



Volkshuisvestingsverslag 2014

Datum: 23 april 2015

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 Ontwikkelingen binnen Waardwonen en in de sector	5
2 De organisatie.....	7
3 Woningbezit	10
4 Kwaliteit van de voorraad	13
5 Huurbeleid	15
6 Betrekken huurders bij beleid	17
7 Leefbaarheid.....	19
8 Wonen en zorg	21
9 Financiën	22
10 Verslag Raad van Commissarissen	28
11 Verklaring besteding van middelen	33
12 Kengetallen.....	34

Volkshuisvestingsverslag 2014

Voorwoord

Een gezonde corporatie

2014, ik kijk er met een goed gevoel op terug. Wij hebben onze volkshuisvestelijke doelstellingen gerealiseerd, zijn financieel gezond en wij blijven scherp opletten bij elke euro die wij uitgeven. In ons werkgebied spelen wij een belangrijke rol bij het huisvesten van mensen met een smalle beurs. Betaalbaar wonen voor deze, wat wij noemen *primaire doelgroep* is ons voornaamste doel. Dat realiseren wij onder andere door energiezuinige woningen te verhuren met relatief lage woonlasten. Samen met onze belanghouders zorgen wij voor een gezond leefklimaat.

Vertrouwen in de toekomst

De verhuurdersheffing heeft geleid tot een systeem van inkomensafhankelijke huurverhogingen. Vooral de lage inkomens worden hierdoor extra belast. Waardwonen wil niet inboeten op de kwaliteit van het bezit en zijn dienstverlening. Daarom vragen wij deskundigheid, flexibiliteit en creativiteit van onze medewerkers en samenwerkingspartners, om ondanks de heffingen onze doelstellingen te realiseren.

De verhuurders- en saneringsheffing hebben grote invloed op onze financiële slagkracht. Maar omdat wij al jaren bezig zijn om onze organisatie zo efficiënt en kosteneffectief mogelijk in te richten, kunnen wij de koers uit ons ondernemingsplan en portefeuillestrategie blijven behouden. Wij werken steeds nauwer samen met onze belanghouders en huurdersorganisaties en zien de toekomst daarom met vertrouwen tegemoet.

Betaalbaarheid en bereikbaarheid

Het is essentieel dat er voldoende sociale huurwoningen zijn en dat deze ook betaalbaar zijn. In 2014 zijn wij met de huurderorganisaties gestart om naar de woonlasten te kijken. Dit krijgt in 2015 een vervolg.

Belanghoudersbijeenkomst

Onze drie hoofdoelen zijn huurderstevredenheid over de woonomgeving en de woonkwaliteit, het verbeteren van de slaagkans van woningzoekenden en ouderen meer kans bieden om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen. Om deze doelen te bereiken, hebben wij een aantal strategieën en maatregelen uitgewerkt. In het najaar van 2014 hebben wij een belanghoudersbijeenkomst georganiseerd. Samen met zorgpartijen, gemeenten, huurdersorganisaties en een collega-corporatie hebben wij gesproken over de veranderingen in de sector. Die zien wij vooral als een uitdaging die ons motiveert onze rol als woningcorporatie optimaal te kunnen blijven vervullen. Samen kunnen wij elkaar scherp houden en alert blijven. Het motto is: alleen ga je sneller, maar samen kom je verder. Waar het kan, zoeken wij elkaar op. Om onze doelstellingen samen met andere partijen te realiseren, blijven wij zoeken naar nieuwe samenwerkingsmogelijkheden. Zo creëren wij een breed maatschappelijk draagvlak voor nieuwe plannen.

Veiligheid

Veiligheid staat bij ons ook hoog op agenda. Hebben wij in voorgaande jaren de installaties in onze woningen aangepakt, in 2014 hebben wij een asbestbeleidsplan opgesteld. Hierover hebben wij ook met onze huurders en veiligheidsdiensten gecommuniceerd. De belangrijkste maatregel is het vervangen van asbesthoudende golfplaten dakbedekking van schuurtjes. Hier waren wij al mee bezig, maar in 2014 hebben wij het tempo waarin wij dat doen flink opgeschroefd.

Parlementaire enquête en de herziening Woningwet

Tot slot wil ik op deze plaats nog enkele woorden wijden aan de parlementaire enquête. Wij zijn ons er goed van bewust dat de misstanden bij een klein deel van de corporaties grote invloed hebben op het imago van de hele sector. Daarom vind ik transparantie zo belangrijk. Wij moeten ernaartoe dat wij onze belanghouders, op welk moment ze dat ook vragen, kunnen vertellen waar wij mee bezig zijn en wat de stand van zaken is.

De enquêtecommissie geeft onder andere als aanbevelingen dat corporaties slagvaardiger moeten worden, dat de inspraak van huurders beter geregeld moet worden en dat er betere afspraken moeten komen met gemeenten.

Volkshuisvestingsverslag 2014

Het zijn allemaal punten waar ik achter sta. Met de invoering van de nieuwe Woningwet wordt aan een groot gedeelte invulling gegeven. Dit zal bijdragen aan een beter en transparant functioneren van de sector als geheel, en de corporaties afzonderlijk. Dit komt ten goed aan de huurders, voor wie wij het uiteindelijk allemaal doen.

Vlak voor de vaststellingsdatum van de jaarrekening 2014 ben ik benoemd ben tot directeur-bestuurder van woningcorporatie De Huismeesters in Groningen met ingang van 1 juli 2015. Per dezelfde datum ga ik Waardwonen verlaten. Ik kijk terug op een boeiende periode van ruim 6,5 jaar waarin ik directeur-bestuurder bij Waardwonen was.

Waardwonen heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld tot een corporatie die het contact zoekt met zijn omgeving en haar zaken op orde heeft. Ik dank de medewerkers, Raad van Commissarissen, huurders, de huurdersorganisaties en belanghouders voor het in mij gestelde vertrouwen en wens Waardwonen veel succes toe met het behartigen van de volkshuisvestelijke belangen in de gemeenten Lingewaard en Millingen aan de Rijn.

Sije Holwerda
Directeur-bestuurder

23 april 2015

Volkshuisvestingsverslag 2014

1 Ontwikkelingen binnen Waardwonen en in de sector

Waardwonen kan haar koers behouden

Waardwonen heeft zijn zaken op orde. Dat brengt met zich mee dat wij zelf onze koers kunnen bepalen en vroegtijdig kunnen anticiperen op veranderende wetgeving en marktomstandigheden. De lijn van goed vooruitkijken en gedegen besluiten nemen zetten wij voort. Transparantie is daarbij een vanzelfsprekendheid.

Al een aantal jaren bewandelt Waardwonen het pad van meer doen met minder mensen. Dit is een continu veranderproces om te anticiperen op de ontwikkelingen in de corporatiesector en om daarmee onze huurders nog beter van dienst te zijn. Dit proces is eerder een evolutie dan een revolutie, wij kijken namelijk continu hoe zaken kunnen worden verbeterd. Waardwonen vraagt immers veel van zijn medewerkers: naast deskundigheid ook flexibiliteit en creativiteit. En uiteraard effectiviteit en efficiëntie. Dit voorkomt grote reorganisaties. Daartoe moet de organisatie de juiste uitrusting en ondersteuning bieden. Dat doen wij door te coachen, opleidingen aan te bieden, maar bijvoorbeeld ook door te investeren in een nieuw primair automatiseringssysteem. Hiermee vergroten wij tevens onze service: in 2014 hebben wij hard gewerkt aan de inrichting van ons digitale huurdersportaal Mijn Waardwonen. Daarmee kunnen huurders 24 uur per dag, 7 dagen per week, hun gegevens inzien en wijzigen en bijvoorbeeld een reparatieverzoek indienen plus de afspraak met een monteur inplannen. Het mes snijdt hierbij aan twee kanten: de huurder is niet meer afhankelijk van kantoor tijden en wij besparen tijd die wij kunnen besteden aan (toekomstige) huurders die onze aandacht nodig hebben.

Waardwonen en de toekomst

Wij kunnen het niet vaak genoeg zeggen: Waardwonen blijft zich onverminderd inzetten voor de huisvesting van mensen met een smalle beurs. De hoofddoelen uit ons ondernemingsplan 2013-2017 'De koers voor de toekomst' zijn het verhogen van de huurderstevredenheid over de kwaliteit van hun woning en hun leefomgeving, het verbeteren van de slaagkans van woningzoekenden in de 2 gemeenten en senioren meer kans bieden zelfstandig te blijven wonen.

Ontwikkelingen vanuit binnen de sector

De huurders- en saneringsheffing hebben de zaken flink opgeschud. Maar het heeft ook wel degelijk zijn goede kanten. Corporaties hebben zich allemaal opnieuw moeten afvragen of ze wel op de juiste manier bezig zijn en de goede dingen doen. Overal in het land wordt gewerkt aan meer effectiviteit en efficiëntie; er blijkt toch nog bezuinigd te kunnen worden op bedrijfslasten. Uiteindelijk komt dit de huurder ten goede.

Door de herziening van de Woningwet wordt samenwerken met belanghouders steeds belangrijker. Onder andere met gemeenten. Het maken van prestatieafspraken met de gemeenten is niets nieuws. Wel zijn ze voortaan minder vrijblijvend, en dus waardevoller. Wij moeten daarom goed met elkaar nadenken over wat de gevolgen zijn als afspraken niet worden nageleefd.

Meer inspraak van huurders vinden wij ook een goede zaak. De tijd dat corporaties bedachten wat goed is voor huurders, ligt achter ons. Wij stimuleren eigen initiatieven en zelfredzaamheid. Samen met huurders en/of vertegenwoordigers van huurders willen wij kijken hoe wij ervoor kunnen zorgen dat wij huurders meer kunnen betrekken bij het beleid van Waardwonen.

Transparantie en sectorbrede benchmark

In 2014 heeft Aedes een benchmark uitgevoerd. Dit is een belangrijk middel om de buitenwereld te laten zien hoe het er écht met de corporaties voorstaat. De excessen die door de parlementaire enquête in 2014 weer veel aandacht kregen in de media, bepalen voor een groot deel het imago van de sector. Door transparant te zijn, kunnen wij laten zien dat die excessen uitzonderingen zijn. Daarom is Waardwonen groot voorstander van het openbaar maken van de resultaten. Scoor je als corporatie goed, dan heb je wat om trots op te zijn. Scoor je minder, dan laat je zien waar nog werk valt te verrichten. Bovendien: alle informatie die je achter houdt, roept alleen maar vragen op. En transparantie spoort aan tot gezonde competitie: het beter willen doen dan voorheen en/of beter willen presteren dan collega-corporaties.

Ondernemingsplan

Ondanks de heffingen wil Waardwonen de uitgezette koers aanhouden om mensen te huisvesten die niet in hun eigen huisvesting kunnen voorzien. Ons ondernemingsplan 2013-2017 heeft dan ook als titel "De koers voor de toekomst".

Volkshuisvestingsverslag 2014

Hoofddoelen van het ondernemingsplan zijn het verhogen van de huurderstevredenheid over de kwaliteit van hun woning en hun woonomgeving, het verbeteren van de slaagkans van woningzoekenden in de twee gemeentes en senioren meer kans bieden zelfstandig te blijven wonen.

Om deze drie doelen te kunnen realiseren, hebben wij de doelen uitgewerkt in strategieën zoals het opplusbeleid en het ontwikkelen van een concept voor aanvullende diensten. Aan de hand van actieplannen (Act-Plan-Do-Check) maken wij de uitvoering van deze strategieën meetbaar. Uiteraard controleren en evalueren wij regelmatig de voortgang via onder andere trimesterrapportages en verantwoording aan maatschappelijke partners, en sturen wij indien nodig bij. In 2014 hebben wij een bijeenkomst gehad waarin wij onze belanghouders hebben geïnformeerd over de uitvoering en de voortgang van het ondernemingsplan. Met de uitvoering van het ondernemingsplan liggen wij op schema. In 2014 zijn de volgende actieplannen uit het ondernemingsplan uitgevoerd:

Woonkwaliteit:

- Het energiebeleidsplan dat in 2013 is vastgesteld is in 2014 uitgerold.
- Er is een beleidsvoorstel opgesteld en vastgesteld ten aanzien van flexibilisering van onderhoud.
- Er nieuw ZAV-beleid opgesteld en vastgesteld.

