

heem
wonen

J A A R
V E R
S L A G
'17

Inhoud

Voorwoord	6
1 Bestuursverslag	10
1.1 Taken en verantwoordelijkheden	
1.2 Terug- en vooruitblik	
1.3 Horizontale verantwoording	
1.4 Risico- en prestatie management	
1.5 Bestuursverklaring	
2 HEEMwonen	22
2.1 Missie en strategie	
2.2 Kwaliteit dienstverlening	
2.3 Geschillenadviescommissie	
2.4 Informatie en communicatie	
2.5 Medewerkers	
2.6 Ondernemingsraad	
3 Huisvesten van de doelgroep	32
3.1 Bijzondere doelgroepen	
3.2 Betaalbaar wonen	
3.3 Wonen en zorg	
3.4 De betrokkenheid van bewoners	
4 De kwaliteit van wonen	40
4.1 Ontwikkeling woningbezit	
4.2 Nieuwbouw	
4.3 Verkoop	
4.4 Sloop	
4.5 Onderhoud en renovatie	
4.6 Energiebesparing	
4.7 Project SUPERLOCAL	
4.8 Betrokkenheid bewoners	
4.9 Leefbaarheid	
5 Financiën	52
5.1 Algemeen	
5.2 Resultatenrekening: van categoriaal naar functioneel	
5.3 Waarderen op marktwaarde in verhuurde staat	
5.4 Investeren	
5.5 Financieren	
5.6 Fiscaliteit	
5.7 Meerjarenperspectief	
5.8 Beleggingen	
5.9 Deelname in Vereniging van Eigenaren	
6 Verslag van de Raad van Commissarissen	70
6.1 Samenstelling Raad van Commissarissen	
6.2 Toezichtkader	
6.3 Inhoud toezicht	
6.4 Corporate governance	
6.5 Slotopmerking	
Kengetallen 2014-2017	
7 Jaarrekening	84

880
woningzoekenden
kregen een nieuwe
woning



Ons bezit

10.025
woningen

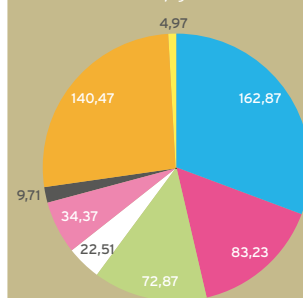
2.002

(garages, maatschappelijk
vastgoed, bedrijfsruimten,
overig)

28%
van onze woningen is
geschikt voor senioren



Waar werd de huur
aan besteed?
STEL: uw huur is
€ 531,- per maand. Hoe is dan
uw huur opgebouwd?



■ Onderhoudskosten
■ Organisatiekosten
■ Rentelasten
■ Belastingen en verzekeringen
■ Overheidsheffingen
■ Leefbaarheid
■ Sloop, renovatie, nieuwbouw
■ Overig

HEEMwonen in 2017

Een korte terugblik op 2017.
Wat hebben we allemaal gedaan en wat
hebben we in gang gezet?
We vinden het belangrijk dat bewoners
prettig wonen in een fijne buurt.
Daar zetten we ons voor in.
Ook in 2018 staan we graag voor u klaar!

Investerings in leefbaarheid



Totale kosten
leefbaarheid
€ 2,3 miljoen

Beheerkosten € 873
per woning
per jaar



Investerings in onderhoud



woningen werden aangekocht.
Kosten
€ 1,2 miljoen



woningen werden gerenoveerd.
Kosten
€ 7,9 miljoen



woning werd verkocht.
Opbrengst
€ 0,1 miljoen

HEEMwonen stuurt op betaalbare woningen
voor mensen met een laag inkomen

goedkope woningen
tot € 414,02
14%

betaalbare woningen
€ 414,03 tot € 635,05
71%



Medewerkers 95,25 fte
Stagiaires: 5 en trainees: 5



heem
wonen

www.heemwonen.nl

Voorwoord

HEEMwonen is als woningcorporatie actief in de gemeenten Kerkrade en Landgraaf. We hebben zo'n 10.000 huurwoningen en staan midden in de samenleving. Openheid, transparantie, betrouwbaarheid en goed toezicht zijn voorwaarden voor het vertrouwen dat onze huurders en stakeholders in ons hebben. Kostenbewustzijn hebben we hoog in ons vaandel staan. Als maatschappelijk ondernemer werken we immers met gemeenschapsgeld. Een efficiënte bedrijfsvoering is nodig om onze maatschappelijke doelstelling goed vorm te geven en te blijven voldoen aan de verwachtingen van onze belanghouders en de overheid.

We noemen de volgende ontwikkelingen:

Herziene Woningwet

Sinds 2015 zijn de nieuwe Woningwet en het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (BTIV) van kracht. De Woningwet schrijft onder meer voor dat corporaties teruggaan naar hun kernactiviteiten: het bouwen, verhuren en beheren van sociale huurwoningen, maatschappelijk vastgoed en in beperkte mate leefbaarheidstaken.

De gevolgen van de Woningwet zijn verankerd in onze bedrijfsprocessen. Zo wijzen we vanaf 1 januari 2016 passend toe. We hebben keuzes moeten maken voor de administratieve splitsing van onze woningvoorraad, we hebben een financieel statuut opgesteld, we maakten prestatieafspraken met beide gemeenten én we kregen te maken met de waardering van ons bezit op marktwaarde. Ook met ons beleid voor de werving en selectie van leden voor de Raad van Commissarissen voldoen we aan de nieuwste verplichtingen.

Statushouders

We voelen ons maatschappelijk verantwoordelijk voor het huisvesten van statushouders en vinden het belangrijk om hieraan samen met de gemeenten uitvoering te geven.

Gematigde huurverhoging

Net als in voorgaande jaren kozen we in 2017 voor een gematigde huurverhoging. We hebben de ruimte om de huur extra te verhogen niet benut. We vinden het niet terecht dat onze huurders meebetalen aan de lastenverzwaring van corporaties, zoals de verhuurdersheffing. Daarnaast speelt mee dat we in een krimpgebied werkzaam zijn en graag onze huurders willen behouden. De gematigde huurverhoging gaat ten koste van ons maatschappelijk vermogen. Dit betekent dat we op het terrein van onze bedrijfsvoering scherpe keuzes moeten blijven maken.

Wonen, welzijn en zorg

Mensen blijven langer thuis wonen door het scheiden van wonen en zorg (extramuralisatie). Dit geldt voor ouderen, maar ook voor bijvoorbeeld psychiatrische patiënten. Dit vraagt om andere woningtypes (onder andere levensloopbestendig, domotica) en veel afstemming met zorg- en welzijnsinstellingen en gemeenten.

Benchmark

Ook in 2017 hebben we deelgenomen aan de benchmark van Aedes. Deze benchmark vergelijkt de prestaties van corporaties in Nederland wat betreft de klanttevredenheid en bedrijfslasten. In totaal namen in 2017 303 woningcorporaties deel aan deze benchmark. Zij vertegenwoordigen

98 procent van alle corporatiewoningen in Nederland. Door deel te nemen aan de benchmark en aan de benchlearning-bijeenkomsten willen wij leren van collega-corporaties en een bijdrage leveren aan de transparantie van de sector.

In vergelijking met 2016 is het huurdersoordeel over ons verbeterd. Onze bedrijfslasten zijn echter toegenomen. Dit komt onder andere door het invoeren van ons nieuwe, primaire systeem en de hierdoor benodigde inhuur van extra mensen. We blijven kijken hoe we onze processen kunnen verbeteren. Bij het verhuur- en mutatieproces hebben we in het verslagjaar de lean-methodiek gebruikt. Daarbij draait het vooral om het elimineren van verspillingen.

Nieuw ondernemingsplan

Begin 2017 hebben we ons ondernemingsplan 'Welkom bij HEEMwonen' vastgesteld en gepresenteerd. De huurder, onze klant, staat hierin centraal. In ons ondernemingsplan hebben we daarom veel aandacht voor het verbeteren van onze klantbenadering. We sturen vooral op klanttevredenheid. Hiervoor hebben we al diverse aanpassingen doorgevoerd in onze organisatie.

