteiten. Dit heeft effect op het omzien naar elkaar. We onderzoeken hoe we de inrichting van de buurt kunnen versterken.

Door middel van meer persoonlijk contact gaan we de ouder wordende senioren intensiever ondersteunen in het wonen in een geschikte woning voor nu en de toekomst. Dit persoonlijke contact zetten we in via de seniorenmakelaar. Een geschikte woning kan de huidige woning met een aantal aanpassingen zijn, maar het kan ook betekenen dat we met de huurder verkennen of er betere opties zijn.

- We werken aan twee thuisplusflats voor senioren.
- We versterken de inrichting van de buurt bij onze seniorencomplexen.
- We blijven werken met seniorenmakelaars voor gesprekken met senioren.

2. Voldoende betaalbare energiezuinige woningen voor onze huurders

De komende jaren gaan we onze woningvoorraad vernieuwen, uitbreiden en verduurzamen. Niet alles kan tegelijk, maar de urgentie is hoog. De keuzes die we maken, zorgen voor lagere woonlasten voor de huurder en meer wooncomfort.

Groei van onze woningvoorraad

Patrimonium wil bouwen om zo bij te dragen aan meer woningen in de sociale huurvoorraad. We koersen om de komende vier jaar 373 sociale huurwoningen toe te voegen aan onze voorraad. Ervaring is dat bouwen veel tijd kost en minder snel gaat dan eigenlijk nodig is. Dit komt ook doordat we afhankelijk zijn van andere partijen, zoals van de gemeente. Bovenstaande doelstelling kan dan ook alleen worden gerealiseerd als er voldoende bouwgrond beschikbaar wordt gesteld, de procedures en vergunningstijd wordt verkort en er ruimte wordt geboden voor verdichting.

We halen voor het realiseren van de bouwambitie onze plannen naar voren en werken met gedetailleerdere plannen. Hierdoor kunnen eventuele belemmeringen vroegtijdig gesignaleerd worden en kunnen we tijdig bijstellen als dit nodig is of andere keuzes maken.

De technologische ontwikkelingen in de bouw gaan snel. Schaarste in producten, aangescherpte milieuwet- en regelgeving en stijging van de kosten, maken dat er forse innovatiesprongen gemaakt worden in de sector. Patrimonium volgt deze ontwikkelingen en wil hiervan gebruik maken om verschillende soorten betaalbare woningen te kunnen blijven bieden voor onze huurders.

Flexwoningen

Om snel woningen aan de voorraad te kunnen toevoegen, gaan we flexwoningen bouwen. Dit doen we alleen als we hiervoor grond beschikbaar krijgen en de exploitatieperiode voor deze woningen lang genoeg is zodat dit ook rendabel is. Daarvoor hebben we het Rijk en de gemeente nodig.

Middenhuur

In beperkte mate bouwen we voor de midden-groepen, de duurdere huurwoningen. We zien dat ook deze doelgroep het lastig heeft om een woning te vinden in de stad. Middenhuur kan bijdragen aan voldoende diversiteit en doorstroming in onze buurten.

- We bouwen ongeveer 373 nieuwe sociale huurwoningen.
- We bouwen ongeveer 16 middenhuur woningen.
- We zetten ons in om afspraken te maken voor versnelling van de bouwopgave.
- We passen onze planning in projecten aan, waardoor onze realisatiegraad groter is dan 75 %.

Visie op duurzaamheid

Voor Patrimonium geldt dat we met respect en bewondering voor de aarde, willen bijdragen aan goed wonen door duurzaam rentmeesterschap. Ons handelen wordt dan ook niet bepaald vanuit rendement op korte termijn. Wij willen onze kinderen een duurzame toekomst bieden, zodat goed wonen voor iedereen gewaarborgd blijft.

Esseline Schieven,
bestuurder Nijestee

“Het is belangrijk dat Patrimonium een meer ontwikkelende rol pakt in de stad. Het zou mooi zijn als hier voor de komende jaren continuïteit in gevonden kan worden”





In onze duurzaamheidsvisie “Op weg naar 2050” hebben we als hoofddoel gesteld om in 2050 niet meer CO₂ en andere gevaarlijke stoffen uit te stoten met al onze activiteiten, dan de aarde en omgeving om ons heen kan verwerken.