Woonomgeving:

- Er is een 3-jarenplan uitgewerkt in welke wijken wij wat gaan doen.
- De eerste 3 wijkvisies zijn opgesteld. Dit krijgt een vervolg in 2015.
- Er is onderzocht hoe om te gaan met het schoonmaken van achterpaden. Besloten is een beleidsbeschrijving op te stellen. Dit krijgt een vervolg in 2015.
- Er is een plan van aanpak opgesteld ten aanzien van het werken met klantenpanels en de 1^e polls zijn ingezet.
- Ten aanzien van het ontwikkelen met betrekking tot het voorzieningenniveau wordt met de gemeente Lingewaard deelgenomen aan de Expertgroep Sociaal Domein. In de gemeente Groesbeek (Millingen aan de Rijn) zijn wij betrokken bij de uitwerking van de Sociaal Maatschappelijke visie 2014-2018.

Verbeteren slaagkans van woningzoekenden/senioren meer kans bieden zelfstandig te blijven wonen:

- Er is beleid ontwikkeld en een plan van aanpak gemaakt voor het opplussen van woningen.
- Er heeft een inventarisatie plaats gevonden van minder aantrekkelijke woningen. Hiervoor is een verbetervoorstel uitgewerkt. Dit krijgt een vervolg in 2015.
- De communicatie richting woningzoekende is verbeterd, zodat zij gerichter kunnen reageren.
- Er is beleid ontwikkeld ten aanzien van de vervanging van een douche/keuken/toilet bij mutatie.

Volkshuisvestingsverslag 2014

2 De organisatie

Doelgericht werken: meer met minder

Het jaar 2014 stond in het teken van zich voortzettende veranderingen. Wij moeten efficiënter werken; met minder mensen meer doen. Onze medewerkers moeten goed met alle veranderingen om kunnen gaan en zelf mee willen en kunnen veranderen. Waardwonen daagt medewerkers uit om hierin zelf initiatief te nemen.

Werkprocessen optimaliseren

Om een efficiënte en doelgerichte organisatie te zijn, is het nodig om onze werkprocessen en procedures te optimaliseren. Wij hebben deze daarom allemaal kritisch tegen het licht gehouden en zo mogelijk verbeterd. Concreet betekent dit meer digitalisering en het samenvoegen van de subafdelingen Klantenservice en Verhuur tot 1 subafdeling Klant & Verhuur. Hierdoor is de afdeling minder kwetsbaar, zijn medewerkers breder inzetbaar, is het risico op onderbezetting aanzienlijk verkleind en wordt de huurder sneller geholpen.

Actief op social media en internet

In 2014 zijn wij actief geworden op Facebook. Hier zetten wij (nieuws)berichten op en foto's van onze koopwoningen met een link naar Funda. Onze Facebookpagina wordt goed bekeken.

In het verslagjaar is ook hard gewerkt aan ons digitale huurdersportaal Mijn Waardwonen. Als dit gereed is (januari 2015) kunnen onze huurders op deze pagina op onze website zelf hun zaken regelen. Ze kunnen dan onder andere online:

- Eigen gegevens inzien en indien nodig wijzigen.
- Reparatieverzoeken indienen en direct een afspraak plannen met een monteur.
- De huur opzeggen en direct een afspraak plannen.

Automatisering

In 2014 hebben wij op basis van een business case besloten om over te gaan op een nieuw primair automatiseringssysteem: het zeer gebruikersvriendelijke en flexibele Tobias AX. Hiermee kunnen wij modules toevoegen waarmee wij kunnen communiceren met externe partijen. Onze medewerkers werken mee aan de verdere ontwikkeling van de bedrijfsprocessen. In 2015 wordt dit in de hele organisatie geïmplementeerd. Ons huidige systeem is verouderd en aan vervanging toe. Het voldoet niet meer aan de gewenste eisen zoals het communiceren en digitaliseren van verschillende processen.

Personeelsbestand

Op 1 januari 2014 hadden wij 40 medewerkers (35,3 fte) in dienst. Op 31 december waren dit er 37 oftewel 33,6 fte.

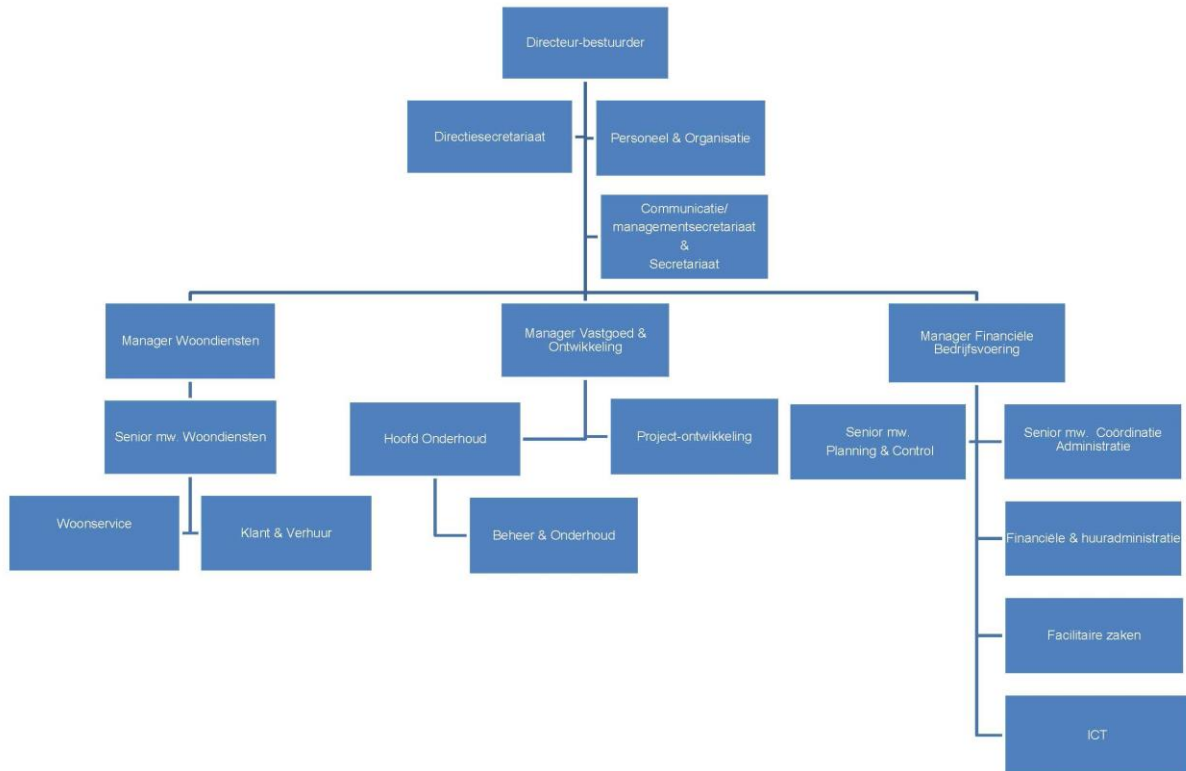
Afdeling	Medewerkers	Fte
Directie	1	1
Directiesecretariaat	1	0,83
Communicatie & Secretariaat	2	1,61
Financiële Bedrijfsvoering	8	8,11
Vastgoed & Ontwikkeling (inclusief Onderhoud)	13	12,56
Personeel & Organisatie	1	0,78
Woondiensten	11	8,74
Totaal aantal medewerkers	37	33,63

In 2014 hebben wij 3 stagiaires verwelkomd: 2 mbo'ers en 1 hbo-student bedrijfseconomie.

Volkshuisvestingsverslag 2014

Organogram

Ons organogram ziet er per 31 december 2014 als volgt uit:



Verzuim

Het ziekteverzuim bij Waardwonen ligt al jaren onder het landelijk gemiddelde. In 2014 bedroeg het verzuimpercentage 4,2%. Dat is hoger dan in 2013 (3,4%) en hoger dan het landelijke gemiddelde. Het landelijk gemiddelde van 2014 (t/m het 3^e kwartaal 2014) is 3,7%. De verhoging wordt vooral veroorzaakt door een langdurig ziektegeval in een groot deel van 2014.

Persoonlijke ontwikkeling

Om het werk goed te kunnen blijven doen, is het belangrijk dat onze medewerkers hun kennis en vaardigheden up-to-date houden en zichzelf blijven ontwikkelen. In 2014 hebben wij € 60.000 begroot voor functiegebonden scholing en € 20.000 voor loopbaanontwikkeling (LOB). Uiteindelijk hebben wij hier respectievelijk € 61.000 en € 31.000 aan besteed. Het hogere bedrag aan LOB is als volgt te verklaren: dit mogen medewerkers volledig naar eigen inzicht, conform de richtlijnen van de cao en ons beleid, besteden. Medewerkers worden geënthousiasmeerd om zich te blijven ontwikkelen.

Omgaan met agressie

Gelukkig heeft Waardwonen nauwelijks met agressie te maken. Maar wij willen wel dat, mocht het ooit spelen, onze medewerkers hier goed op zijn voorbereid. Daarom hebben wij in 2014 een agressieprotocol geïmplementeerd. Hierin zijn gedragsregels, taken en verantwoordelijkheden per functie beschreven en de te nemen stappen bij verschillende vormen van agressie. Ook is er aandacht voor opvang en nazorg. Alle medewerkers met veel huurderscontacten hebben een uitgebreide agressietraining gevolgd en medewerkers met weinig tot geen huurderscontact de basistraining. Daarnaast zijn managers en senior-medewerkers getraind in opvang en nazorg. De komende jaren krijgt dit onderwerp een vervolg.

Ondernemingsraad

Waardwonen hecht veel belang aan inspraak van medewerkers. Daarom hebben wij, ook al is dat met onze personeelsomvang niet verplicht, een ondernemingsraad. Deze telt 4 leden die 4 keer per jaar met onze directeur-bestuurder rond de tafel zitten.

Volkshuisvestingsverslag 2014

In 2014 is onder andere gesproken over het agressieprotocol, de veranderingen in de sector en de organisatiewijzigingen binnen Waardwonen.

Vertrouwenspersoon

Een keer per jaar vindt er een gesprek plaats tussen de directeur-bestuurder en de vertrouwenspersonen. Er zijn door de vertrouwenspersonen geen meldingen gedaan van integriteits aangelegenheden.

BHV en preventiemedewerker

Binnen Waardwonen zijn er vier BHV'ers, 1 op het kantoor in Millingen aan de Rijn en 3 op het kantoor in Huissen. De BHV'ers gaan jaarlijks op herhalingscursus en zorgen zo dat ze over voldoende kennis beschikken inzake de ontwikkelingen op het gebied van bedrijfshulpverlening.

Een ontruimingsoefening vindt jaarlijks plaats. Daarnaast hebben diverse medewerkers vrijblijvend een herhalingscursus voor het gebruik van de AED gevolgd.

Waardwonen heeft een preventiemedewerker die regelmatig contact heeft met P&O, en wordt betrokken bij de uitvoering van de actiepunten vanuit de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE). Gezamenlijk zorgen wij ervoor dat de arbeidsomstandigheden binnen onze organisatie zo goed mogelijk gewaarborgd worden. Indien wij signalen ontvangen over het niet in orde zijn van de arbeidsomstandigheden dan gaan wij daar uiteraard zorgvuldig mee om en reageren direct.

Volkshuisvestingsverslag 2014

3 Woningbezit

Actualisatie portefeuillestrategie

Mede vanwege de heffingen die wij als corporatiesector moeten betalen, hadden wij in 2013 onze portefeuillestrategie, waarin wij de structuur van ons woningbezit voor de komende 10 jaar vastleggen, herijkt. In 2014 hebben wij deze op enkele punten geactualiseerd.

Waardwonen streeft naar een groei van 4% over 10 jaar. Hierbij willen wij ons bezit ook 'verversen', door verkoop en herstructurering willen wij de verhouding huur- en koopaanbod in ons werkgebied in stand houden. Wij maken ons woningbezit toekomstbestendig, door kwaliteit toe te voegen voor onze huidige huurders, maar spelen ook in op de vergrijzing en de vraag naar levensloopbestendige woningen. Daarnaast geven wij uitvoering aan het duurzaamheidsprogramma, waarbij wij streven naar een hoger gemiddeld energielabel. Het streefhurenbeleid past binnen de portefeuillestrategie. Waardwonen heeft een gezonde financiële positie en is in staat haar portefeuillestrategie te verwezenlijken. Met de uitvoering van de portefeuillestrategie liggen wij op schema. In 2015 vindt er een nieuw woningbehoefte-onderzoek plaats. Aan de hand van de uitkomsten daarvan wordt de portefeuillestrategie herijkt.