Onze missie hebben we vertaald naar de volgende strategische doelstellingen:

- Onze huurders voelen zich welkom bij HEEMwonen.
- We kiezen meer de regierol richting partners.
- We blijven ons inzetten voor leefbare buurten, waar bewoners prettig (samen)wonen.
- We zorgen voor voldoende betaalbare en beschikbare woningen.
- Beslissingen die we nemen moeten duurzaam zijn.
- Onze financiële continuïteit op de lange termijn is gewaarborgd.

Onze kernwaarden **betrokken, ondernemend** en **duidelijk** blijven leidend bij ons werk.

In dit jaarverslag verantwoorden we de inzet van onze middelen in 2017 en de keuzes die we hebben gemaakt. Eventuele vragen of opmerkingen over dit jaarverslag kunt u mailen naar: info@heemwonen.nl.

Marjo Vankan

directeur-bestuurder



Bestuursverslag



1 Bestuursverslag

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor het behalen van de maatschappelijke, operationele en financiële resultaten van HEEMwonen. Bovendien is zij eindverantwoordelijk voor het functioneren van de organisatie en legt zij verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. In dit hoofdstuk legt de bestuurder verantwoording af over het in 2017 gevoerde beleid. En blikt zij vooruit.

1.1 Taken en verantwoordelijkheden

De directeur-bestuurder is belast met het besturen van de organisatie. De rol van de directeur-bestuurder en de verdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen de directeur-bestuurder, de overige directieleden en de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in het bestuursreglement.

Het bestuursreglement is per 1 januari 2017 in de plaats gekomen van het directiestatuut. Op basis van de wetgeving en de organisatieontwikkeling passen we het bestuursreglement in 2018 aan. Het bestuursreglement is terug te vinden op www.heemwonen.nl.

De bestuurder is voorzitter van het directieteam en neemt in formele zin de besluiten. Het takenpakket van de directeur-bestuurder bestaat onder meer uit:

- invulling geven aan de missie en visie;
- extern vertegenwoordigen van HEEMwonen;
- maatschappelijk strategisch positioneren van de organisatie;
- vaststellen van beleid;
- aansturing van de interne organisatie.

Verder is de directeur-bestuurder verantwoordelijk voor:

- de naleving van relevante wet- en regelgeving;
- de realisatie van de maatschappelijk, operationele en financiële doelen van HEEMwonen.

Na bijna twee jaar waarnemerschap als bestuurder van HEEMwonen is Marjo Vankan per 1 maart 2017 formeel benoemd als statutair bestuurder.

Tabel 1.1 Persoonlijke gegevens directeur-bestuurder

Naam	Geb. dat.	Nevenfuncties	Indiensttreding	Benoemingsduur
Drs. A.M.H. (Marjo) Vankan MA	8-5-1958	• gecommiteerde bij examens bij Zuyd Hogeschool (built environment); • lid RvT MEE Zuid-Limburg (2013-heden)	1-1-2010 Per 1-3-2017 benoeming tot directie bestuursbestuurder	4 jaar

Marjo Vankan behaalde 70 punten in 2017 voor Permanente Educatie (PE). Sinds 1 januari 2015 moeten bestuurders van woningcorporaties binnen drie jaar 108 PE-punten halen, wat neerkomt op 108 studiebelastinguren.

1.2 Terug- en vooruitblik

We zijn een organisatie die zich maatschappelijk inzet. Vraagstukken op het gebied van wonen en buurten pakken we actief op. Bovendien zijn we een vastgoedbedrijf. Met het financieel gezond exploiteren van vastgoed willen we maatschappelijke prestaties leveren.

Dit vraagt om een voortdurende afweging van belangen. Dit maakt ons werk uitdagend. Onze kernwaarden ‘betrokken’, ‘ondernemend’ en ‘duidelijk’, moeten zichtbaar zijn in ons handelen.

Betaalbaar wonen voorop!
We streven ernaar 80 procent van onze woningen betaalbaar te houden. Mede daarom maakten we in 2017 geen gebruik van de mogelijkheid om de huren extra te verhogen. We willen niet dat onze huurders de dupe worden van de verhuurdersheffing. De verhuurdersheffing betekende voor ons in 2017 een extra kostenpost van 4,7 miljoen euro. Onze huurverhoging lag met 0,3 procent ruim onder de gemiddelde huurverhoging in Nederland. We vinden dat betaalbaarheid niet alleen te maken heeft met de huur, maar ook met andere lasten zoals energiekosten. We zetten dan ook sterk in op het verminderen van de energielasten, zodat de totale woonlasten voor onze huurders dalen.

Beperking investeringscapaciteit
De verhuurdersheffing en de gematigde huurverhoging beperken onze investeringscapaciteit. Geld dat wij moeten afdragen aan de schatkist, kunnen we helaas niet inzetten in het belang van de volkshuisvesting.

Andere resultaten
Het voert te ver om alles wat we in 2017 hebben opgepakt op te sommen. Een greep:

- Op klanttevredenheid scoorden we gemiddeld een 7,7.
- We hebben voorbereidingen getroffen voor een vernieuwd klantportaal (Mijn HEEMwonen).
- Om letterlijk dichterbij onze huurders te komen, hebben we in het najaar van 2017 geëxperimenteerd met drie bijeenkomsten in de wijk. Alle drie de keren sloeg het HEEMwonen wijkteam midden in de wijk een tent op.
- Om 80 procent van ons bezit betaalbaar te krijgen, hebben we in 2017 onder andere ons streefhuurbeleid bij mutatiwoningen aangepast. In de tweede helft van het verslagjaar, na het invoeren van dit nieuwe beleid, had circa 87 procent van de mutatiwoningen daadwerkelijk een nieuwe huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens.
- We hebben het samenwerkingsconvenant met het CHOH geëvalueerd en aangepast naar aanleiding van de Woningwet en Overlegwet.
- In 2017 is onze woningvoorraad toegenomen met 5 woningen.
- In juni 2017 is gestart met de experimentele sloop en demontage van de SUPERLOCAL-flat aan de Ursulastraat. Met de materialen die hierbij vrijkwamen wordt begin 2018 een expogebouw gemaakt.
- Binnen het Transferpunt C8 krijgen medewerkers

de mogelijkheid om actief aan de slag te gaan met hun eigen mobiliteit, zowel binnen als buiten de corporatie(sector).

- Op 23 mei 2017 waren er OR-verkiezingen. Negen kandidaten hadden zich beschikbaar gesteld.

We mogen als HEEMwonen trots zijn op wat we dit jaar samen bereikt hebben. HEEMwonen staat op de kaart en we zetten gezamenlijk een herkenbare prestatie neer.

Implementeren ondernemingsplan

In 2017 zijn we aan de slag gegaan met de implementatie van ons nieuwe ondernemingsplan ‘Welkom bij HEEMwonen. Wat kunnen wij voor u doen?’ Er zijn voor onze huurders en woningzoekenden; luisteren naar de klant en doen wat nodig is; nagaan wat de klant nu echt wil; de verbinding zoeken: dat is waar we voor gaan. Dat vragen onze huurders van ons en dat willen wij graag. In 2017 hebben we hiervoor een actieplan gemaakt.

Enkele actiepunten die volgen uit het ondernemingsplan

We hebben het ondernemingsplan vertaald naar concrete acties. Onderstaand een overzicht van wat we zoal hebben gedaan.

Servicecentrum

Medewerkers van het servicecentrum hebben meegelopen met collega's in de organisatie. Hierdoor kunnen zij huurders aan de telefoon beter helpen en hoeven ze minder door te verbinden. Daarnaast hebben we de klachtenprocedure geïmplementeerd. Hierbij zijn de medewerkers van het servicecentrum een belangrijke schakel in met name het monitoren van de afhandeling. Voor huurders betekent dit dat de communicatie over de klacht beter verloopt en dat klachten binnen de gestelde termijn worden opgelost.