Om dit te realiseren, zetten we de komende vier jaar verschillende stappen. We brengen woningen eerst naar de isolatiestandaard. Met de isolatiestandaard zorgen we ervoor dat er een goed geïsoleerde woning staat, waarbij de energievraag zo laag is dat de woning verwarmd kan gaan worden zonder aardgas. Dit doen we bij voorkeur in één keer, zodat onze huurders maar één keer overlast hiervan hebben. Na de stap van isolatie volgt de warmtetransitie, waarbij we kijken naar het alternatief voor aardgas.

Van onze complexen hebben we helder in beeld gebracht wat hun toekomstperspectief is. Dit staat in ons strategisch voorraad beleid. We werken dit uit in onze complexplannen en zorgen dat deze aansluiten bij de wijkvisies. Het uitgangspunt is om de duurzaamheidsstappen op natuurlijke momenten uit te voeren. Als we daarvan afwijken, nemen we de maatregelen die passen binnen het plan voor het complex. Zo wordt voorkomen dat we keuzes maken die later niet handig blijken te zijn en bijgesteld moeten worden. Met een relatief oud bezit zijn de aanpassingen die we doen soms ingrijpend. Wanneer deze te ingrijpend zijn, kiezen we voor sloop/nieuwbouw. Met name als we tegelijk meer woningen kunnen toevoegen aan onze woningvoorraad. Daarmee verjongen we ons bezit, voegen extra woningen toe en nemen afscheid van slecht te verduurzamen woningen.

Energiezuinige woningen

Patrimonium heeft een hoge ambitie als het gaat om het verduurzamen van de sociale woningvoorraad. We willen eind 2027 ongeveer 2.500 woningen op de isolatiestandaard hebben. Voor 2030 hebben we ons woningbezit gemiddeld op label A. Hiervoor gaan we een groot aantal complexen in één keer naar de isolatiestandaard brengen. Bij een aantal complexen doen we dit in fases en nemen we hiervoor in deze periode de eerste stap.

Volgens het Nationaal Isolatieprogramma moeten alle E-, F- en G-labels uiterlijk in 2028 uitgefaseerd zijn en verbeterd zijn naar minimaal label D. Patrimonium wil de slechtste labels in 2025 al verbeterd hebben. We pakken die complexen waar veel EFG-woningen zich bevinden als eerste aan. Voor complexen die op korte termijn gesloopt worden, maken we hiervoor een uitzondering.

Om huurders mee te laten profiteren van goedkope zonne-energie, geven we ze de mogelijkheid om zonnepanelen op het dak te laten plaatsen. In eerste instantie alleen de grondgebonden woningen. Daarnaast onderzoeken we op welke manier zonne-energie het meest effectief is voor huurders in appartementen. We willen dat deze huurders ook kunnen meeprofiteren.

Van het gas af

We werken aan het aardgasvrij maken van de sociale woningvoorraad. Voor Patrimonium is de gemeentelijke warmtevisie daarbij richtinggevend op welke manier, welke wijken op termijn van het gas af gaan. In de ene wijk kan dat via een warmtenet zijn, terwijl in een andere wijk gekozen wordt voor een all-electric variant of groen gas.

De inzet ligt in eerste instantie op het aansluiten op een warmtenet. In de wijken in het noordwesten van de stad en in proeftuin De Wijert, wordt er door WarmteStad gewerkt aan het aansluiten op warmtenet. Patrimonium werkt daar actief aan mee en wil zoveel mogelijk woningen aansluiten op dit warmtenet. Uitgangspunt hierbij is dat verwarming via WarmteStad voor huurders altijd goedkoper moet zijn dan verwarming op aardgas. Daarnaast moet aansluiting op WarmteStad financieel haalbaar zijn. Vanuit een open houding onderzoeken we zo de verschillende mogelijkheden om woningen van het gas af te koppelen. We maken daarbij gebruik van de expertise in de markt en werken hiervoor ook met pilots om daarin goede afwegingen te kunnen maken.