Een betaalbare woning voor iedereen

De belangrijkste taak van Waardwonen is het bieden van goede, betaalbare huurwoningen voor mensen met een lager inkomen. Wij verhuren en beheren woningen voor gezinnen, senioren, starters, jongeren, mensen met een beperking, statushouders en dak- en thuislozen in Angeren, Bemmelen, Doornenburg, Haalderen, Huissen en Millingen aan de Rijn. Daarnaast rekenen wij ook huurders en kopers in het midden- en duurdere segment tot onze klanten. Als zij een sociale huurwoning achterlaten, brengen ze de doorstroming op gang. Tevens hebben de middeninkomens vaak onvoldoende mogelijkheden om te kopen doordat zij geen financiering krijgen en daardoor tussen wal en schip geraken. Met koop- en duurdere huurwoningen kunnen wij een bovengemiddeld rendement halen. Dat zetten wij in voor onze maatschappelijke taken.

Samenstelling woningvoorraad

Onze woningvoorraad bestaat uit verschillende woningtypen in verschillende prijsklassen. Wij kijken net als andere corporaties naar wat de doelgroep nodig heeft. Hier richten wij onze woningvoorraad op in.

In 2014 is de samenstelling van onze woningvoorraad nauwelijks veranderd. Ons bezit zag er op 31 december 2014 als volgt uit:

Woningvoorraad per woningsoort	Waardwonen				Totaal	In %
	Goedkoop	Betaalbaar	Middelduur ≤ liberalisatiegrens	Duur > liberalisatiegrens		
Stand per 31 december 2014	< € 389,05	€ 389,05 - ≤ € 596,75	> € 596,75 ≤ € 699,48	> € 699,48		
Eengezinswoningen	38	1711	334	22	2105	56,1
Gelijkvloerse woningen	120	967	177	15	1279	34,1
Gestapelde woning met trap	143	130	0	0	273	7,3
Aanleunwoningen	0	97	1	0	98	2,6
Totaal	301	2905	512	37	3755	100%
in %	8%	77%	14%	1%	100%	

In 2014 is geen nieuwbouw opgeleverd en zijn er geen woningen gesloopt. Wel hebben wij 39 woningen verkocht, waarvan 4 met Koopgarant.

Volkshuisvestingsverslag 2014

Aanbodstelsysteem

Wij bieden onze woningen aan via het regionale aanbodstelsysteem Entree. De meettijd (inschrijvingsduur of woonduur) bepaalt wie van de woningzoekenden die op een woning reageren ervoor in aanmerking komt. Daarnaast verloten wij per gemeente 15% van de woningen die wij aanbieden. Dit vergroot de kansen voor woningzoekenden met een lage meettijd.

Maatwerk

Naast de reguliere toewijzing via inschrijving en loting, passen wij ook Maatwerk toe. Hierbij gaat het om voorrang voor bijvoorbeeld jongeren en senioren, mensen met een medische indicatie of mensen die binnen hun eigen dorp of gemeenschap willen verhuizen.

Wij hebben hierover afspraken gemaakt met de gemeenten Lingewaard en Groesbeek (Millingen aan de Rijn). Deze afspraken zijn per gemeente vastgelegd in de Huisvestingsverordening. Wij kunnen Maatwerk op 20% van onze woningen toepassen.

In 2014 heeft Waardwonen 25 woningen via Maatwerk toegewezen. Dat is 12% van het totaal aantal toewijzingen.

Statushouders

Waardwonen heeft in 2014 ook voldaan aan de taakstelling voor statushouders. In de gemeente Millingen aan de Rijn was die taakstelling 8 personen.

In 2014 begonnen wij met een stand van 2 personen en hebben wij 6 personen gehuisvest (in 3 woningen) waarmee de taakstelling is gehaald.

In de gemeente Lingewaard was in het verslagjaar de taakstelling 56 personen (43 voor 2014 en een achterstand van 13 nog uit 2013). Hiervan moesten wij in het verslagjaar 40 statushouders huisvesten. Dat zijn er 41 geworden (in 15 woningen).

Urgent woningzoekenden

Urgenties vallen niet onder Maatwerk. Behalve als het een plaatsgebonden urgentie betreft, maar daar was in 2014 geen sprake van.

In 2014 hebben wij 5 woningen toegewezen aan urgent woningzoekenden.

Het aantal verhuringen in 2014 en de mutatiegraad

Aantal huuropzeggingen (exclusief garages)	302
Aantal nieuwe verhuringen	246
Aantal mutaties (bestaande bouw-nieuwbouw/aangekocht)	243
Nieuwbouw/aangekocht	3
Mutatiegraad in 2014	6,4%

In totaal is van 56 woningen de huur opgezegd, maar die zijn niet opnieuw verhuurd.

Verkoop	39
Naamswijziging zonder nieuwe huurovereenkomst???	3
Ten behoeve van sloop in 2014 reeds ontmanteld	14
Totaal	56

Woningtoewijzing

In 2014 hebben wij 96,71% van onze woningen toegewezen aan mensen met een inkomen onder de € 34.678. Hiermee voldoen wij aan de EU-regelgeving, die hiervoor een percentage van minimaal 90% voorschrijft.

Mensen met een middeninkomen (€ 34.678 tot € 43.000; prijspeil 2014) komen niet voor een sociale huurwoning in aanmerking. Bovendien is het lastig voor hen om (voldoende) financiering te krijgen om een woning te kopen. Daarom mogen wij 10% aan middeninkomens toewijzen. Zolang wij nog binnen deze norm zitten, adverteren wij 2 woningen per maand voor deze groep. In 2014 hebben wij 8 van deze woningen aan middeninkomens verhuurd. Dit is 3,29%.

Volkshuisvestingsverslag 2014

Het aantal nieuwe verhuringen per huursegment en de weigeringsgraad in 2014

Verhuringen	Aantal woningen	In %	Aantal reacties	Aantal weigeringen	Weigeringsgraad
Goedkoop	32	13,01%	1.413	6	19%
Betaalbaar	155	63,01%	5.682	31	20%
Middelduur	56	22,76%	2.111	19	34%
Duur	3	1,22%	10	0	0%
Totaal	246	100%	9216	56	

Het aantal nieuwe verhuringen per type woningzoekende in 2014

Starters	81
Doorstromers	144
Herstarters	21
Totaal	246

Het aantal nieuwe huurders per vorige woonsituatie in 2014

Vorige woonsituatie	aantal	in %
Huurwoning Waardwonen	39	16
Huurwoning andere verhuurder	79	32
Koopwoning	47	19
Starter op de woningmarkt	80	33
Tijdelijke verhuur via Sleutelklaar	1	0
Totaal	246	100

Leegstand voorkomen en aansluitend verhuren

Leegstand kost geld. Daarom stellen wij alles in het werk om vrijkomende woningen zo snel mogelijk opnieuw te verhuren of, indien van toepassing, te verkopen. Wij hanteren een leegstandsnorm van 0,35% voor huurwoningen en van 1% voor woningen die wij verkopen. In 2014 bedroegen de percentages respectievelijk 0,17% en 0,94% (en 0,02% voor garages).

Om de leegstand van huurwoningen terug te dringen hanteren wij richting de kandidaat-huurders strikte termijnen en benoemen wij in de advertentie al welke gegevens zij moeten aanleveren.

Om de leegstand van koopwoningen te beperken, hebben wij in 2014 diverse maatregelen genomen.

Allereerst knappen wij woningen op om ze aantrekkelijker te maken. Daarnaast bieden wij een welkomcheque van € 2.500 aan, te besteden bij Karwei of Gamma. Duurt het te lang voordat een woning verkocht wordt, dan bieden wij die weer te huur aan. Ook zetten wij geen woning te koop als er in de omgeving al meerdere te koop staan. Deze maatregelen sorteren het gewenste effect.

Volkshuisvestingsverslag 2014

4 Kwaliteit van de voorraad

Energiebeleid

Onze woningen staan er over het algemeen goed bij. Ook in 2014 hebben wij daar weer veel in geïnvesteerd. In 2013 hebben wij een energiebeleidsplan vastgesteld en in 2014 zijn wij begonnen met de uitvoering daarvan.

Wij hebben in het verslagjaar 74 woningen energetisch verbeterd met isolerende maatregelen en er zijn zonnepanelen geplaatst. Deze woningen zijn van een D/E label naar een A label verbeterd. Hiervoor is gebruik gemaakt van de provinciale impulssubsidie uit de Nuon-gelden. Voor de 74 woningen is door de impulssubsidie van de provincie een besparing op de energiekosten bereikt van circa € 450 per jaar. Waardwonen heeft € 645.000 geïnvesteerd in de energetische verbetering van deze 74 woningen. De Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn heeft enkele energie-coaches opgeleid die huurders ondersteunen om naast de energetische aanpassingen nog meer besparingen te realiseren.

Woningkwaliteit verbeteren

Net als in voorgaande jaren, hebben wij ook in 2014 hang- en sluitwerk verbeterd, isolerende beglazing geplaatst, groepenkasten vervangen en mechanische ventilatie aangebracht. Wij hebben hier in het verslagjaar € 141.000 aan besteed.

Verder zijn in 2013 de technische minpunten van minder aantrekkelijke woningen in kaart gebracht en voorstellen ter verbetering gedaan. Dit heeft in 2014 een vervolg gekregen door een nadere bestudering en voorstel aan het managementteam. Besluitvorming hierover volgt in 2015.

Herstructurering

In 2014 is hard gewerkt aan de nieuwbouw van 54 woningen in fase I van het herstructureringsproject Van Kleefstraat e.o. in Huissen. Deze vervangen 30 verouderde woningen die in 2013 gesloopt zijn. De 17 eengezinswoningen worden in februari 2015 opgeleverd. De 37 appartementen worden in april/mei 2015 opgeleverd. Deze woningen en appartementen vormen de 1^e fase van dit herstructureringsproject. De 2^e fase bestaat uit 58 woningen: 37 appartementen en 21 eengezinswoningen. De bouw van de 2^e fase start in juni 2015. Alle 112 woningen worden verhuurd. De meeste in het sociale segment en 9 in het duurdere segment (niet-DAEB-segment). Deze herstructurering levert een flinke kwaliteitsimpuls aan het wonen en de leefbaarheid van Huissen. Waardwonen investeert € 8 miljoen euro maatschappelijk en onrendabel in dit project.

Verkoop en aankoop

Voor 2014 hadden wij 24 woningverkopen uit bestaand bezit begroot, waarvan 6 met Koopgarant. Dat zijn er uiteindelijk 39 geworden, waarvan 4 met Koopgarant. Voor dit verschil tussen onze verwachtingen en de daadwerkelijke verkopen is een aantal redenen:

- De markt is aan het aantrekken.
- De marktwaarde van de woningen is gedaald.
- De rente staat erg laag.
- Wij knappen woningen eerst op voordat wij ze in de verkoop zetten.
- De presentatie van de woningen op Funda pakken wij beter aan, met professionele foto's en video's en het afbeelden van de woningplattegrond.
- Wij presenteren de woningen daarnaast ook op Facebook.
- In de gemeente Lingewaard kunnen mensen die hun eerste woning kopen een starterslening afsluiten.
- Wij geven kopers een welkomcheque van € 2.500, te besteden bij Karwei of Gamma.
- Medio 2014 zijn wij gestopt met verkopen met Koopgarant.

Verder hebben wij 11 woningen teruggekocht, die wij eerder met Koopgarant hadden verkocht (7 in Millingen aan de Rijn, 3 in Huissen en 1 in Doornenburg).

De verkoop heeft tot doel om de vastgoedportefeuille te blijven vernieuwen naar de behoefte van nu en toekomstige huurders, de verkoopopbrengsten worden ingezet om nieuwe investeringen te kunnen doen.

Volkshuisvestingsverslag 2014

In ontwikkeling

In september 2014 heeft de gemeenteraad van Millingen aan de Rijn het gewijzigde bestemmingsplan voor de locatie Centrumplan vastgesteld. Half november 2014 was dit onherroepelijk, waarna wij de omgevingsvergunning hebben aangevraagd. Het gaat hier om een oud bankgebouw plus een woning die plaatsmaken voor een commerciële ruimte van 1.100 m² met daarboven 12 appartementen.

De 2 penthouses verhuren wij in de vrije sector. De overige appartementen krijgen een sociale huur. De werkzaamheden op locatie beginnen in het voorjaar van 2015 en het project wordt in het voorjaar van 2016 opgeleverd. Deze ontwikkeling geeft een flink kwaliteitsimpuls aan de leefbaarheid in het centrum van Millingen aan de Rijn.

In 2014 hebben wij het besluit genomen om met BPD (voorheen Bouwfonds) een overeenkomst te sluiten voor de bouw van 8 eengezinswoningen (sociale huur) in de wijk Loovelden in Huissen. Deze woningen worden turnkey afgenomen. Wij verwachten in het voorjaar van 2015 met de bouwwerkzaamheden te starten en de woningen eind 2015 op te leveren.