Incassoproces

Een andere concrete actie was het onder de loep nemen en slim en efficiënt (lean) inrichten van het incassoproces. We richten ons hierbij sterk op preventie en het voorkomen van een grote huurachterstand. We hebben in een vroeg stadium contact met de huurder en kunnen zo voorkomen dat de schuld verder oploopt. Persoonlijk contact is hierbij een belangrijke pijler geworden. Bovendien werken we voor de huurincasso intensiever samen met maatschappelijke partners. Zo hebben we nog een manier om eerder te kunnen ingrijpen om huurschulden en uitbetalingen te voorkomen. We blijven in de ketensamenwerking stappen zetten om het proces

zo kostenoptimaal in te richten. Daarbij houden we de klanttevredenheid scherp in het oog.

Verhuur- en mutatieproces

Ook het verhuur- en mutatieproces hebben we opnieuw (efficiënt) ingericht. Hiermee creëren we rust in het proces en zorgen we ervoor dat alle huurders tijdig geholpen worden en op het juiste moment de aandacht krijgen die nodig is.

Passend toewijzen

In 2016 hebben we voor het eerst te maken gehad met passend toewijzen. Daarvan hebben we geleerd en we hebben ervaren hoeveel ruimte de wet ons biedt. De vijf procent ruimte die er is, hebben we gekwantificeerd. De woonmakelaars kunnen deze ruimte actief inzetten voor het toewijzen van woningen aan huurders die anders tussen wal en schip dreigen te vallen. Zo kan het zijn dat een aangepaste woning prima past bij de lichamelijke beperking van een woningzoekende, maar dat volgens de passendheidstoets zijn inkomen daarvoor te laag is. De vrije ruimte kan dan gebruikt worden om die woning toch aan de betreffende woningzoekende toe te wijzen.

Ketensamenwerking

In de ketensamenwerking hebben we een slag geslagen om steeds meer in de regierol te komen. We leggen een groter deel van het proces van het dagelijks onderhoud bij de ketenpartners neer en maken gebruik van hun expertise. Daarmee verandert onze rol van uitvoerend naar meer controlerend en sturend.

Duurzaamheidsplan

We stellen in 2018 een duurzaamheidsplan op. Hiervoor hebben we een breed draagvlak gecreëerd, onder andere bij onze huurders. Al onze beslissingen moeten duurzaam zijn. Dat geldt voor materialen die we gebruiken, bouwconcepten én onze bedrijfsvoering.

Project Klantfocus

In 2018 zetten we de ingeslagen weg voort. Met het project Klantfocus ondersteunen we medewerkers in hun klanthouding. Hoe zorg je voor klantgerichtheid en gastvrijheid in (telefoon)gesprekken en huisbezoeken? Hiervoor starten we binnenkort met telefoontrainingen. Daarnaast kunnen we door het samengaan van de afdelingen Wonen en Wijken in de afdeling Woonservice vanaf 30 januari 2018 beter en sneller inspelen op klantcasussen. De afstemming binnen de verschillende disciplines verloopt hierdoor soepeler.

Klantprocessen

We krijgen steeds meer grip op klantprocessen zoals bijvoorbeeld het verhuurproces en de klachtenprocedure. Hierdoor hebben we ook steeds meer zicht op waar het in het proces nog niet goed loopt. Alle rapportages, inclusief die van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH), geven ons input om verbeteringen door te voeren.

Wonen, welzijn, zorg

Bij onze zorgpartners, waaronder SGL, Meander-Groep Zuid Limburg, Radar en de LEVANTOgroep, zijn de verdienmodellen voor kleinschalig intramuraal zorgvastgoed onder druk komen te staan. Dit door ingrijpende wijzigingen in de regelgeving en vergoedingstelsels als gevolg van de scheiding tussen wonen en zorg. Ook zien we dat de dagopvang voor senioren niet langer meer is wat het ooit was. Een zorgpartij heeft al aangegeven dat er een reële kans bestaat dat ze de huur van algemene ruimtes in grotere wooncomplexen ergens in de komende jaren moet opzeggen. Dat wij dat niet wenselijk vinden, mag duidelijk zijn. Het verdwijnen van een zorgpartner en geleverde diensten zijn niet echt zaken die aansluiten bij bijvoorbeeld een gebiedsontwikkeling als ‘West Wint aan ruimte’, waarbij provincie, gemeente, Stadsregio Parkstad Limburg en HEEMwonen werken aan meer ruimte om te wonen, werken en spelen.

Maar er zijn ook positieve ontwikkelingen. Zo heeft zorgvastgoed dat op verschillende locaties is vrijgekomen weer een mooie, weliswaar iets andere zorginvulling gekregen. Verder zijn wij in 2017 met onze zorgpartners in dialoog gegaan. Samen hebben we nagedacht over hoe we in een gewijzigd zorglandschap gestalte kunnen geven aan een gezamenlijke, zakelijk, maatschappelijke toekomst en aan de producten die daarbij horen. Wij zetten in 2018 actief in op het concretiseren van deze dialoog en zoektocht. Dit biedt zowel voor ons als voor onze zorgpartners perspectief. Onze flexibiliteit in deze dossiers wordt erg gewaardeerd door de partners.

Andere ontwikkelingen

- Het IBA-project SUPERLOCAL in Bleijerheide (Kerkrade-Oost) krijgt steeds meer vorm. Bij dit innovatieve project staan duurzaamheid en hergebruik van materialen binnen het plangebied centraal. Begin 2018 transformeren we een appartement van de tiende verdieping tot een expogebouw. (Zie verder paragraaf 4.7 Project SUPERLOCAL.)
- We blijven sturen op verbetering van de bedrijfsvoering door verspilling tegen te gaan. Vandaar

ook de implementatie van een nieuw primair systeem. Met dit systeem willen we onze efficiëntie verder verhogen en de mogelijkheden voor digitale dienstverlening aan onze huurders vergroten.

- Door dit nieuwe primaire systeem werd de noodzakelijke koppeling met het klantportaal Mijn HEEMwonen verbroken. Halverwege het verslagjaar is de werkgroep Digitale dienstverlening aan de slag gegaan met de nieuwe inrichting van het klantportaal. Er is ook een werkgroep gevormd voor het vernieuwen van onze website. Naar verwachting gaan de nieuwe website en het nieuwe klantportaal in het tweede kwartaal van 2018 live.
- Naar aanleiding van de klantgedachte zoals geformuleerd in het ondernemingsplan is de werkgroep Klantfocus gestart. De werkgroep is voortvarend aan de slag gegaan om tot een plan van aanpak te komen. Het uiteindelijke doel van de werkgroep Klantfocus is:
 - Ketensamenwerking op orde;
 - Luisteren;
 - Altijd doorvragen;
 - Nee als antwoord is ook duidelijk;
 - Transformatie in ons denken.

Personele thema's voor de komende jaren

Op het terrein van HRM ligt de focus de komende jaren op:

- duurzame inzetbaarheid, flexibiliteit en wendbaarheid;
- strategische personeelsplanning (inclusief een integraal strategisch opleidingsplan);
- ‘Leren waarderen’: nieuwe manieren van belonen en waarderen van medewerkers;
- nieuwe inrichting- en besturingsconcepten;
- arbeidsvoorwaarden en bedrijfslasten.

Vooruitblik: wat pakken we op in 2018?

Het komend jaar zal in het teken staan van:

- de nieuwe portefeuillestrategie, die weer voor een aantal jaren wordt vastgesteld;
- de verduurzaming van onze woningvoorraad;
- de leefbaarheid in ons werkgebied;
- de betaalbaarheid en beschikbaarheid van onze woningen;
- de doorontwikkeling naar een meer klantvriendelijke organisatie waar huurders zich welkom voelen en antwoord krijgen op hun vragen.

Financieel en maatschappelijk rendement

Wij zijn een sterke, financieel gezonde corporatie. Dat willen we zo houden. Ons risicomanagement/waardemanagement helpt ons daarbij. Managementrapportages en rapportages op de meest kritische

projecten leveren de benodigde sturings- en verantwoordingsinformatie.

Het driekamermodel helpt ons in het denken over en sturen op rendement. We hebben ingezet op het inzichtelijk maken van financieel én maatschappelijk rendement (beschikbaarheid en betaalbaarheid) van investeringen en activiteiten.