- Geen E-,F-,G-labels meer in ons bezit in 2025.
- In 2027 zijn ongeveer 2.500 woningen op de isolatiestandaard.
- In 2027 hebben, naar verwachting, 900 woningen zonnepanelen.
- We gaan 680 woningen van het gas af koppelen.
- We werken pilots uit om woningen van het gas af te koppelen.

Christina Bolt, HPPG
“Bewonersparticipatie in verduurzamen, in leefbaarheid en betaalbaarheid. Samen op weg naar gehoord en gezien worden”

Klimaatadaptatie, circulariteit en TCO

Hoe zorgen we ervoor dat onze woningen en de omgeving eromheen voldoende klimaatbestendig zijn? Wat kunnen we doen aan bijvoorbeeld hittestress? Dit beschrijven we in onze wijkvisies. We gaan op een aantal locaties met huurders onderzoeken waar we de woonomgeving in onze buurten kunnen vergroenen. We zorgen dat beplanting bijdraagt aan meer schaduw en biodiversiteit in de tuin. We willen minimaal drie pilots samen met huurders opstarten waarin biodiversiteit, hittestress en klimaatadaptatie een rol spelen.

We vinden het belangrijk dat we circulair bouwen stap voor stap inpassen in onze bedrijfsvoering en projecten. Op deze manier maken we slimmer gebruik van materialen. Bijvoorbeeld door te werken met hernieuwbare energiebronnen en het gebruik van materialen te beperken. Denk daarbij aan papier, bekertjes, verpakkingsmateriaal. Ook verduurzamen we in onze bedrijfsvoering, bijvoorbeeld door ons wagenpark te elektrificeren. We gaan de komende vier jaar de Total Cost of Ownership (TCO) in kaart brengen. Dit betekent dat we de totale kosten in kaart brengen voor het bezit van een gebouw gedurende de levensduur van het gebouw. Hierdoor kunnen we betere keuzes maken in wat we wel of niet doen.

- Drie pilots starten met huurders rondom klimaatadaptatie.
- TCO-complexen in beeld brengen.
- Verder doorvoeren circulariteit en verduurzaming in bedrijfsvoering (bijvoorbeeld elektrificeren wagenpark, reductie afval, etc).
- Opnemen hittestress in wijkvisies.

Voldoende betaalbare woningen van goede kwaliteit

We streven naar voldoende betaalbare woningen in de stad. We houden rekening met de vraag en prognoses. Per wijk kan de behoefte verschillen. We zorgen voor voldoende aanbod voor de verschillende huurders. We geven hier sturing aan in ons huurbeleid en ons strategisch voorraad beleid.

In ons huurbeleid is de prijs/kwaliteitverhouding het uitgangspunt. Inkomensbeleid vinden we een rol van de overheid. We optimaliseren onze niet-daeb portefeuille, waarbij we rekening houden met de maatschappelijke bijdrage van



dit vastgoed. Wanneer er voor Patrimonium geen relevante maatschappelijke bijdrage en geen optimaliseringsmogelijkheid is, nemen we afscheid van bepaalde complexen of zetten in op verandering van bestemming.

Patrimonium verkoopt elk jaar een klein deel van haar woningen. Met deze verkoop kunnen we ons bezit verjongen en investeren in nieuwbouw. De woningen gaan niet verloren in de totale woningmarkt. Gelet op het type woning bedient deze verkoop met name de groep starters die een woning wil kopen. Om te bepalen welke woningen we verkopen, houden we rekening met de behoefte van de wijken en veranderende wetgeving. Zo dragen we bij aan de ongedeelde stad.

Om te blijven aansluiten bij de woonwensen van nu en in de toekomst brengen we goed in beeld wat het kwaliteitsniveau van de woning moet zijn. Daarbij kijken we naar diverse onderdelen van de woning, zoals bijvoorbeeld het sanitair, keuken, ventilatie, elektrisch koken.

- Huurbeleid afstemmen op de vraag uit de markt en diversiteit in aanbod in de wijk.
- Beperkte verkoop woningen voor verjonging voorraad en bijdrage aan ongedeelde stad.
- Niet-daeb portefeuille optimaliseren.
- Basiskwaliteit van woning goed in kaart brengen.