Onderhoudsuitgaven

In 2014 hebben wij € 2.881.000 uitgegeven aan planmatig onderhoud. Denk hierbij aan het vervangen van verouderde keukens, badkamers, daken en goten en cv-ketels.

Daarnaast hebben wij € 1.125.000 uitgegeven aan dagelijks onderhoud. Hieronder vallen reparatieverzoeken van huurders, onderhoud aan vrijgekomen woningen, contractonderhoud en instandhouding vanwege herstructurering.

Asbestbeleidsplan

In veel woningen die zijn gebouwd voor 1994 is helaas nog asbest te vinden. In 2014 hebben wij hiervoor asbestbeleid ontwikkeld. Onze huurders hebben wij preventief geïnformeerd over de mogelijke aanwezigheid van asbest in hun woning.

Ons doel is om vóór 2024 alle risicovolle asbesthoudende materialen in ons woningbezit te saneren. Wij vervangen al het asbesthoudend materiaal dat gevaar kan opleveren voor huurders en/of de omgeving. Het gaat dan vooral om golfplaten op bergingen, die de grootste kostenpost in dit project vormen. Deze worden in een periode van 10 jaar allemaal vervangen.

Digitaal mutatieproces

Het hele proces van het leegkomen van een woning en het opnieuw verhuren ervan (mutatieproces) hebben wij in 2014 volledig gedigitaliseerd. Onze opzichters vullen geen papieren formulieren meer in, maar hebben een tablet bij zich. Dit levert niet alleen tijdswinst op tijdens de woninginspecties zelf, maar vooral bij de hele administratieve afhandeling ervan. Bijkomend voordeel is dat alles nu veel overzichtelijker en inzichtelijker is en de opzichters altijd beschikken over de benodigde informatie. Tevens is het bijvoorbeeld erg eenvoudig om met de tablet foto's van de woning te maken, die vervolgens automatisch aan het digitale dossier worden toegevoegd.

Volkshuisvestingsverslag 2014

5 Huurbeleid

Maatschappelijk verantwoord

Ons belangrijkste doel is betaalbare huisvesting bieden aan mensen met een smalle beurs. Daarom zijn onze gemiddelde huren lager dan wettelijk is toegestaan. Wij streven naar een gemiddelde huur die 75% bedraagt van het wettelijk toegestane maximum. Daarom laten wij dus bewust minimaal 25% rendement liggen om betaalbare woningen te blijven leveren. Bij de huurverhoging per 1 juli 2014 hebben wij nog eens extra rendement laten liggen. Wij hebben namelijk de huur van 371 huishoudens met een middeninkomen (€ 34.085 tot € 43.602) 0,5% minder laten stijgen dan het Rijk toestond.

Op 1 juli 2014 bedroeg de gemiddelde huurprijs 65,56% van de maximaal toegestane huur. Op die datum hadden 2.912 woningen een lagere huur dan de streefhuur.

Van 1.893 woningen willen wij niet dat huur ervan in de toekomst boven de liberalisatiegrens komt. Daarom hebben wij de streefhuur ervan verlaagd.

Onze woningvoorraad kent ten opzichte van landelijk gemiddeld een hoger aantal WWS-punten per woning en daarmee een lagere puntprijs. De huurder krijgt bij Waardwonen 'meer' waar voor zijn geld.

Kwaliteit en prijs-kwaliteitverhouding	Corporatie	Landelijk
Gemiddeld aantal punten woningwaardering huurwoningen	153	140
Gemiddelde puntprijs huurwoningen (x € 1)	2,94	3,12

Aantal woningen van Waardwonen, per huurcategorie

	Goedkoop	Betaalbaar	Middelduur	Duur	Totaal
31-12-2013	339	2.947	456	47	3.789
31-12-2014	301	2.905	512	37	3.755

Huurbeleid

Waardwonen heeft een inkomensafhankelijk huurbeleid doorgevoerd. Hiertoe zijn wij genoodzaakt omdat de overheid de komende jaren een groot financieel beslag legt op de corporaties. In 2014 hebben wij € 3,4 miljoen afgedragen. Wij benutten de mogelijkheid om de heffingen gedeeltelijk te compenseren via een extra huurverhoging.

Bij ons streefhurenbeleid kijken wij hoeveel woningen nu en in de toekomst nodig zijn voor onze primaire doelgroep. Bij economisch herstel hebben wij een kernvoorraad (goedkoop, betaalbaar en middelduur) nodig van 3.250 woningen. Bij economische crisis moet deze voorraad 3.900 woningen tellen.

Onze streefhuren liggen tussen 70 en 90% van de maximaal toegestane huur. Dit betreft 3.804 van onze 3.868 woningen. Met andere woorden: 98,35% van onze woningen behoort tot onze kernvoorraad.

Zo laag mogelijke woonlasten

Woonlasten bestaan niet alleen uit de huur, maar ook uit energie- en servicekosten. Wij zorgen ervoor dat ook die zo laag mogelijk zijn. Zo nemen wij energetische maatregelen om onze woningen energiezuiniger te maken. Naast een financieel voordeel voor onze huurders, levert dat ook milieuwinst op. Wat de servicekosten betreft: die hebben wij in 2014 (met een uitloop naar 2015) scherp onder de loep genomen. Door onder andere de inkoop van bijvoorbeeld schoonmaakdiensten opnieuw kritisch te bekijken, kunnen wij de servicekosten voor de meeste van onze huurders iets verlagen.

Huurverhoging

Huurders van sociale-sectorwoningen hebben een extra huurverhoging gekregen: huishoudens met een inkomen tot € 43.602 hebben een maximale huurverhoging van 4% gehad, huishoudens daarboven hebben een inkomensafhankelijke huurverhoging gehad waarmee de maximale huurverhoging 6,5% was.

Volkshuisvestingsverslag 2014

Deze laatste groep telde 446 huurders, van wie er 80 bezwaar hebben aangetekend omdat hun huishoudinkomen niet (meer) klopte of omdat zij aan andere voorwaarden voldeden om geen inkomensafhankelijke huurverhoging doorberekend te krijgen. Hiervan zijn 43 bezwaren toegekend.

Voor onze 37 dure huurwoningen volgen wij de marktontwikkelingen en hebben wij een huurverhoging met het inflatiepercentage doorgevoerd.

Naast de al genoemde bezwaren, hebben wij verder geen bezwaren tegen de huurverhoging of servicekosten ontvangen.

Incassobeleid

Met ons incassobeleid willen wij voorkomen dat huurachterstanden oplopen en dat mensen in grote financiële problemen raken. Wij ondernemen snel actie als huurders de huur niet op tijd betalen. Zij ontvangen direct een betalingsherinnering en wij zoeken contact met hen. Daarnaast leggen wij huisbezoeken af om oplopende huurachterstanden te voorkomen.

In 2014 hebben wij 47 vorderingen uit handen gegeven aan een deurwaarder, voor een bedrag van € 51.000 (in 2013: 35 vorderingen voor € 39.000).

Uiteindelijk zijn er 31 aanzeggingen tot huisuitzetting gedaan. Daarvan zijn er 7 uitgevoerd. Bij 5 gevallen wegens het niet betalen van de huur. Bij 2 gevallen speelde ook oneigenlijk gebruik van de woning een rol (wietteelt). Bij de overige 24 gevallen hebben wij in overleg met de huurders een oplossing gevonden in de vorm van betalingsregelingen.

Huurderving

In 2014 maakte 75% van onze huurders de huur over via een automatische incasso. Desondanks nemen betalingsachterstanden de afgelopen jaren toe. De toenemende lastenverzwaring speelt hierbij een rol, maar in veel gevallen ook omstandigheden als ontslag of scheiding. Klein lichtpuntje: in vergelijking met de huurachterstanden van de meeste andere corporaties, zijn die van ons relatief beperkt.

De totale huurachterstand bedroeg per 31 december 2014 € 124.000 (in 2013: € 108.000). Daarvan hebben wij € 27.000 als oninbaar moeten afboeken (in 2013: € 34.000).

Het totaalbedrag aan huurderving door leegstand bedroeg in 2014 € 191.000 (in 2013: € 357.000.).

Volkshuisvestingsverslag 2014

6 Betrekken huurders bij beleid

Contact met onze huurders

Uiteindelijk draait alles wat wij doen om onze huurders. Daarom zoeken wij op allerlei manieren contact met hen en gaan wij in gesprek. Dat doen wij bij meldingen, vragen en klachten één-op-één en niet-gepland. Daarnaast hebben wij gestructureerd contact met onze huurders via onze contactpersonen in wooncomplexen en onze 2 huurdersorganisaties. De huurders kunnen aan Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn en de Bewonersraad *Lingewaard* advies vragen en via deze organisaties hun visie op ons beleid kenbaar maken. Daarnaast heeft Waardwonen met de huurdersorganisaties over lokale zaken en nieuw te ontwikkelen huurdersaangelegenheden contact. Zo hebben de huurdersorganisaties in 2014 het nieuw ontwikkelde huurdersportaal Mijn Waardwonen uitgebreid getest.

De voorzitter en 1 lid van de Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn en 2 leden van de Bewonersraad *Lingewaard* maken ook deel uit van de overkoepelde huurdersorganisatie Huurwaarde LingeRijn. Huurwaarde LingeRijn adviseert Waardwonen over zijn beleid, conform de Overlegwet. In 2014 hebben wij meerdere malen met Huurwaarde LingeRijn overlegd. Onderwerpen die behandeld zijn waren de Algemene Huurvoorwaarden, de huurovereenkomst, ons huurbeleid, het asbestbeleidsplan en ons energiebeleidsplan.

Bewonerscommissies

Waardwonen kent 1 officiële bewonerscommissie (volgens de definitie dat een bewonerscommissie bestaat uit huurders van woningen in een complex van minimaal 25 woningen). Daarnaast hebben wij in de meeste andere complexen ook een contactpersoon of (onofficiële) bewonerscommissies. Is er geen contactpersoon, dan proberen wij die te werven.

Tijdens de regelmatige contactmomenten komen zaken aan bod die het hele complex aangaan, zoals tuinonderhoud, leefbaarheidszaken binnen het complex en technische zaken.

Woonwensen

Om ons werk goed te kunnen doen, is het van belang dat wij weten hoe mensen willen wonen. Wat vinden onze huurders van hun woning, de omgeving en de woonlasten? Wat zijn hun woonwensen? Om antwoord op deze vragen te krijgen, maken wij gebruik van woningbehoefteonderzoeken zoals 'Woon2012', en onderzoeken van diverse onderzoeksbureaus. Eens in de 4 jaar willen wij een verdieping van deze rapporten op lokaal niveau. De eerstvolgende actualisatie van het woningbehoefteonderzoek vindt plaats in 2015. De afdeling Financiële Bedrijfsvoering toetst elk nieuwbouwinitiatief aan de portefeuillestrategie waar het woningbehoefteonderzoek een basis voor is. Het onderzoek dient als basis voor het overleg met gemeenten en zorgpartijen en is een continue graadmeter voor nieuwe en uitbreidingsplannen.

Dienstverlening

Naast goede woningen, bieden wij ook graag uitstekende service. Via enquêtes houden wij grip op hoe huurders onze dienstverlening ervaren en wat hun wensen en behoeften zijn. In 2014 hebben wij 2 enquêtes afgenomen: 1 onder de nieuwe huurders van de eengezinswoningen aan de Caliga- en Gladiusstraat in het project Tuindorp in Huissen, en 1 onder de nieuwe huurders van het nieuwbouwcomplex aan de Vivaldistraat in Millingen aan de Rijn. De resultaten gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren.

Zelf aangebrachte veranderingen in of aan de woning

Wij willen via ons beleid voor zelf aangebracht veranderingen (ZAV) de balans verbeteren tussen het tegemoet komen aan de wensen van de huidige huurder, en de gevolgen daarvan voor de toekomstige huurder. Om te beginnen hebben wij onderzocht of ons huidige ZAV-beleid wel voldoende tegemoet komt aan de individuele wensen van de huurder. Daarnaast hebben wij bekeken wat de gevolgen zijn voor de volgende huurder en wat wij hiermee willen doen. Uit het onderzoek is gebleken dat het huidige ZAV-beleid voldoet aan de wensen van zittende huurders. Voor nieuwe huurders leveren vooral woningen problemen op die lange tijd, zo'n 30 tot 40 jaar, door dezelfde huurder zijn bewoond. Vanaf 2015 gaan wij in dit soort gevallen maatwerk leveren voor zowel de vertrekkende als de nieuwe huurder. Per geval bekijken wij of de vertrekkende huurder de veranderingen al dan niet moet verwijderen.