Investeringen in energiebesparende maatregelen dragen bij aan lagere woonlasten. Ook de komende jaren investeren we fors in duurzaamheid. Naast het financiële rendement op onderhoud en investeringen maken we zichtbaar wat de opbrengsten zijn van investeringen in leefbaarheid. Bijvoorbeeld aan de hand van de effectencalculator en 'Wat werkt in de wijk'.

Blijven balanceren

HEEMwonen is geworteld in de samenleving in Kerkrade en Landgraaf. We zoeken de ruimte op, experimenteren en sturen waar nodig bij. We zijn een sociale woningbeheerder en balanceren tussen de basis op orde houden, terug naar de kerntaak en innoveren, de ruimte opzoeken voor de nodige vernieuwing. Vernieuwing, bewust omgaan met de inzet van onze middelen en bezieling gaan volgens ons prima samen.

1.3 Horizontale verantwoording

Als maatschappelijke onderneming leggen we aan onze belanghouders graag verantwoording af over onze maatschappelijke en financiële prestaties en over de strategische keuzes die we maken. Onder meer tijdens ons dagelijks werk, via reguliere overleggen, nieuwsbrieven, onze website, visitatie en het jaarverslag. Openheid en transparantie zijn van wezenlijk belang voor het vertrouwen in HEEMwonen.

Huurders zijn onze belangrijkste belanghouders. We zijn ervan overtuigd dat samenwerking nodig is om onze taken succesvol uit te kunnen voeren.

Bewonersparticipatie

We willen huurders daadwerkelijk invloed geven op ons beleid en onze manier van werken. Het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen (CHOH) is voor ons de formele gesprekspartner op corporatieniveau. Hierin zijn vijf huurdersorganisaties vertegenwoordigd. Waar mogelijk trekken we richting huurders samen op.

We werken samen aan de verdere ontwikkeling van competente huurdersorganisaties. Daarnaast werken we toe naar aanvullende vormen van huurdersparticipatie of huurdersbetrokkenheid, zoals het HEEMpanel en bewonerscommissies.

Wij ondersteunen huurdersorganisaties bij hun werkzaamheden, zodat ze hun taken goed kunnen vervullen.

Mede door de nieuwe Woningwet en de aanvullende eisen ten aanzien van huurdersparticipatie, met name om hen vroeger bij ons beleid te betrekken, moesten we de bestaande samenwerkingsovereenkomst van HEEMwonen met het CHOH aanpassen. Om hiertoe te komen hebben we in september 2017 een zogenaamde inspiratiedag georganiseerd met het CHOH, de directie, de teamleiders Wonen en Wijken en de kwaliteitsmedewerker. Een adviesbureau (Fraey) heeft met ons de actualiteiten en ontwikkelingen rondom huurdersparticipatie besproken. Aan het eind van de dag zijn een aantal afspraken gemaakt die hebben geleid tot een nieuwe samenwerkingsovereenkomst. Op 6 maart 2018 is de nieuwe samenwerkingsovereenkomst door alle partijen ondertekend.

Overleg met belanghouders

Andere belangrijke belanghouders waar we regelmatig mee om de tafel zitten, zijn:

- regionale zorg- en welzijnsinstellingen;
- de gemeenten Kerkrade en Landgraaf;
- collega-corporaties;
- stadsregio Parkstad Limburg;
- provincie Limburg;
- wijkplatforms;
- lokale ondernemers.

We toetsen of we de juiste dingen doen en of we de dingen juist doen en op welke punten het beter kan. Zo zijn we in de 2017 de wijk ingegaan om met bewoners te praten en organiseren we regelmatig bijeenkomsten bij aanvang en oplevering van een bouwproject.

In 2017 deden we dat vooral in Kerkrade in het kader van het project SUPERLOCAL. We organiseerden verschillende bijeenkomsten: met huurders, omwonenden en andere belanghouders en intern met de directie en de RvC. Het thema betrof steeds duurzaamheid en hergebruik met een minimum aan afvalstromen (circulariteit). Door deze bijeenkomsten is er steeds meer draagvlak gekomen voor duurzaamheid en circulariteit in het algemeen en het project SUPERLOCAL in het bijzonder.

Prestatieafspraken

De stadsregio Parkstad Limburg heeft begin 2016 opdracht gegeven aan bureau Compaenen om een Regionale Woonvisie met lokale uitwerking voor de gemeenten te ontwikkelen. De Woonvisie richt zich op de volkshuisvesting en het wonen in de periode 2017-2021 en is kaderstellend voor onze prestatieafspraken met de gemeenten Kerkrade en Landgraaf.

Wij hebben, net als vorig jaar, intensief overlegd met onze huurdersorganisatie om te komen tot een gedragen bod. Conform de Woningwet leverden wij onze biedingen 2018 (met een doorkijk naar de eerstkomende jaren) vóór 1 juli in bij beide gemeenten.

Samen met beide andere corporaties en de betreffende huurdersverenigingen in beide gemeenten hebben we vervolgens gewerkt aan gezamenlijke prestatieafspraken. Dankzij de prestatieafspraken zijn partijen op de hoogte van elkaars activiteiten in de wijk, kunnen partijen activiteiten tijdig op elkaar afstemmen en kunnen we elkaar aanspreken op de voortgang van projecten. De voortgang van de prestatieafspraken wordt meerdere keren per jaar gezamenlijk gemonitord.

De prestatieafspraken gaan over de volgende onderwerpen:

- herijking streefhuurbeleid (>80 procent lager dan 635,05 euro);
- passend toewijzen;
- investeren in de bestaande voorraad;
- aandacht voor het huisvesten van mensen met gedragsproblematiek;
- het ontwikkelen van duurzaamheidsbeleid;
- inzet op innovatieve technieken;
- energiecoaches.

In Landgraaf wordt bovendien ingezet op zogenoemde wijkacupunctuur. Hiermee geven de gemeente en corporaties invulling aan de opgave om in te spelen op de dalende woningbehoefte in de periode 2016-2030. Die zal met 605 woningen afnemen. Met wijkacupunctuur worden op kleine schaal wonin-

gen onttrokken. Daarnaast wordt de kwaliteit van de woonomgeving vergroot door een nieuwe invulling te geven aan de vrijgekomen ruimte.

Op verzoek van de gemeenten Kerkrade en Landgraaf gaan we afspraken maken over:

- onze inzet in de particuliere voorraad;
- investeringen in leefbaarheid hoger dan 126 euro per woning;
- het zorgen voor een vitale mix van bewoners;
- de aanpak van drugshandel en -gebruik;
- het huisvesten van statushouders;
- het toepassen van gedragsaanwijzingen.

1.4 Risico- en prestatie-management
Risico- en prestatie-management gaat over het verkrijgen en behouden van inzicht in de mogelijke risico's die invloed hebben op het bereiken van onze ondernemingsdoelstellingen. We maken daarbij onderscheid tussen strategische, tactische en operationele risico's.

Als basis voor een goede sturing vindt HEEMwonen het belangrijk een standpunt in te nemen over de risicobereidheid (Risk Appetite) in relatie tot het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen. De risicobereidheid dient te passen binnen de kaders die HEEMwonen kan dragen (risicocapaciteit) en wil dulden (risicotolerantie).

Risicobereidheid (Risk Appetite)

Risicobereidheid kan voor HEEMwonen omschreven worden als de mate van risico die de organisatie op strategisch niveau wil en kan accepteren in het streven naar waarde. Het reflecteert de risico- en prestatie-managementfilosofie van HEEMwonen en beïnvloedt de cultuur en stijl van functioneren. Bij HEEMwonen maakt de risicobereidheid deel uit van het risico- en prestatie-management ofwel *het integraal waardemanagement*.

Vooruitlopend op het opnieuw inrichten van het prestatie- en risicomanagement (integraal waardemanagement) zijn voor de bedrijfsdoelstellingen de

belangrijkste prestatie-indicatoren (KPI's) genormeerd voor 2017 en 2018. De normeringen geven tevens de risicobereidheid weer, doordat deze passen binnen datgene wat HEEMwonen kan dragen, maar vooral wil dulden (risicocapaciteit en -tolerantie).