3. Een toekomstgerichte organisatie

Patrimonium is met behoud van eigenwaarde gericht op de toekomst. Dit betekent dat we onze organisatie goed willen doorgeven aan volgende generaties. Met goede woningen, maar ook met een gezonde organisatie die ook in latere periodes in staat is om te investeren in de woningvoorraad. De opgaven van nu zijn groot. Nieuwe uitdagingen gaan elkaar de komende jaren snel opvolgen. De uitdagingen van nu vragen om:

- Betrokken medewerkers met oog voor huurders.
- Ondernemerschap en slagkracht.
- Financiële ruimte om te handelen.
- Goed afgestemde werkprocessen.

Betrokken klantcontact

Patrimonium vindt het belangrijk dat huurders zich welkom voelen en zo goed mogelijk door ons worden bediend. Ook huurdersparticipatie en het goed communiceren met onze huurders vinden we daarbij van groot belang. Onze klantvisie beschrijft dat we dit willen bereiken door:

- Echt contact te hebben met onze huurders.
- Doen wat we zeggen.
- Respectvol te zijn.

We meten continu de klanttevredenheid, zo sturen we met deze feedback van onze huurder bij wanneer dat nodig is en evalueren we de resultaten met de diverse afdelingen. We zetten ons continu in voor goed klantcontact. We halen minimaal een 7,5 op onze dienstverleningscores.

Onze huurders kunnen met behulp van digitale kanalen steeds beter in contact komen met ons als corporatie. Het klantportaal blijven we voorzien van de nieuwste ontwikkelingen. Onze huurder moet laagdrempelig en op ieder moment via het klantportaal contact met ons kunnen opnemen. Waar nodig helpen we ze daarbij. Ook zorgen we voor een goede voorlichting aan

onze huurders vanuit een open houding. Onze website vernieuwen we en maken we meer toegankelijk.

Huurders die met financiële tegenvallers te maken hebben en daardoor betalingsproblemen ondervinden, helpen we waar we kunnen. Dit doen we door te werken met een sociaal incassobeleid. We gaan samen met de huurder op zoek naar een duurzame oplossing voor de huurachterstand en eventuele andere schulden of vraagstukken. We werken hiervoor nauw samen met onze maatschappelijke partners om dit goed te begeleiden.

Als betrokken woningcorporatie vinden we het belangrijk om een goede relatie te onderhouden met onze huurders. Het betrekken van onze huurders bij onze plannen leidt tot meer gedragen plannen en dienstverlening en een groter gevoel van betrokkenheid. Huurders weten vaak goed wat er in hun woonomgeving en rondom woningverbetering goed werkt. We werken daarom goed samen met onze Huurdersorganisatie HPPG, klankbordgroepen, bewonersorganisaties en onze huurders. Bij projecten onderzoeken we hoe we door slimme inzet van digitale tools de online en offline participatie kunnen combineren tot nog betere en makkelijker participatie.

- We halen op onze dienstverleningscores minimaal een 7,5.
- We zorgen voor een doorontwikkeling van ons klantportaal en website.
- Participatie verder innoveren door o.a. inzet online tools.

Wilfred Koning,
voorzitter Ondernemingsraad

“Door de huidige woningnood en de duurzaamheidsopgave staat Patrimonium voor een grote opgave. Als OR blijven we de belangen van de medewerkers en de organisatie afwegen, rekening houdend met deze uitdagingen”





Slagvaardig en ondernemend

In een voortdurende veranderende omgeving waarin technologische ontwikkelingen razendsnel gaan, willen we als Patrimonium vanuit goed werkgeverschap onze medewerker blijven voorbereiden op deze ontwikkelingen. Dat vraagt om voldoende informatie en scholing voor onze medewerkers. We willen blijven innoveren, waarbij ruimte is voor het delen van verschillende ideeën vanuit medewerkers en deze verder te ontwikkelen en in praktijk te brengen. Soms intern, maar soms ook in samenwerking met collega-corporaties, zorgpartijen of andere samenwerkingspartners.