Volkshuisvestingsverslag 2014

Klachten

Waardwonen is aangesloten bij de onafhankelijke Klachtencommissie woningcorporaties in Nijmegen. Deze commissie beoordeelt of wij klachten correct afhandelen. In 2014 ontvingen wij 1 klacht van een bewonerscommissie. Deze klacht bestond uit meerdere kwesties. De Klachtencommissie heeft geoordeeld dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. Wij volgen het advies van de Klachtencommissie op om via een onafhankelijke bemiddelaar tot oplossingen te komen.

Volkshuisvestingsverslag 2014

7 Leefbaarheid

Ruimte voor initiatieven

Goed wonen is meer dan een huis alleen, Waardwonen biedt graag een 'thuis'. Daarom geven wij ruimte aan initiatieven die de leefbaarheid en veiligheid in wijken, buurten en dorpen verbeteren. Bijvoorbeeld door het geven van een financiële bijdrage via ons Leefbaarheidsfonds, en door intensief samen te werken met andere partijen zoals gemeente, zorg- en welzijnsinstellingen en de politie. De huurders staan altijd centraal en hun inzet is belangrijk voor het slagen van projecten. In 2014 hebben wij € 47.000 geïnvesteerd in leefbaarheid.

Leefbaarheidsfonds

In 2014 is ons Leefbaarheidsfonds van start gegaan. In 2014 hebben wij hiervoor 2 aanvragen gehonoreerd:

- Een bijdrage voor de herinrichting van het schoolplein van de Pius X school in Bemmelen.
- Een bijdrage voor het huren van een springkussen tijdens de buurtbarbecue georganiseerd door de nieuwe huurders van de Gladiusstraat in Huissen.

Een derde aanvraag kwam van de Stichting Welzijn Lingewaard (SWL), voor het plaatsen van sport- en spelkasten in Bemmelen en Doornenburg. Zodra SWL medefinanciers heeft gevonden en de totale financiering van het project rond is, stelt Waardwonen € 1.000 per dorp ter beschikking. Wij steunen het doel om jongeren samen meer te laten sporten, dit voorkomt tevens overlast in wijken zoals hangjeugd.

Jaarlijkse Doedag

Elk jaar organiseert Waardwonen de Doedag. Op 12 juni 2014 hebben onze medewerkers weer samen met huurders de handen uit de mouwen gestoken om allerlei zaken te realiseren. Zo hebben wij in Haalderen schuttingen geplaatst en achterpaden opgeschoond en hebben wij bij Stichting Philadelphia in Huissen met hulp van de huurders het dakterras opgeknapt. Alle initiatieven voor de Doedag zijn ingediend door huurders. Door deze aanpak werken wij met onze huurders aan de leefbaarheid van onze wijken en zijn wij zichtbaar en aanspreekbaar. Tevens is het voor onze organisatie een goede teambuildingsdag.

Netwerken

Waardwonen maakt deel uit van de volgende netwerken:

- netwerkoverleg in Millingen aan de Rijn
- Lokaal Zorgnetwerk Lingewaard
- Hometeam Huissen
- Hometeam Bemmelen

In Millingen aan de Rijn is het netwerk in aanvulling op de 8 reguliere bijeenkomsten nog 2 keer bij elkaar gekomen. Tijdens deze extra bijeenkomsten ging het over de overlast van hangjeugd bij een complex in Millingen aan de Rijn.

Maatschappelijke projecten

In 2014 is de Oost-Betuwsche Uitdaging gestart. De missie van dit bedrijsvennetwerk is het stimuleren en organiseren van maatschappelijk betrokken ondernemen om zo maatschappelijke organisaties te ondersteunen. De Uitdaging brengt samenwerking tot stand tussen bedrijven en maatschappelijke organisaties. Hiermee levert het netwerk een bijdrage aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Simpel gezegd: Oost-Betuwsche Uitdaging bemiddelt tussen vraag en aanbod van materialen, financiële middelen en menskracht (extra handjes, creativiteit, kennis en kunde).

Overlastproblemen

Waar mensen samen leven, is er kans op conflicten. Eind 2014 hadden wij 50 overlastmeldingen in behandeling. Het ging over geluidsoverlast, overlast door het gedrag van burens, vervuiling, hondengeblaf en wietteelt. Ook zorgden enkele huurders met psychische en/of verslavingsproblemen voor overlast.

Bij al deze zaken volgen wij onze procedure hiervoor. Wij spreken huurders aan en/of dragen zaken over aan Buurtbemiddeling.

Volkshuisvestingsverslag 2014

Ook in Millingen aan de Rijn, waar van 1 juli tot en met 31 december 2014 een proef is opgestart, hebben wij diverse zaken aan Buurtbemiddeling overgedragen.

Als er meerdere problemen tegelijkertijd spelen, dan overleggen wij met diverse zorgpartijen en/of de politie. In 1 geval was de veiligheid van omwonenden in het gedrang. Daar zijn wij een kort geding gestart en hebben wij de rechter gevraagd om de huurovereenkomst met de overlastveroorzaker te mogen ontbinden en de woning te ontruimen. De rechter heeft ons hierbij in het gelijk gesteld. Uiteindelijk heeft de huurder zelf de huur opgezegd.

Naast deze zaken, kregen wij ook ongeveer 40 meldingen van slecht onderhouden tuinen, waarvan er nog 17 lopen. Hier besteden wij veel aandacht aan. Een goed onderhouden tuin draagt immers bij aan de leefbaarheid.

In 2014 zijn 2 woningen ontruimd door aangetroffen wietteelt. 2 huurders hebben op aandringen van Waardwonen na ontdekking van een wietplantage, ter voorkoming van een juridische procedure de huur opgezegd. Wij zien dat deze vorm van overlast groeit. Wietteelt is niet alleen crimineel maar daarnaast vormt het een gevaar voor omwonenden. Vaak wordt illegaal elektriciteit afgetapt, systemen overbelast wat tot brandgevaar leidt, om nog maar niet te spreken over de schade aan de woningen die aangebracht wordt voor het aanbrengen en laten functioneren van de installaties.

Tot slot hebben wij nog een aantal meldingen ontvangen over slecht onderhouden achterpaden. Net als bij slecht onderhouden tuinen schrijven wij huurders hierover aan. Wij maken, al dan niet in overleg met de huurder, afspraken om binnen een bepaalde termijn onderhoud uit te voeren. De opzichters controleren deze afspraken vervolgens.

Verantwoordelijkheid nemen

Hoewel huiselijk geweld en kindermishandeling niet binnen het (wettelijke) werkgebied van corporaties vallen, nemen wij hierbij wel onze verantwoordelijkheid. Daarom werken wij met een Protocol huiselijk geweld. In 2014 hebben wij 1 melding van huiselijk geweld gedaan bij het Lokaal Zorgnetwerk.

Huurders met een gerechtelijk vonnis tot gedwongen huisuitzetting mogen soms onder strikte voorwaarden toch in hun woning blijven wonen. Ze krijgen een laatste kans. In 2014 hebben wij 1 huurder een laatste kans gegeven. De betreffende huurder heeft nu een huurovereenkomst met aanvullende voorwaarden.

Woonfraude verstoort de woningmarkt en dus pakken wij dat hard en consequent aan. In 2014 onderzochten wij 6 gevallen waarbij het vermoeden bestond van onderhuur of dat de huurder zijn woning niet als hoofdverblijf gebruikte. Bij 3 adressen loopt het onderzoek nog. Bij de andere 3 adressen bleken de vermoedens ongegrond.

Volkshuisvestingsverslag 2014

8 Wonen en zorg

Participatiesamenleving

Een samenleving waarin de burger zo lang mogelijk meedoet. Daar wil de overheid naartoe. Voor Waardwonen zijn de scheiding van wonen en zorg en de WMO de belangrijkste onderwerpen. Het belang van samenwerking met gemeente en zorg- en welzijnsinstellingen neemt hierdoor alleen maar toe.

Samenwerkingspartijen

Wij werken samen aan wonen en zorg met de volgende partijen:

- Gemeenten Lingewaard en Millingen aan de Rijn
- Zorgcentra Betuweland
- Gasthuis St. Jan de Deo
- Zorg- en welzijnsinstelling Driestroom
- Philadelphia
- J.P. van den Bent stichting
- Stichting Welzijn Lingewaard (SWL)
- RIBW Nijmegen & Rivierenland
- Stichting 't Binnenhues
- De Karmel

Begin december 2014 zijn wij bovendien een huurovereenkomst aangegaan met Plurijn voor de huisvesting van een ex-gedetineerde.

Tijdens de jaarlijkse gesprekken met alle zorgpartijen in deze gemeente is het scheiden van wonen en zorg (opnieuw) uitgebreid besproken. Op het gebied van wonen en zorg wil Waardwonen zoveel mogelijk zelfstandige woningen realiseren. Wij merken dan ook dat wij meer vragen krijgen van cliënten die per 1 januari 2015 niet meer bij hun zorginstelling terecht kunnen en op zoek zijn naar zelfstandige woonruimte.

In de gemeente Millingen aan de Rijn hebben wij alleen zorgwoningen op het terrein van Gasthuis St. Jan de Deo. Wonen en zorg was daar al gescheiden.

Zorgnetwerken

Waardwonen neemt deel aan de zorgnetwerken in onze regio. Het doel van deze netwerken is om een plan van aanpak op te stellen voor personen/gezinnen met meerdere problemen, die zorg nodig hebben.

In 2014 hebben wij 10 keer deelgenomen aan het Lokaal Zorgnetwerk Lingewaard en 8 keer aan het Netwerkoeverleg in Millingen aan de Rijn. Daarnaast namen wij in deze gemeente 2 keer deel aan het overleg Jeugd- en Veiligheid.

Wonen en zorg in cijfers

Per 31 december 2014 verhuren wij 135 woningen/wooneenheden aan zorginstellingen. In de gemeente Lingewaard 134 en in Millingen aan de Rijn 1. Daarnaast verhuren wij 98 aanleunwoningen: 64 in de gemeente Lingewaard en 34 in Millingen aan de Rijn.

Aan mensen met een beperking hebben wij in het verslagjaar 82 woningen aangeboden met een categorie 1, 2 en Rowo-indicatie (Categorie 1: mensen met een lichte lichamelijke beperking. Categorie 2: mensen die om te kunnen lopen altijd een rollator nodig hebben, dus ook in huis. Rowo: mensen die altijd een rolstoel nodig hebben). Slechts een beperkt aantal woningen zijn door woningzoekenden met zo'n indicatie geaccepteerd.

Volkshuisvestingsverslag 2014

9 Financiën

De belangrijkste ontwikkelingen in 2014

In 2014 hebben wij voor het eerst een inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd. Wij voelen ons hiertoe genoodzaakt door de verhuurders- en saneringsheffing die wij moeten afdragen.

Een positieve ontwikkeling is de toename van het aantal verkopen. In 2014 hebben de wij koopmarkt in onze regio aan zien trekken. Dit resulteerde in de verkoop van 39 woningen. Deze opbrengsten worden ingezet voor nieuwe investeringen.

Met ons fiscaal beleid richten wij ons op uitstel van betaling van de vennootschapsbelasting. Wij hebben namelijk op basis van WOZ-waardes afgewaardeerd, en het fiscale gevolg hiervan is een voordeel van enkele miljoenen euro's.

Verder hebben wij in 2014 een systeem voor risicomanagement opgezet. Wij monitoren de financiële risico's via rapportages en bij besluitvorming. Het systeem benoemt hele specifieke risico's, bijvoorbeeld een extra verhoging van de verhuurdersheffing en een rentestijging.

Waardwonen is een financieel gezonde organisatie. Onze balansverhoudingen en kasstromen over 2014 zijn positief. Met een solvabiliteit van 55%, hebben wij voldoende eigen vermogen om onze volkshuisvestelijke taken en portefeuillestrategie uit te voeren en te anticiperen op toekomstige onzekerheid van wetgeving. Wel komen de kasstromen onder druk te staan door de verhuurders- en saneringsheffing. Om gezond te blijven, sturen wij scherper op kasstromen, bedrijfslasten en de vermogensontwikkeling. Uiteraard kijken wij ook scherp naar de ontwikkeling van onze solvabiliteit en liquiditeit.

Behoud van continuïteit

Een van de belangrijkste pijlers van ons financiële beleid is het waarborgen van continuïteit. Wij zijn er niet alleen voor onze huidige, maar ook voor toekomstige huurders. Waardwonen stuurt op positieve operationele kasstromen voor een gezonde exploitatie van onze woningen op de lange termijn. De bedrijfslasten willen wij zo laag mogelijk houden. Daarom hebben wij momenteel een personeelsstop. Met een nieuw primair automatiseringssysteem, dat in 2015 operationeel wordt, gaan wij onze efficiëntie en effectiviteit verder verhogen.