De belangrijkste voorwaarden voor de risicocapaciteit en -tolerantie zijn voor HEEMwonen de financiële continuïteit en de maatschappelijke legitimatie. Als financiële maatstaven voor het operationaliseren van de risicobereidheid gebruikt HEEMwonen onder andere de WSW financiële ratio's (solvabiliteit, *loan-to-value*, ICR, DSCR en renterisico), alsmede de ontwikkeling van de onderhouds- en bedrijfslasten en de ontwikkeling van de operationele cashflow.

Administratieve organisatie

De beheersing van (financiële) risico's heeft binnen HEEMwonen volop de aandacht. De administratieve organisatie, interne controles, interne rapportages, documentatie en handleidingen voor de inrichting van de financiële verslaggeving zijn beschreven.

Daarnaast heeft de accountant in november een controle (externe audit) uitgevoerd in het kader van de jaarrekening 2017.

Interne controle

De interne controle bij HEEMwonen richt zich op het vaststellen van de effectieve en efficiënte werking van de interne beheersing. Het uitvoeren van interne audits door de controllers vormt, naast de managementinformatie, een belangrijke informatiebron over de mate van beheersing van de operationele activiteiten en het bereiken van de doelstellingen. De interne audits worden uitgevoerd aan de hand van een auditplan. Dit interne auditplan wordt afgestemd met de externe accountant. In dit auditplan is opgenomen dat de audits op de risicovolle processen (inkoop, wijzigen autorisaties in primair systeem, verhuur en kasbeheer) minimaal tweemaal per jaar plaatsvinden. De minder risicovolle processen worden jaarlijks of in een meerjarencyclus getoetst. Over deze audits wordt enkele keren per jaar uitgebreid gerapporteerd. Naast bespreking met de betrokken teamleider,

maken de rapportages ook deel uit van de agenda van directie en Raad van Commissarissen.

Integraal waardemanagement

Begin 2017 is het ondernemingsplan 2017-2020 vastgesteld. Op basis van de vijf hoofdoelstellingen zijn in 2017 de operationele doelstellingen bepaald en vervolgens zijn hieraan succesfactoren en prestatie-indicatoren gekoppeld. Ten slotte is de keuze gemaakt voor de Balanced Score Card (BSC) als prestatie-meetsysteem. Dit heeft eind 2017 geresulteerd in een geautomatiseerd systeem waarin alle (kritische) prestatie-indicatoren worden gevolgd en onder de aandacht worden gebracht van teamleiders, directie en Raad van Commissarissen.

Eind 2017 is HEEMwonen gestart met het opnieuw inrichten van het integraal waardemanagement, ofwel het samenvoegen van prestatie- en risicomanagement.

Door het opnieuw inrichten van het waardemanagement worden de (top)risico's in kaart gebracht, waarbij de (lage) risicobereidheid van HEEMwonen een wezenlijke rol zal spelen. De hieruit voortvloeiende beheersmaatregelen zullen worden omgezet in verbeteracties. Hierdoor wordt de bedrijfsstrategie in lijn gebracht met de risicostrategie. Waardemanagement is een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering en draagt bij aan waardecreatie.

Integriteitscode

We hanteren een integriteitscode met praktische regels voor hoe er binnen de organisatie moet worden omgegaan met huurders, leveranciers, collega's, bedrijfseigendommen en nevenfuncties. De code geldt voor iedereen die namens HEEMwonen optreedt: medewerkers, directeur-bestuurder, directie, Raad van Commissarissen en bedrijven of instanties die werken in opdracht van HEEMwonen. In 2017 is de integriteitscode aangepast conform de vereisten uit de Woningwet en de Governance Code. Tevens is de koppeling naar het nieuwe ondernemingsplan in de code opgenomen. De herziening van de integriteitscode betreft onder andere een aanscherping voor

RvC-leden en bestuurder:

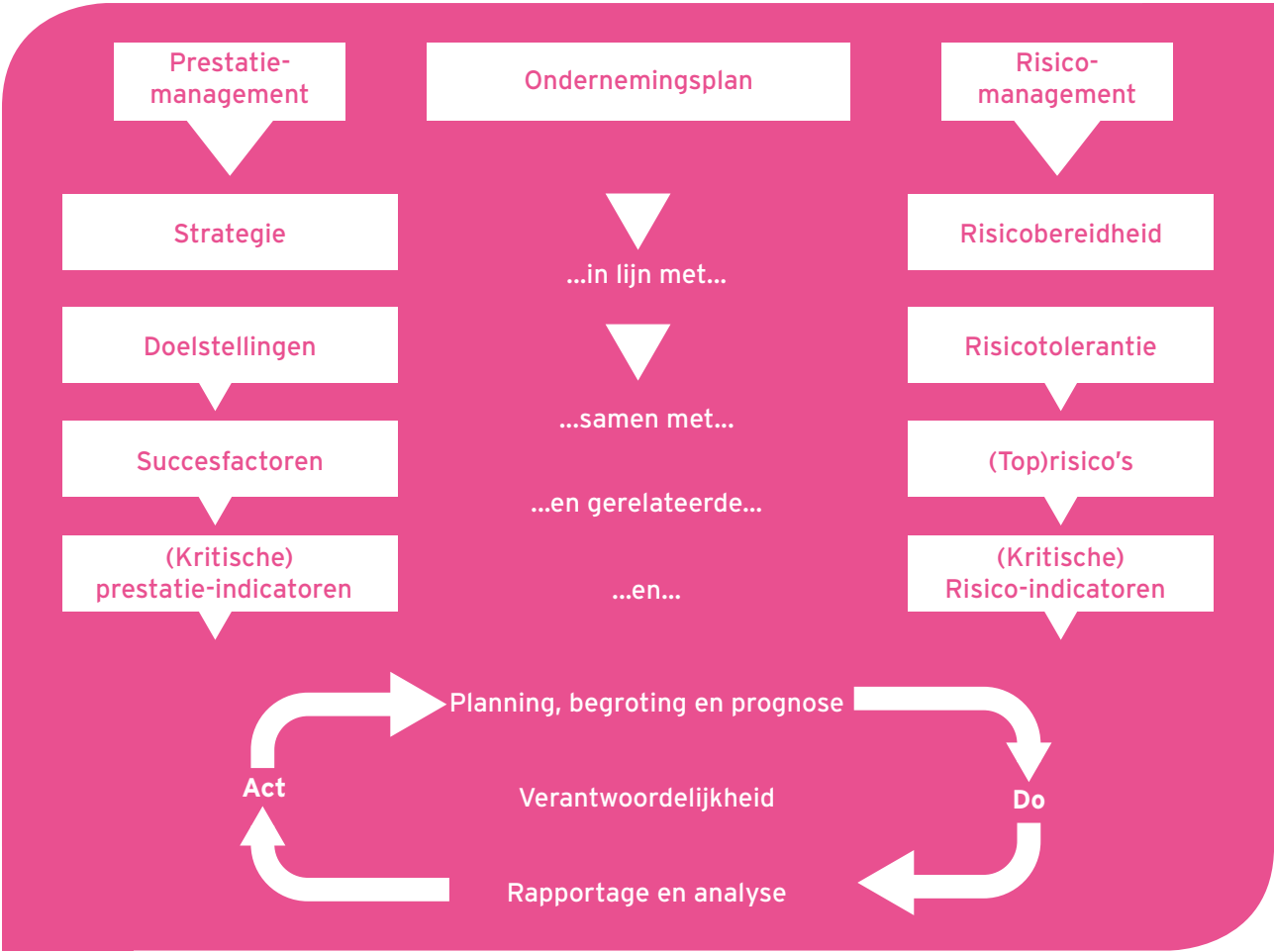
- Bestuursleden zijn verantwoordelijk voor het voorkomen van belangenverstrengeling en dienen de schijn daartoe te vermijden.
- Bestuursleden en commissarissen mogen onder geen enkele voorwaarde activiteiten ontplooiën die concurreren met HEEMwonen.
- Bestuursleden en commissarissen mogen geen schenkingen aannemen van de corporatie en haar relaties, of derden op kosten van HEEMwonen voordelen verschaffen.
- Commissarissen mogen geen andere werkzaamheden voor HEEMwonen verrichten dan de werkzaamheden die volgen uit hun functie als toezichthouder.
- HEEMwonen verstrekt commissarissen geen persoonlijke leningen, financiële garanties of andere financiële voordelen die niet onder het beloningsbeleid vallen.