De medewerkers van Patrimonium voelen zich niet alleen verantwoordelijk en betrokken bij onze huurders, maar ook voor de organisatie en hun collega's. Als organisatie investeren we in deze betrokkenheid. De lijnen zijn kort binnen Patrimonium en hierdoor zijn we slagvaardig en kunnen we snel bijsturen als dat nodig is.

Patrimonium vindt het vanuit goed werkgeverschap belangrijk dat medewerkers zichzelf blijven ontwikkelen en daarmee plezier houden in het werk. Het volgen van scholing en het oog hebben voor een nauwe samenwerking tussen collega's, teams en afdelingen vinden we belangrijk en stimuleren we. Vanuit onze Strategische Personeel Planning (SPP) zorgen we dat de aansluiting tussen de koers van de organisatie en de richting waarin de medewerkers geschoold en ontwikkeld worden één geheel is. Hierdoor zijn we beter in staat om te doen wat er van ons wordt verwacht én net dat beetje extra kunnen doen voor onze huurders.

We betrekken onze medewerkers bij keuzes die we maken en vinden het belangrijk dat medewerkers voldoende vrijheid en verantwoordelijkheid krijgen om hun werk goed uit te kunnen voeren.

De verwachting is dat de ICT-ontwikkelingen de komende jaren door blijven gaan. Door het verder digitaliseren van onze administratieve processen kunnen we efficiënter werken. Functies gaan hierdoor in de toekomst veranderen. Er ontstaat een andere manier van werken. Met meer ruimte voor persoonlijk contact met onze klanten. Bij het verder digitaliseren en inrichten van onze processen willen we komen tot een nog betere en efficiëntere dienstverlening (in- en extern). De verdere professionalisering van onze medewerkers en onze organisatie is van belang om wendbaar te blijven, nu en in de toekomst.

- Ontwikkeling van medewerkers stimuleren aan de hand van een vernieuwde Strategische Personeel Planning.
- Korte lijnen in onze organisatie handhaven.
- Innovaties stimuleren.
- Procesgericht werken verder uitrollen.

Financieel gezonde organisatie die kan inspelen op ontwikkelingen

We staan als goed rentmeester voor een financieel gezonde organisatie. Nu en in de toekomst. We hanteren daarom als organisatie een financiële vluchtstrook zodat we vroegtijdig kunnen inspelen op ontwikkelingen die zich voordoen. Dit leggen we vast in ons financieel beleid.

Onze inkomsten worden opgebracht door onze huurders. We zijn ons ook telkens bewust voor wie we ons werk doen. Onze bedrijfskosten zijn dan ook lager dan het gemiddelde in de sector. We sturen op een gezonde operationele kasstroom. Om daarvoor de juiste keuzes te maken is ons risico-management up to date en zorgen we dat onze datakwaliteit op orde is.

- Lagere bedrijfskosten dan gemiddeld in de sector.
- Hanteer vluchtstrook zodat er voldoende financiële ruimte is om ook tussentijds in te kunnen spelen op ontwikkelingen.
- Datakwaliteit verder verbeteren.



Thuiskomen

We werken de komende jaren verder aan een thuis voor onze huurders. We zetten ons vol passie in om onze huurder een echt thuis te bieden. We staan naast de huurder en zijn er voor onze huurders. Dit ondernemingsplan geeft hier richting aan, het is onze koers en ons kompas. Wij bedanken alle medewerkers die zich hier elke dag voor inzetten. Wij bedanken onze samenwerkingspartners en zien de ontwikkelingen met vertrouwen tegemoet.



ONZE SPEERPUNTEN



We werken aan **twee thuisplusflats** voor senioren



We maken **wijkvisies** van onze wijken waarin we fysiek en sociaal aan elkaar verbinden