Ook willen wij op korte en lange termijn voldoen aan de normen van het CFV en WSW voor de financiële beoordeling van corporaties. Ons vermogen zetten wij in voor volkshuisvestelijke opgaven, die voortkomen uit onze portefeuillestrategie en het ondernemingsplan.

Benchmark

Aan de hand van de benchmark die Aedes in 2014 heeft uitgevoerd, kunnen wij beoordelen hoe wij ervoor staan met onze bedrijfslasten. Wij scoren goed. Corporaties met 2.500 tot 5.000 woningen hadden gemiddeld € 1.001 aan bedrijfslasten per verhuureenheid. Die van Waardwonen bedroegen € 984.

Maatschappelijk rendement

Waardwonen is een maatschappelijk onderneming met maatschappelijke huisvestingstaken. Belangrijk hierbij is dat er voldoende, betaalbare en kwalitatief goede woningen zijn voor mensen met een laag inkomen. Daarom investeren wij in onze bestaande woningvoorraad en in nieuwbouw. Dat is niet altijd marktconform of kostendekkend. In tegenstelling tot beleggers is onze doelstelling niet gericht op het behalen van maximaal financieel rendement. Wij gaan voor maatschappelijk rendement en maken bewuste keuzes om de primaire doelgroep goed te bedienen. Om maatschappelijk te kunnen blijven investeren, moeten wij voldoende rendement halen uit onze reguliere bedrijfsuitoefening.

In 2014 bedroegen onze maatschappelijke investeringen € 2.866.000. Deze bestaan uit bijdragen aan:

- exploitatie: € 2.070.000
- investeringen in nieuwbouw/herstructurering: € 485.000
- Energetische verbeteringen € 264.000
- leefbaarheid: € 47.000

Volkshuisvestingsverslag 2014

Bijdragen aan de exploitatie

Waardwonen brengt minder huur in rekening dan is toegestaan. Uitgangspunt is dat wij voldoende betaalbare woningen hebben voor de primaire doelgroep. Wij voeren een sociaal huurbeleid dat met name gericht is op huishoudens met een laag inkomen.

In 2014 bedroeg de gemiddelde huur van een woning: € 500,43
De gemiddelde maximale huur bedroeg in 2014: € 753,21
Het gemiddelde verschil bedraagt: € 252,78
Het verschil tussen de in rekening gebrachte huur en de maximaal redelijke huur bedraagt € 960.000.

Meer onderhoud

Daarnaast verrichten wij meer onderhoud aan onze woningen dan commerciële vastgoedbeleggers. Ons onderhoudsbeleid is gericht op duurzaamheid, lage energielasten en een goede kwaliteit van de woningen.

Rekening houdend met de kwaliteit van het bezit zal een belegger € 800 per woning besteden aan onderhoud. Waardwonen heeft hieraan in 2014 gemiddeld € 1.093 per woning besteed. Dat is een maatschappelijke bijdrage van € 1.110.000. Bovendien blijven wij, in tegenstelling tot vastgoedbeleggers, onze woningen ook na 20 jaar exploiteren in plaats van ze af te stoten.

Bijdragen aan investeringen in nieuwbouw/herstructurering

Waardwonen investeert in nieuwbouw- en herstructureringsprojecten van met name woningen die onder de liberalisatiegrens worden verhuurd. Wij herstructureren wijken om prettige woonmilieus te realiseren. Waar beleggers verkopen, moeten wij slopen, grootschalig onderhoud plegen en nieuwbouw realiseren om de sociale samenstelling te verbeteren en de betaalbaarheid te vergroten. Financieel leveren deze woningen een laag rendement op. Onrendabele investeringen betreffen uitgaven die wij niet uit de huuropbrengsten terugverdienen.

Onrendabele investeringen in nieuwbouw- en herstructureringsprojecten verantwoorden wij in de resultatenrekening onder 'Overige waardeveranderingen MVA en vastgoedportefeuille'.

In 2014 deden wij de volgende onrendabele investeringen:
Nieuwbouw 8 woningen in Huissen, plan Loovelden € 485.000

Bijdragen aan energetische verbeteringen

In het kader van het energiebeleidsplan heeft Waardwonen energetische verbeteringen toegepast in een aantal complexen. Een deel van deze verbeteringen wordt doorberekend in een beperkte huurverhoging. Het niet door huurverhoging gedekte deel wordt door Waardwonen als een maatschappelijke bijdrage aangemerkt. Onze maatschappelijke bijdrage bedroeg in 2014 € 264.000.

Bijdragen aan leefbaarheid

Activiteiten in het kader van leefbaarheid hebben vaak betrekking op de omgeving, terwijl ze de kwaliteit van wonen ten goede komen. Onze maatschappelijke bijdrage hierbij bedroeg in 2014 € 47.000. Dit bedrag is exclusief de inspanning die onze medewerkers hebben geleverd en de tijd die ze hebben geïnvesteerd.

Jaarresultaat

Wij hebben 2014 afgesloten met een eigen vermogen van € 138,3 miljoen en een resultaat van € 3,3 miljoen positief. Wij voegen het jaarresultaat toe aan ons eigen vermogen.

Treasurybeleid

De regels rondom treasurybeleid worden steeds strikter, met name op het gebied van derivaten. Wij passen ons beleid, dat sowieso behoudend is, aan de wettelijke kaders aan. Wij voldoen aan alle richtlijnen en willen met ons treasurybeleid de financiële posities beheersen die voortkomen uit de bedrijfsvoering. De kaders van het treasurybeleid staan in het treasurystatuut.

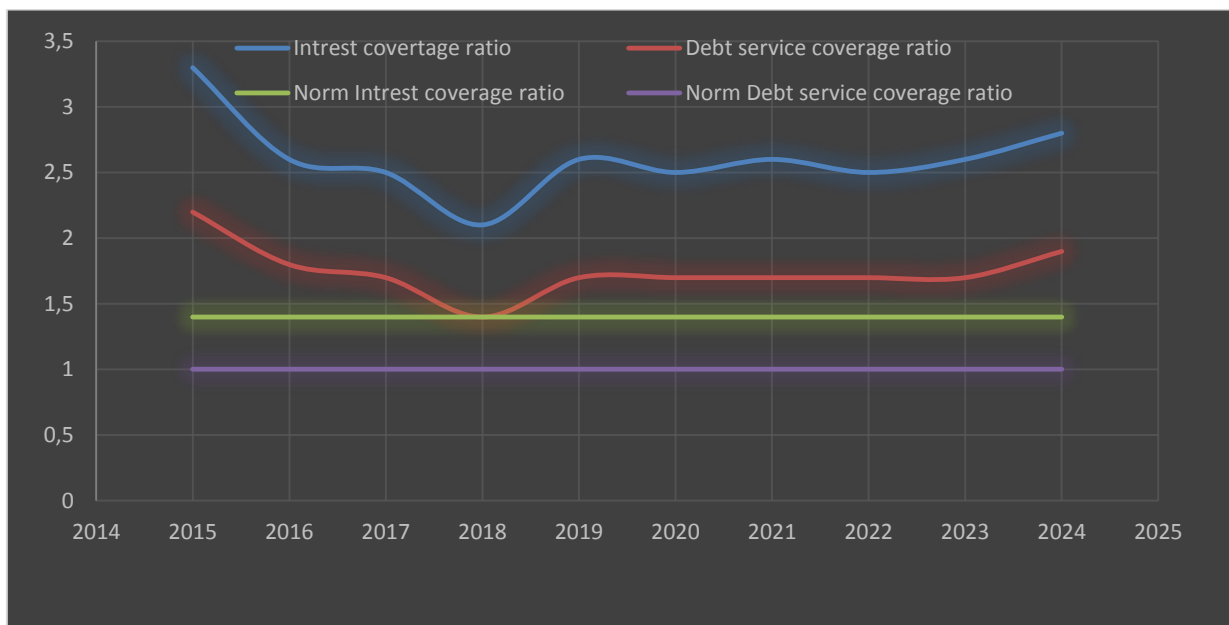
Volkshuisvestingsverslag 2014

Om aan onze verplichtingen te kunnen voldoen, willen wij altijd over voldoende liquide middelen beschikken. Wij streven naar een financiële structuur die sterk genoeg is om deze continuïteit te waarborgen. Daarom willen wij:

- De toegang tot de vermogensmarkt waarborgen.
- De financiële risico's beheersen.
- Zo laag mogelijke kosten realiseren.
- Voldoende liquiditeit zeker stellen.

In 2014 hebben wij geen nieuwe leningen afgesloten. Het gemiddelde rentepercentage bedroeg 4,1%. Voor 95% van onze totale leningenportefeuille staat het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) garant. Voor de overige 5% hebben wij gemeentegarantie. Waardwonen kan, om te kunnen investeren in nieuwbouwprojecten, met de zogenaamde WSW-borgstelling op een snelle en gemakkelijke manier leningen aantrekken met een laag rentetarief.

Het WSW stelt als belangrijke voorwaarde voor borgstelling onder meer dat in de komende jaren de operationele kasstromen inclusief aflossingen positief moeten zijn. In de volgende grafiek presenteren wij de ontwikkeling van de operationele kasstromen 2015-2024, uitgedrukt in de rentedekkingsgraad (ICR) en de Debt Service Coverage Ratio (DSCR).



Beleggingen vermijden wij. Tijdelijke overliquiditeit zetten wij op spaarrekeningen bij banken die door rating-agencies als 'strong' zijn aangemerkt.

Met positieve en in evenwicht zijnde kasstromen voldoen wij ook de komende jaren aan de WSW-eisen.

Interne risicobeheersings- en controlesystemen

Waardwonen neemt als maatschappelijk vastgoedondernemer op beheerste wijze risico's met inachtneming van de doelstellingen. Voortdurend werken wij, op basis van 'good governance', aan het verbeteren van interne risicobeheersings- en controlesystemen. Het risicomanagementsysteem dat is ingericht voor het actief managen van de strategische, financiële en operationele risico's en het beperken van de impact van mogelijke incidenten, is in het tweede kwartaal van 2014 afgerond. Over de beheersing van risico's rapporteert Waardwonen aan de Raad van Commissarissen.

Belangrijke elementen van ons risicomanagementsysteem zijn:

- Beheersingsomgeving en beheersingsmaatregelen.
- Risico-inschatting en monitoring van investeringen in vastgoed en dienstbare activa.
- Risico-inschatting en monitoring van portefeuillemanagement (marktontwikkeling en financiële effecten).

Volkshuisvestingsverslag 2014

- Overheidsmaatregelen die van invloed zijn op het functioneren van de corporatiesector.
- Een informatiesysteem voor goede verantwoording, sturing en efficiency.

De houding en het gedrag van medewerkers vormen het fundament voor het stelsel van interne risicobeheersing. Deze zijn voor Waardwonen van primair belang. Om houding en gedrag te reguleren die de interne 'checks en balances' in de organisatie verankeren, hebben wij geformaliseerde beheersingskaders ontwikkeld.

Volkshuisvestingsverslag 2014

Waardwonen hanteert hierbij de volgende beheersingsmaatregelen:

- Functiescheiding voor kritische processen zoals betalingstransacties.
- Bevoegdheden en hieraan gekoppelde budgetverantwoordelijkheid.
- Een integriteitscode voor toezichthouders, bestuurders, managers en medewerkers.
- AO/IC (het samenspel van administratieve organisatie en maatregelen van interne controle) voor de belangrijke en risicovolle processen.
- Tweemaandelijksse rapportages op basis van een managementdashboard.
- Driemaandelijksse rapportages met jaarprognose en analyse van de projectportefeuille die ook de Raad van Commissarissen ontvangt.
- Een jaarrekening die op consistente wijze met inachtneming van relevante wet- en regelgeving wordt opgesteld.
- Een portefeuillestrategie die elke 2 jaar wordt herijkt.
- Cijfers die leidend zijn voor de financiële meerjarenprognose (deze zijn de basis voor bedrijfswaarde en jaarbegroting en vormen een consistent geheel met de doorrekening van het strategisch vastgoedbeleid).
- Het voorleggen van vastgoedinvesteringen aan de Raad van Commissarissen in de vorm van een beslisdocument ter definitieve goedkeuring.
- De projectontwikkeling wordt tussentijds verantwoord door middel van fasedocumenten, hierin worden risico's benoemt en vindt sturing plaats.
- Een treasuryjaarplan, vastgesteld binnen het geldende treasurystatuut (Waardwonen maakt een jaarplan met renterisico's en streeft naar een evenwichtig rentepercentage).
- De kaderstellingen van het treasurystatuut, het verbindingenstatuut en het investeringsstatuut.
- Een ICT-tool ter ondersteuning van de inkomensvoetsing bij toewijzing van een woning, waardoor de foutkans bij toewijzing aanzienlijk is verkleind.