Integriteit en fraude zijn onderwerpen die regelmatig expliciet besproken worden tijdens het directie-overleg, RvC-vergaderingen en teamleidersoverleggen. De organisatiebrede training Integriteit en fraude die in 2017 was aangekondigd, wordt opgepakt in april 2018 .

Fraudepreventie

Binnen de RvC ziet de auditcommissie toe op een correct werkend systeem van administratieve organisatie en interne controle. Fraudegevoelige processen, zoals inkoop en verhuur hebben extra aandacht van de auditcommissie. Ook in de remuneratiecommissie komen maatregelen met betrekking tot fraudepreventie, zoals een klokkenluidersregeling, aan de orde. De remuneratiecommissie beoordeelt minimaal één keer per jaar de declaraties van de directeur-bestuurder. De directeur bedrijfsvoering en de controllers hebben in 2017 een meerdaagse training gevolgd met betrekking tot fraudebeheersing en integriteit. In april van 2018 worden intern sessies georganiseerd met betrekking tot dit thema. Aan deze sessies nemen, naast de medewerkers, ook de directeur-bestuurder en directieleden deel.

Afbeelding 1.1.Relatie tussen prestatie- en risicomanagement



Tabel 1.2. geeft de financiële resultaten van het huidige beleid van HEEMwonen weer.

Tabel 1.2. Meerjarenperspectief HEEMwonen 2016-2022

Kengetallen	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Solvabiliteit (%)	64,1	64,0	64,5	64,4	63,8	64,6	65,3
Operationele kasstroom (x € 1 miljoen)		21,8	25,7	24,4	25,6	18,8	18,8
ICR		3,3	3,9	4,0	4,1	3,4	3,5
DSCR		1,9	2,1	2,1	2,1	1,7	1,8
Loan to value bedrijfswaarde (%)	61,7	59,6	60,5	61,0	58,9	57,3	56,0
Dekkingsratio (%)	36,2	34,8	34,9	36,3	35,4	34,3	33,8

Simulatie risico's

Een extern adviesbureau (ORTEC Finance) heeft de risico's van het beleid als gevolg van onzekere macro-economische ontwikkelingen inzichtelijk gemaakt. In de simulatie worden tweehonderd macro-economische risico's gesimuleerd voor een beleidsperiode van vijf jaar (2018 tot en met 2022) wat betreft:

- solvabiliteit;
- loan to value (o.b.v. bedrijfswaarde);
- interest coverage ratio (ICR);
- debt service coverage ratio (DSCR).

De belangrijkste conclusies staan hieronder. Paragraaf 5.7 gaat uitgebreid in op het meerjarenperspectief en de scenario's.

De solvabiliteit wordt weergegeven op basis van de marktwaarde als waarderingsgrondslag. Uit de simulatie blijkt dat de solvabiliteit in 2022 met 95 procent kans hoger is dan 62,5 procent. Dit is ruim boven de door de Aw en het WSW vastgestelde norm van 20 procent. Ook voor de loan to value (maximaal 75 procent), de ICR (minimaal 1,4) en de DSCR (minimaal 1,0) geldt dat HEEMwonen ruimschoots voldoet aan de vastgestelde normen.

Ontwikkeling vrije beleidsruimte

De vrije beleidsruimte wordt bepaald op de voormalige waarderingsgrondslag bedrijfswaarde. Dit is de beste graadmeter voor de bepaling van deze beleidsruimte omdat de waardering van de materiële vaste activa geen weerspiegeling is van het beleid dat door HEEMwonen wordt gevoerd. Uit de scenario's blijkt dat de vrije beleidsruimte van HEEMwonen per ultimo boekjaar 2022 ruim 102 miljoen euro

bedraagt. Verdisconteerd naar de waarde ultimo boekjaar 2017 bedraagt de vrije beleidsruimte 78,6 miljoen euro. De vrije beleidsruimte is het vermogen dat HEEMwonen kan inzetten voor aanvullend beleid zonder dat er te veel risico's worden genomen.

Hieruit kunnen we concluderen dat de financiële positie van HEEMwonen solide is.

1.5 Bestuursverklaring

De directeur-bestuurder verklaart in het verslagjaar de middelen uitsluitend te hebben besteed in het belang van de volkshuisvesting.

Kerkrade, mei 2018
Drs. A.M.H. Vankan MA
directeur-bestuurder

2

HEEMwonen

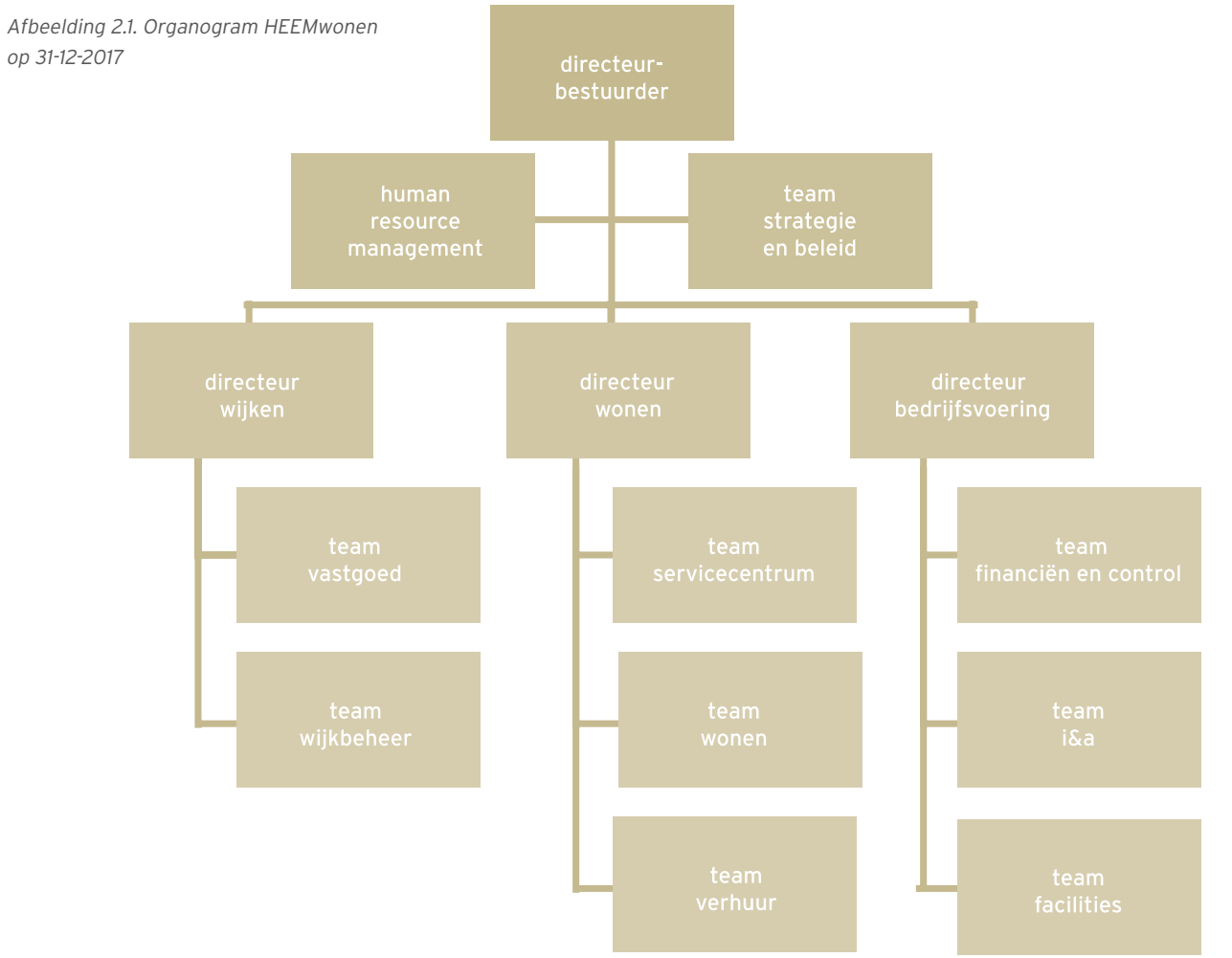


2HEEMwonen

De organisatiestructuur is in 2017 niet gewijzigd. De organisatie kent vier afdelingen: Wonen, Wijken, Bedrijfsvoering en Strategie & Beleid. In 2017 bestond het directieteam uit de directeur-bestuurder, de directeur Bedrijfsvoering en een interim-manager Wonen. De directeur-bestuurder is voorzitter van het directieteam en neemt formeel de besluiten; de overige directieleden hebben een adviserende rol richting de directeur-bestuurder.