We stimuleren een **goede verdeling** van doelgroepen in de wijken

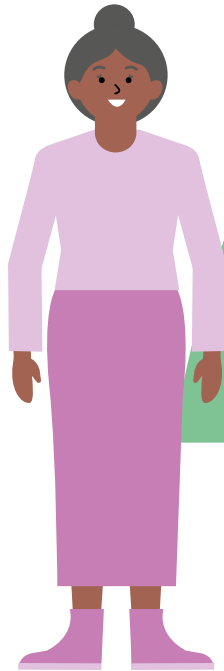
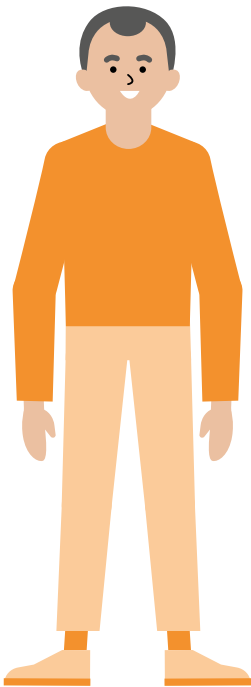


We werken samen met onze **collega corporaties** en **de gemeente** aan leefbare wijken



We stimuleren **ontmoeting** in de wijk

1. Leefbare wijken waarbij mensen omzien naar elkaar



We zorgen voor een **doorontwikkeling** van ons klantportaal en website



We stimuleren de **ontwikkeling** van medewerkers



Participatie verder innoveren door o.a. inzet online tools

3. Een toekomstgerichte organisatie

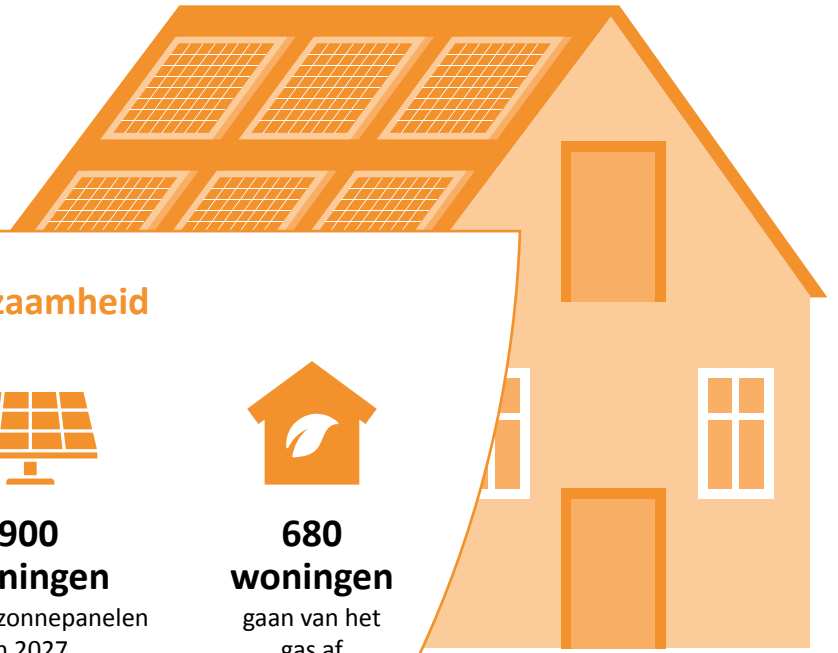


7,5

Minimale score op onze **dienstverlening**



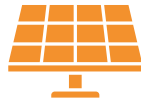
We starten drie pilots met huurders rondom **klimaatadaptatie**



Duurzaamheid



2.500
woningen
isolatiestandaard
in 2027



900
woningen
hebben zonnepanelen
in 2027



680
woningen
gaan van het gas af

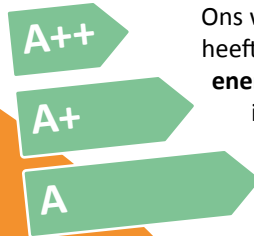
Groei woningen



373
nieuwe sociale huurwoningen



16
nieuwe middenhuur woningen



Ons woningbezit heeft **gemiddeld energielabel A** in 2030



In 2025 hebben we **geen E-, F- en G-labels** meer in ons bezit

2. Voldoende betaalbare energiezuinige woningen voor onze huurders



We blijven werken met **korte lijnen** in de organisatie



We staan als goede rentmeester voor een financieel **gezonde organisatie**



Meer informatie

Heb je na het lezen nog vragen?
Neem dan gerust contact met ons op.
Wij helpen je graag!

Kijk ook eens op onze website
www.patrimonium-groningen.nl.