Oordeel CFV

Het Centraal Fonds Volkshuisvesting (CFV) waakt over een gezonde financiële corporatiesector door de financiële positie van Waardwonen te beoordelen en daarover advies uit te brengen aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Daarbij worden de prognoses over de jaren tot en met 2018 meegenomen. De beoordeling richt zich op 6 toezichtterreinen die van invloed kunnen zijn op de financiële continuïteit:

- kwaliteit financiële verantwoording
- behoud maatschappelijk gebonden vermogen
- financieel risicobeheer
- liquiditeit
- solvabiliteit
- draagkracht vermogen

De beoordeling van het CFV was positief.

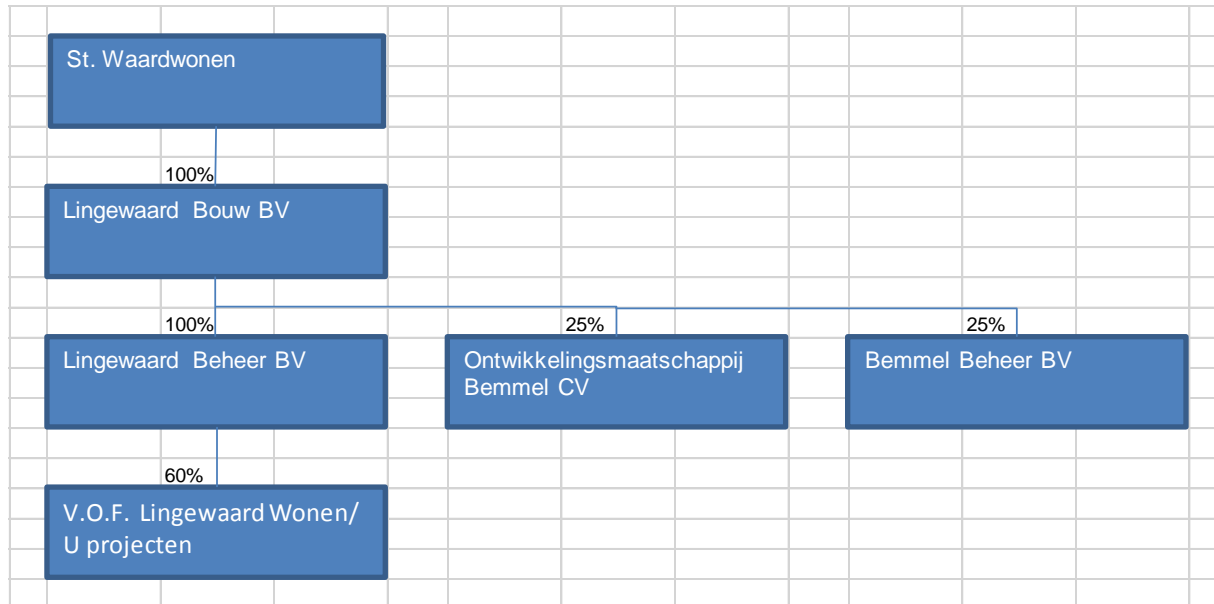
Oordeel WSW

Ook het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) beoordeelt of Waardwonen financieel gezond is en voldoet aan de eisen om voldoende faciliteringsvolume te verstrekken voor leningen met WSW-borging. Op basis van onze financiële positie zoals die uit ons jaarverslag over 2014 blijkt, heeft het WSW een borgbaarheidsverklaring afgegeven. Op grond hiervan kunnen wij gebruikmaken van de faciliteiten van het WSW en kunnen wij toekomstige leningen borgen.

Volkshuisvestingsverslag 2014

Verbindingen

Waardwonen is om fiscale redenen en om risico's te spreiden een aantal verbindingen aangegaan. Binnen de grenzen van het BBSH werken wij commercieel. In 2014 zijn wij geen nieuwe verbindingen aangegaan.



Lingewaard Bouw BV

Deze BV richt zich voornamelijk op projectontwikkeling van koopwoningen en is voor 100% dochter van Waardwonen. Wij hebben ons tegenover Woningborg BV en Stichting Waarborgfonds Koopwoningen (SWK) onherroepelijk en onvoorwaardelijk borg gesteld. De betalingen van alles wat het GIW, Woningborg BV en SWK van Lingewaard Bouw BV te vorderen mocht hebben zijn daarmee zeker gesteld.

Ontwikkelingsmaatschappij Bommel CV

Deze CV heeft tot doel om Vinex-locaties in Bommel te beheren. Lingewaard Bouw BV neemt voor 25% deel in deze vennootschap. Samenwerkingspartners AM Wonen BV, Plegt-Vos Projecten BV en Weghorst Woningbouw BV hebben ieder een aandeel van 25% in deze vennootschap. In 2015 wordt deze vennootschap ontbonden.

Bommel Beheer BV

Deze BV is een behurende vennoot binnen Ontwikkelingsmaatschappij Bommel CV, waaraan Lingewaard Bouw BV voor 25% deelneemt. Er vinden geen bedrijfsactiviteiten plaats binnen deze vennootschap. In 2015 wordt deze vennootschap ontbonden.

Lingewaard Beheer BV

Deze BV verricht beheer- en onderhoudsactiviteiten voor enkele maatschappelijke vastgoedobjecten en woningen en is voor 100% dochter van Lingewaard Bouw BV. In de onderneming VOF Lingewaard Wonen/U-Projecten heeft zij een direct belang en is voor 60% eigenaar. Waardwonen is binnen de vennootschap hoofdelijk aansprakelijk voor de aangegane (financiële) verplichtingen. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de verbindingen en hun activiteiten waarbij voornamelijk medewerkers van Waardwonen betrokken zijn.

Verbindingenstatuut/investeringsstatuut

Wij werken met een verbindingenstatuut dat uit de Governancecode is voortgekomen. Dit regelt de kaders voor bestaande en eventueel nieuwe vennootschappen. Daarnaast kennen wij een investeringsstatuut. Dit geeft kaders voor de organisatie, het besluitvormingsproces, de risicobeheersing, de rapportages en vereiste rendementen op het gebied van nieuwbouw en herstructurering.

Volkshuisvestingsverslag 2014

10 Verslag Raad van Commissarissen

De taken van de Raad van Commissarissen

Waardwonen is een betrokken organisatie die zich inzet voor goede en betaalbare huisvesting voor mensen met een smalle beurs. Daarbij gaat de organisatie efficiënt, effectief en transparant te werk. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de bedrijfsvoering van Waardwonen en handelt eerlijk en doelmatig. Integriteit vinden wij erg belangrijk.

Behalve toezichthouder is de raad ook werkgever van de directeur-bestuurder. Aan de hand van onder andere managementrapportages, jaarverslag, accountantsrapporten, vergaderingen en overleg toetsen wij of hij op een goede manier leiding geeft en houden wij toezicht op zijn beleid. Tot slot vormt de raad een klankbord.

Bij het uitoefenen van onze taken dienen het Besluit Beheer Sociale Huursector (BBSH), de door de raad goedgekeurde missie, het jaarplan, de beoordeling van de sectorinstituten, de begroting en de met belanghouders gemaakte afspraken als kader.

Governancecode

Waardwonen onderschrijft de Governancecode. Hierin ligt efficiënt toezicht op het bestuur vast en is sprake van een evenwichtige verdeling van invloed tussen bestuur en Raad van Commissarissen. Met transparant beleid en een transparante verantwoording aan de stakeholders bevordert Waardwonen dat het zijn middelen gebruikt waarvoor ze zijn bedoeld: het bouwen en beheren van goede en betaalbare huurwoningen voor mensen die zelf niet of moeilijk in hun huisvesting kunnen voorzien. De raad is zich bewust van de regels van *good governance* en conformeert zich daaraan.

Transparantie en integriteit

Transparantie en integriteit vormen de basis voor ons handelen. De Raad van Commissarissen is zeer alert op eventuele belangenverstrengeling of de schijn daarvan.

In 2014 is geen gebruikgemaakt van de Klokkenluidersregeling van Waardwonen. Ook kwamen er geen meldingen binnen van de vertrouwenspersonen.

Actuele ontwikkelingen

Waardwonen bereidt zich goed voor op de toekomst. Door te anticiperen op verwachte ontwikkelingen en veranderingen in wet- en regelgeving weet het financieel gezond te blijven. De corporatie heeft al geruime tijd aandacht om de bedrijfslasten zo veel mogelijk te beperken. Uit de Aedes-benchmark van 2014 blijkt dat Waardwonen dat goed doet: de bedrijfslasten per verhuureenheid zijn lager dan gemiddeld. En nog steeds is de corporatie bezig met het verlagen van deze kosten. Gezien de heffingen van de overheid, blijft dat nodig. En juist omdat Waardwonen hier al jaren zoveel aandacht voor heeft, is rigoureuus ingrijpen niet nodig.

De corporatie houdt ook rekening met de verwachte gevolgen van de uitkomsten van de parlementaire enquête.

Maatschappelijk rendement

Waardwonen verliest als maatschappelijk ondernemer de mens nooit uit het oog. Bij investeringen kijkt de corporatie nadrukkelijk naar de volkshuisvestelijke en maatschappelijke noodzaak. Bovendien investeert de corporatie bij nieuwbouwprojecten ook altijd voor een groot deel onrendabel:

betaalbaarheid van wonen en voldoende woningen weegt zwaarder dan een hoger bedrijfsresultaat.

In 2014 heeft Waardwonen dit ook weer op een goede manier gedaan, zoals bij de herstructureringswijk Van Kleefstraat e.o. in Huissen.

Waardwonen draagt ook zorg voor de leefbaarheid in wijken, dorpen en buurten. Mede hierdoor spelen er op dit gebied nauwelijks problemen in het werkgebied van de corporatie, waardoor de investeringen in leefbaarheid beperkt zijn gebleven. Waardwonen houdt de vinger aan de pols door doorlopend aan huurders te vragen wat er beter kan en moet. Dit doen zij in gesprek met bewonerscommissies, huurdersorganisaties, belanghouders en via social media.

Samenstelling Raad van Commissarissen

Eind 2013 moest de Raad van Commissarissen vanwege het bereiken van de maximale zittingsduur afscheid nemen van haar voorzitter. De heer C.A.J.M. van Bergen is op 1 januari 2014 opgevolgd door de heer S. van Groningen. Ook de heer A.W.M.H. Wolsing was niet hernoembaar. Hij is vervangen door de mevrouw E. W. Martijn.

Volkshuisvestingsverslag 2014

In 2014 bestond de Raad van Commissarissen uit:

De heer S. van Groningen, voorzitter

Leeftijd: 62 jaar

Beroep: Generaal-Majoor Koninklijke Luchtmacht b.d.