In 2017 hebben we in aansluiting op het ondernemingsplan een nieuwe besturingsfilosofie vastgesteld en een nieuwe organisatiestructuur uitgewerkt. De besturingsfilosofie gaat uit van het zelforganiserend vermogen van medewerkers en teams om in vertrouwen de eigen verantwoordelijkheid te nemen bij het uitvoeren van het werk. Een directeur Strategie & Wonen krijgt de opdracht om de verbinding te leggen tussen met name de afdelingen Woonservice en Strategie & Beleid en om de teamleiders te ondersteunen en te coachen bij het uitvoeren van de ingezette ontwikkeling. Eind 2017 is de wervings- en selectieprocedure gestart voor een nieuwe directeur Strategie & Wonen. Dit profiel zal per 1 maart 2018 worden ingevuld.

De organisatiestructuur zag er in 2017 als volgt uit:



We passen begin 2018 de organisatiestructuur aan om huurders beter te kunnen bedienen. De afzonderlijke afdelingen Wonen en Wijken worden op 30 januari 2018 samengevoegd tot de afdeling Woonservice.

2.1 Missie en strategie

Onze omgeving verandert in hoog tempo. We spelen in op die veranderingen. In 2016 zijn we aan de slag gegaan met ons nieuwe ondernemingsplan. Begin 2017 is dit vastgesteld.

Onze missie:
HEEMwonen werkt in Kerkrade en Landgraaf aan betaalbaar wonen en prettig leven en maakt het verschil in de wijk als het om wonen gaat.

- betrokkenheid bewoners;
- actieve aanpak krimp;
- beperkte nieuwbouw;
- aandacht voor duurzaamheid en milieu;
- leefbaarheidsinitiatieven van bewoners;
- focus op samenwerking (zowel intern als extern);
- betrokken, ondernemend en duidelijk;
- kostenbewust en financieel gezond.

2.2 Kwaliteit dienstverlening

We zetten ons dagelijks in voor tevreden huurders. Door regelmatig de huurderstevredenheid te onderzoeken en onze werkwijze waar nodig bij te stellen, lukt het ons het huurdersoordeel op peil te houden.

De klanttevredenheid laten we onderzoeken door het KWH. Zoals onderstaande tabel laat zien, scoorden we op de labelonderdelen gemiddeld een 7,8 (2016: 7,7). Daarmee behouden we het Huurlabel. KWH hanteert voor behoud van het Huurlabel op elk onderdeel minimaal een score van 7,0. Sinds 2017 heeft KWH een nieuwe norm geïntegreerd in de meting: het percentage huurders dat tevreden is over het onderdeel van de dienstverlening. In tabel 2.1. staan de scores met daarachter, tussen haakjes, het percentage tevreden huurders in 2017.

Tabel 2.1 Scores KWH-Huurlabel 2014-2017 en percentage tevreden huurders in 2017

Onderdeel	2017	2016	2015	2014
Contact	7,1 (78%)	7,7	7,6	7,1
Woning zoeken	7,9 (97%)	7,9	8,1	7,9
Nieuwe woning	7,8 (93%)	7,7	7,7	8,0
Huur opzeggen	7,9 (94%)	7,6	8,1	
Reparaties	7,9 (90%)	7,6	7,8	
Onderhoud	8,2 (95%)	7,8	7,7	
Totaalscore	7,8	7,7	7,6	

KWH-scores

Op bijna alle onderdelen scoren we in 2017 iets hoger dan het jaar ervoor. Alleen het onderdeel ‘Woning zoeken’ bleef gelijk en de score op het onderdeel ‘Contact’ daalde van een 7,7 naar een 7,1. We hebben diverse acties ondernomen om het contact met onze huurders te verbeteren. Bijvoorbeeld door betere afspraken te maken over terugbellen en een betere bereikbaarheid. De onderliggende cijfers zijn geanalyseerd, maar een sluitende verklaring voor het lagere cijfer hebben we niet gevonden. Wel blijkt dat ontevreden respondenten zich niet gehoord en serieus genomen voelen. Dat is een belangrijke uitdaging voor 2018.

Voor de labeltoekenning in 2017 wordt het minimale percentage tevreden huurders nog buiten beschouwing gelaten. Om het KWH-label eind 2018 te behouden bedraagt het minimale percentage tevreden huurders per onderdeel 85 procent. Daar zitten we nu voor het onderdeel ‘Contact’ onder. We doen er alles aan om de vereiste score van minimaal 85 procent tevreden huurders te halen. Allereerst vragen we huurders expliciet naar hun ervaringen met HEEMwonen. Op die manier kunnen we gericht acties uitzetten. Ook plannen we trainingen in en proberen we betere afspraken te maken met onze ketenpartners.

ROSA

Telefonische reparatieverzoeken komen rechtstreeks terecht bij een klantcontactcentrum dat onze ketenpartners in het leven hebben geroepen: ROSA (Reparatie Onderhoud Service Afhandeling). Het verbeteren van ROSA is een continu proces. De beslisboom die ROSA gebruikt om te zorgen dat de juiste monteur gestuurd wordt, blijven we verbeteren. De managementinformatie uit de telefooncentrale geeft ook steeds beter inzicht in hoe het telefoonverkeer loopt en waar we zaken kunnen verbeteren. Zo hebben we in het verslagjaar de vochtproblematiek eruit gelicht. Hier hebben we samen met de betrokkenen stappen in gezet. Ook hebben we het telefonisch keuzemenu voor huurders aangepast zodat nu duidelijker is welke keuze ze moeten maken.

Leren en verbeteren

In de trajecten waarbij we lean zijn gaan werken, zoeken we continu naar verbeteringen. Daarnaast nemen we deel aan ‘leren en verbeteren’ vanuit de Aedes-benchmark. In het verslagjaar hebben we verschillende verbeterideeën vertaald naar onze eigen organisatie. Zo is iedere teamleider verantwoordelijk voor zijn eigen processen en verbetert

hij daarbinnen wat nodig is. Aanleiding hiervoor zijn onder andere klachten en de KWH-metingen. Enkele verbeteringen zijn bijvoorbeeld:

- het aanpassen van het telefonisch keuzemenu;
- het werken met een inkomens- en uitgavenformulier bij het afsluiten van betalingsregelingen;
- afspraken maken op teamniveau over de bereikbaarheid;
- experimenteren met groepsbezoeken.

Klachtenafhandeling

Het servicecentrum van HEEMwonen bewaakt de afhandeling van klachten. In april 2017 is een nieuwe klachtenprocedure in werking getreden. Naast het verzorgen van de rapportages is de taak van de nieuwe klachtencoördinator om klachten te analyseren en te onderzoeken tot welke verbeteringen en aanpassingen dit moet leiden in processen en procedures, maar zeker ook in houding en gedrag van collega’s.

De klachtencoördinator heeft ervoor gezorgd dat klachten geregistreerd en gerapporteerd kunnen worden in het primaire systeem. In de loop van het verslagjaar is dit klachtenregistratiesysteem verder verbeterd. Naar aanleiding van de rapportages in 2017 heeft de klachtencoördinator werkafspraken gemaakt met de ketenpartners om het aantal klachten te reduceren en sneller op klachten te reageren.