Nevenfuncties: Voorzitter Raad van Toezicht Carinova; zelfstandig organisatieadviseur

Benoemd sinds: 1 januari 2014

Aftredend: 31 december 2017

Herbenoembaar

Uiterste aftreeddatum: 1 januari 2022

Commissie: remuneratie, selectie nieuwe Raad van Commissarissen-leden

Expertise: bestuurlijk

Vergoeding: € 9.500

Mevrouw B.M.F. Schouten-Willemsen, lid

Leeftijd: 43 jaar

Beroep: strategisch adviseur grote stedelijke projecten van de gemeente Nijmegen

Nevenfuncties: geen

Benoemd sinds: 1 januari 2008

Aftredend: 31 december 2015

Niet herbenoembaar

Commissie: statuten en Governancecode

Expertise: juridisch, vastgoed en risicomanagement

Vergoeding: € 7.000

De heer J.W. Bedeaux, op voordracht van Bewonersraad Lingewaard

Leeftijd: 50 jaar

Beroep: directeur-bestuurder Kanteel Kinderopvang

Nevenfuncties: bestuurslid bij Stichting Postacademisch Onderwijs Oost-Nederland, bestuurslid bij Stichting De Kinkel, Sociaal Cultureel Centrum

Benoemd sinds: 21 januari 2008

Aftredend: 31 december 2015

Niet herbenoembaar

Commissie: remuneratie, statuten en Governancecode

Expertise: bestuurlijk

Vergoeding: € 7.000

De heer P.L.Th.M. Strikkeling, waarnemend voorzitter, lid op voordracht van Huurdersvereniging Millingen aan de Rijn

Leeftijd: 52 jaar

Beroep: manager Kwaliteit bij Maldenburch, centrum voor Welzijn, Wonen en Zorg

Nevenfuncties: voorzitter Stichting Exploitatie Tennisaccommodatie Millingen aan de Rijn

Benoemd sinds: 1 januari 2008

Aftredend: 31 december 2015

Niet herbenoembaar

Commissie: selectie nieuwe Raad van Commissarissen-leden

Expertise: welzijn, wonen en zorg

Vergoeding: € 7.000

De heer A.E.M. Sommerdijk, lid

Leeftijd: 58 jaar

Beroep: parttime adviseur

Nevenfuncties: lid Raad van Toezicht IJsselgroep, lid hoofdbestuur van de Nederlandse Orde van Administratie- en Belastingdeskundigen (NOAB), Lid Raad van Commissarissen Beheer

Flevoland Participaties BV

Benoemd sinds: 1 april 2012

Aftredend: 31 maart 2016

Herbenoembaar

Commissie: audit

Expertise: financiën en control, bedrijfsvoering

Vergoeding: € 7.000

Volkshuisvestingsverslag 2014

De heer P.P.M. Nouwen, lid

Leeftijd: 59 jaar

Beroep: senior adviseur

Nevenfuncties: geen

Benoemd sinds: 1 januari 2013

Aftredend: 31 december 2016

Herbenoembaar

Commissie: geen

Expertise: volkshuisvesting, vastgoedontwikkeling, duurzaamheid

Vergoeding: € 7.000

Mevrouw E.W. Martijn, lid

Leeftijd: 47 jaar

Beroep: financieel-, verandermanager C2M Management BV

Nevenfuncties: voorzitter bestuur van het Biomimicry Centre

Benoemd sinds: 1 januari 2014

Aftredend: 31 december 2017

Herbenoembaar

Commissie: audit

Expertise: financieel

Vergoeding: € 7.000

De verstrekte vergoedingen aan de leden van de Raad van Commissarissen zijn exclusief btw en ongewijzigd ten opzichte van 2013. Ze passen binnen de Honoreringscode Commissarissen. In december 2013 besloot de raad om, conform het advies van de VTW, de 2 nieuwe leden (onder wie de voorzitter) dezelfde beloning toe te kennen als hun voorgangers. Dit past binnen de overgangsregeling van de WNT.

Werkzaamheden

In 2014 heeft de Raad van Commissarissen 7 keer samen met de directeur-bestuurder van Waardwonen vergaderd. Daarnaast kwam de raad nog een keer zonder de directeur-bestuurder samen voor een zelfevaluatie. In 2014 vond ook overleg plaats met de Ondernemingsraad, het managementteam en de huurdersorganisaties.

De belangrijkste onderwerpen waarover de raad in 2014 gesproken heeft, zijn:

- financiën
- begroting, jaarrekening en het jaarverslag over 2013
- huurbeleid (onder andere of het voldoet aan de maatschappelijke doelstellingen van Waardwonen)
- het presteren van de organisatie
- risicomanagement
- portefeuillestrategie
- nieuwbouwontwikkelingen Loovelden en herstructureringsprojecten van Kleefstraat en centrumplan Millingen aan de Rijn
- ontwikkelingen in de sector en herziening Woningwet

De directeur-bestuurder rapporteert elke 4 maanden. De raad kijkt behalve naar de financiën, onder andere ook naar de relatie van Waardwonen met zijn huurders en belanghouders en het beleid op de langere termijn. Veder blijft de raad continu in gesprek met de directeur-bestuurder over de strategie en risicosturing en -beheersing van Waardwonen.

Goedkeuring strategische doelstellingen

De operationele en financiële doelstellingen van Waardwonen staan in de financiële meerjarenprognose. De Raad van Commissarissen heeft deze in 2013, via besluitvorming over de begroting en het ondernemingsplan in samenhang met de geldende portefeuillestrategie, goedgekeurd. Doelstelling van het beleid is het behalen van de maatschappelijke doelstelling met gegarandeerde financiële continuïteit als randvoorwaarde.

Volkshuisvestingsverslag 2014

Interne risicobeheersing en controle

Bij interne risicobeheersing en controle is ICT een belangrijk punt. Waardwonen is bezig met het invoeren van een nieuw primair automatiseringssysteem: Tobias AX. In 2013 en 2014 zijn hiertoe voorbereidingen getroffen, in 2015 wordt het geïmplementeerd. Het nieuwe systeem sluit naadloos aan bij de behoeften van Waardwonen rondom het vastleggen van gegevens en het ontsluiten en interpreteren van informatie.

Investeringsaanvragen toetst de raad op verschillende indicatoren. Zo ziet de raad erop toe dat risico's die Waardwonen neemt en die de raad definieert en kwalificeert, beheersbaar zijn. Waardwonen werkt met een risicobeheersings- en controlesysteem voor het managen van de strategische, financiële en operationele risico's en het beperken van de invloed van incidenten. De raad laat zich hierover informeren via rapportages en investeringsvoorstellen van de directeur-bestuurder en interim- en jaarrekeningcontroles van de externe accountant. Waardwonen is extra alert op de gevolgen van calamiteiten in de sector en van het regeringsbeleid.

Verder is in 2014 een risicobeheersings- en controlesysteem ingevoerd. Wij hebben de belangrijke risico's voor de organisatie in de raad benoemd en besproken.

Sterk met belanghouders

Jaarlijks voeren de directeur-bestuurder en het managementteam overleg met belanghouders als huurdersorganisaties, zorg- en welzijnsorganisaties, gemeenten en collega-corporaties over de activiteiten van het lopend jaar en de verantwoording over het jaar ervoor. Periodiek gebeurt dat met een belanghoudersbijeenkomst. Deze vond in 2014 plaats op 2 oktober 2014.

Samen met zorgpartijen, gemeenten, huurdersorganisaties en een collega-corporatie is breed gesproken over de veranderingen in de sector. Daardoor moet Waardwonen keuzes maken, maar wij zien de veranderingen vooral als een uitdaging die ons motiveert onze rol als woningcorporatie optimaal te kunnen blijven vervullen. Onze belanghouders zijn ervan overtuigd dat wij het samen moeten doen. Het motto is dan ook: alleen ga je sneller, maar samen kom je verder. Waar het kan, zoeken wij elkaar op. Direct contact met onze belanghouders is voor ons noodzakelijk om de kernwaarden 'maatschappelijk gedreven', 'inspirerend', 'betrouwbaar' en 'betrokken' nog meer waar te maken. Onze bewoners moeten direct merken dat de samenwerking optimaal is.. Onze belanghouders zijn onze sparringpartners die ons onder andere voeden met ideeën en samen houden wij elkaar scherp..

Om onze doelstellingen samen met andere partijen te realiseren, blijven wij zoeken naar nieuwe samenwerkingsmogelijkheden. Zo creëren wij een breed maatschappelijk draagvlak voor nieuwe plannen.

Openbare financiële informatie

De verantwoordelijkheid voor de kwaliteit en de volledigheid van de openbaar gemaakte financiële informatie ligt bij de directeur-bestuurder. In 2014 heeft de Raad van Commissarissen erop toegezien, dat de door de directeur-bestuurder openbaar gemaakte financiële informatie kwalitatief goed en volledig was. Een externe, onafhankelijke accountant voorziet de raad hierin van advies.

Externe controle

De samenwerking met externe accountant PricewaterhouseCoopers is in 2014 opnieuw met een jaar verlengd. De accountant is kritisch, maar anticipeert op ontwikkelingen in de sector.

Jaarlijks onderzoekt de accountant de jaarrekening, rapporteert hierover aan de directeur-bestuurder en de Raad van Commissarissen en geeft in overleg met de auditcommissie input voor besluitvorming binnen de organisatie. In 2014 is de accountant ook nauw betrokken geweest bij het afsluiten van het integriteitsdossier.

Zelfevaluatie

In november 2014 is de Raad van Commissarissen van Waardwonen bij elkaar gekomen voor een zelfevaluatie. Dit jaar was daar geen externe begeleider bij aanwezig. Ook hebben wij ons functioneren getoetst aan de randvoorwaarden uit het model voor commissarissen van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties en aan de Governancecode.

Volkshuisvestingsverslag 2014

Beoordeling directeur-bestuurder

De raad is zeer tevreden over het functioneren van de directeur-bestuurder van Waardwonen. Hij heeft de corporatie tot een financieel gezonde organisatie gemaakt, die voldoet aan haar maatschappelijke opdracht en die vroegtijdig weet te anticiperen op ontwikkelingen in de sector. De remuneratiecommissie (bestaande uit de voorzitter van de RvC en een van de leden) heeft plannings-, voortgangs- en beoordelingsgesprekken met de directeur-bestuurder gevoerd. De hoogte en de samenstelling van de beloning van de directeur-bestuurder staan in het remuneratierapport. De Raad van Commissarissen volgt voor zijn beloning de sectorbrede beloningscode bestuurders woningcorporaties en de overgangsregeling WNT. Buiten de standaardregelingen zijn er in 2014 geen aanvullende toezeggingen gedaan. De periodiek betaalde beloningen aan de directeur-bestuurder bedroegen € 146.098 (2013: € 145.878). De kosten van pensioenopbouw waren € 30.983 (2013: € 31.030).

Tot slot

De raad is content over het functioneren van Waardwonen. De organisatie heeft oog voor haar doelgroep, haar omgeving én de toekomst. Daartussen heerst altijd een spanningsveld; de huurder wil het liefst een zo laag mogelijke huur, terwijl Waardwonen ook een langetermijnbelang heeft om ook de toekomstige vraag van huurders goed in te vullen. Daar weet Waardwonen goed en transparant mee om te gaan. De Raad van Commissarissen is dan ook trots op de prestaties van Waardwonen.

Verklaring Raad van Commissarissen

Op 23 april 2015 stelde de directeur-bestuurder de jaarrekening 2014 vast. In opdracht van de Raad van Commissarissen heeft PricewaterhouseCoopers deze onderzocht en goedgekeurd. De onafhankelijke accountantsverklaring staat in de jaarrekening. De Raad van Commissarissen verklaart dat Waardwonen haar middelen uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting heeft aangewend, waarbij zij de bepalingen van het BBSH in acht nam.

Namens de Raad van Commissarissen

S. van Groningen
Voorzitter vanaf 1 januari 2014

Volkshuisvestingsverslag 2014

11 Verklaring besteding van middelen

Als directeur-bestuurder van Waardwonen verklaar ik hiermee het volkshuisvestingsverslag en de jaarrekening 2014 te hebben vastgesteld met inachtneming van de verklaring van de onafhankelijke accountant. Tevens verklaar ik dat alle uitgaven in het verslagjaar 2014 zijn gedaan in het belang van de volkshuisvesting.

Huissen, 23 april 2015

S. Holwerda
Directeur-bestuurder

Volkshuisvestingsverslag 2014

12 Kengetallen

	2014	2013	2012
Aantallen verhuureenheden (vhe), ultimo boekjaar			
In exploitatie: Woningen en woongebouwen	3.802	3.836	3.850
Voorraad te verkopen woningen	6	0	0
<u>Mutaties in het boekjaar:</u>			
Verkocht	39	22	31
Gesloopt	0	45	0
Opgeleverd	0	53	89
Aangekocht	11	0	0
Totale verzekerde waarde (x € 1.000)	420.00	408.00	402.00
	0	0	0
Verhuur- en incasso			
Mutaties	243	232	219
Goedkope woningen (< € 389,05)	301	339	432
Betaalbare woningen (€ 389,05 - € 596,75)	2.905	2.947	3.051
Middeldure woningen (€ 596,75 - € 699,48)	512	456	275
Dure woningen (> € 699,48)	37	47	45
Huurderving in %	0,8%	1,6%	1,5%
Huur in % van maximaal toegestane huur	65,6%	64,3%	63,0%
Financiële continuïteit			
Liquiditeit (current ratio)	1,0	0,6	0,6
Solvabiliteit	55,0%	50,6%	53,5%
Loan to value (op basis van bedrijfswaarde)	39,4%	49,6%	42,0%
Gemiddelde rente vreemd vermogen	4,1%	4,2%	3,9%
Kwaliteit woningbezit per vhe			
Dagelijks onderhoud	296	311	298
Planmatig onderhoud	795	851	848
Balans en winst- en verliesrekening per vhe			
Bedrijfswaarde	57.988	53.844	59.014
Eigen vermogen	36.370	30.859	35.961
Langlopend vreemd vermogen	27.293	23.193	24.836
Huren	6.082	5.668	5.440
Personeelskosten	707	686	689
Overige bedrijfslasten (excl. afschrijvingen)	3.407	2.998	2.834
Rentelasten	957	983	976
Organisatie			
Aantal fte's	33,6	35,3	36,1
Ziekteverzuim	4,2%	3,4%	2,7%