2.3 Geschillenadviescommissie

Ondanks onze inzet, kunnen bewoners ontevreden zijn over onze dienstverlening. Gelukkig lossen we klachten meestal in goed overleg op. Komen we er niet uit met de klager, dan spreken we van een geschil en komt de geschillenadviescommissie in beeld.

De geschillenadviescommissie is een onafhankelijke commissie die HEEMwonen adviseert naar aanleiding van een geschil. De werkwijze en samenstelling van de commissie liggen vast in een reglement, dat te vinden is op onze website. Ook de praktische gang van zaken staat uitgebreid beschreven op onze website. Tabel 2.2. laat het aantal geschillen zien vanaf 2014.

Tabel 2.2 Overzicht geschillen 2014-2017

	2017	2016	2015	2014
Aantal nieuw binnengekomen geschillen	4	9	7	4
In behandeling genomen geschillen	3	6	5	2
Waarvan gegrond	1	1		
Waarvan ongegrond	2	5		
Aantal geschillen op 31-12 verslagjaar in behandeling	0	0	1	0

Geschillen

In 2017 zijn er vier geschillen ingediend, waarvan er drie in behandeling zijn genomen. Hiervan is één geschil, over de gemiste huurtoeslag van een maand, gegrond verklaard. HEEMwonen heeft de huurder financieel gecompenseerd voor de misgelopen huurtoeslag.

Twee geschillen zijn ongegrond verklaard. Het eerste ongegronde geschil betrof een verzoek tot schadevergoeding voor een gebrekkige cv-installatie en het tweede ongegrond verklaarde geschil betrof de compensatie voor onderbrekingen van de warmwaterlevering.

De geschillenadviescommissie heeft HEEMwonen geadviseerd om in de toekomst sneller te anticiperen op klachten. Dus om de klant serieus te nemen en niet alleen op de aannemer te vertrouwen, maar ook zelf de klachten te checken. Daarnaast adviseert de commissie om feedback te vragen na afhandeling van de klacht. Deze adviezen hebben we opgenomen in de nieuwe klachtenprocedure.

Samenstelling geschillenadviescommissie

Onderstaande tabel toont de samenstelling van de geschillenadviescommissie per 31 december 2017 en het rooster van aftreden.

Tabel 2.3 Samenstelling geschillenadviescommissie per 31-12-2017

Naam	Functie	Einde zittingstermijn	Herkiesbaar
Thei Iding	Voorzitter	1-1-2018	ja
Marianne Plag	Lid huurder; Plaatsvervangend voorzitter	1-1-2019	ja
Rob Driessen	Lid verhuurder	1-1-2021	nee
John Hogenboom	Plaatsvervangend lid	1-1-2019	ja

Toekomst geschillenadviescommissie

De wetgever heeft veranderingen aangebracht in de gedachte over een landelijke geschillencommissie. Ze heeft besloten de activiteiten van de Huurcommissie uit te breiden met die van de Geschillencommissie, zodat er één landelijke commissie komt.

Begin 2017 is er een wetsvoorstel ingediend om de taken van de Huurcommissie uit te breiden. Het gaat om de behandeling van geschillen die voortvloeien uit klachten van huurders over geleverde producten en

diensten van (sociale) verhuurders. Geschillen over ontruiming, afsluiting nutsvoorzieningen, wanbetaling of klachten van niet-huurders blijven buiten de bevoegdheid van de Huurcommissie. Leidt de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing? Dan kan zowel huurder als de verhuurder terecht bij de Geschillencommissie. Geschillen met een klein financieel belang (minder dan 3 euro per maand) worden niet in behandeling genomen.

Een laatste onderdeel binnen het wetsvoorstel is om geschillen allereerst via bemiddeling door de Huurcommissie te laten oplossen. Als bemiddeling tot niets leidt, dan kan een geschil alsnog door de Huurcommissie worden behandeld. Vanwege de kabinetswisseling is dit thema voorlopig stopgezet. In 2018 pakt de politiek dit weer op. In afwachting van de implementatie van de nieuwe wetgeving hebben wij de bestaande situatie in 2017 gecontinueerd.

2.4 Informatie en communicatie

Ons servicecentrum is verantwoordelijk voor het eerste contact met huurders en woningzoekenden. Het takenpakket breidt zich uit. Steeds meer vragen handelt het servicecentrum zelfstandig af.

In 2017 kwamen er 80.548 telefoontjes binnen. Hiervan werd 81 procent (65.244) zelfstandig afgehandeld. Daarnaast ontving het servicecentrum 3.951 e-mails. Mails komen in eerste instantie terecht bij het secretariaat. Zij handelen mails af of sturen deze door naar de betreffende afdeling. Van de mails die bij het servicecentrum terechtkwamen, werd het grootste deel zelfstandig afgehandeld. In het telefonisch contact met onze huurders staat klantgerichtheid voorop. Huurders uit Kerkrade met vragen over de Wmo verbinden we bijvoorbeeld rechtstreeks door naar de gemeente. Daarmee voorkomen we een gevoel van af- of doorschuiven. Ook bepaalt de huurder zelf hoe hij contact met ons opneemt: telefonisch, persoonlijk op kantoor of via de website of e-mail. Wel promoten we steeds meer de digitale vormen van communicatie. Zo worden veel vragen bijvoorbeeld al beantwoord op onze website. Als in 2018 het nieuwe klantportaal (mijn HEEMwonen) live gaat, biedt dat de huurder nog meer mogelijkheden om alles zelf digitaal te regelen.

Het servicecentrum heeft met pieken en dalen te maken. Samen met de C8-corporaties, een samenwerkingsverband van acht grotere corporaties in Limburg, onderzoeken we hoe we gezamenlijk een flexibele pool kunnen inrichten om daarop in te spelen. De flexibele pool is er nog niet, maar in de praktijk pendelen tijdelijke inhuurkrachten vaak tussen corporaties op en neer. Zo brengen ze veel kennis en ervaring mee.

Mijn HEEMwonen

In 2016 hebben we veel tijd gestoken in de voorbereidingen van het nieuwe primaire systeem. Ons oude klantportaal 'Mijn HEEMwonen' was gekoppeld aan het oude primaire systeem en moest daarom vernieuwd worden. In 2017 hebben we daarom voorbereidingen getroffen voor een nieuwe persoonlijke pagina voor onze huurders. We wilden hiermee in 2017 al live gaan, maar dat is helaas niet gelukt. Dat kwam vooral omdat er meer tijd nodig was om goed met ons nieuwe primaire systeem te leren werken. Bovendien wilden we onze huurders nauw betrekken bij het nieuwe portaal.

In april 2017 hebben we twee middagen georganiseerd waarop huurders konden meedenken en meepraten over de digitalisering van HEEMwonen. Omdat ook onze website enigszins verouderd was en de samenwerking met de leverancier weleens te wensen overliet, lanceren we in 2018 naast het nieuwe klantportaal ook een nieuwe website. De grootste verandering in de nieuwe 'Mijn HEEMwonen' omgeving is dat huurders onze correspondentie online kunnen terugvinden. Omdat we steeds meer zaken digitaliseren en ook met huurders digitaal willen afhandelen, is dat een groot pluspunt.

2.5 Medewerkers

In juni 2017 is een medewerkersbetrokkenheidsonderzoek uitgevoerd. 97 procent van de medewerkers hebben hieraan meegewerkt en de uitkomsten waren zeer positief. De gemiddelde score is 8,3.

De resultaten zijn gedeeld met alle medewerkers en per team is gevraagd om met mogelijke verbeter-suggesties te komen. De onderwerpen 'samenwerken' en 'communicatie' vormden de speerpunten die mogelijk nog te verbeteren zijn.

Medewerkersbetrokkenheidsonderzoek

Het in 2017 gehouden medewerkersbetrokkenheidsonderzoek was een nulmeting. Er is afgesproken dat we eventuele vervolgmetingen vooral praktisch invullen door een thema of onderwerp dat op enig moment speelt binnen de organisatie direct te bevragen. Dat kan bijvoorbeeld heel laagdrempelig via een enquête op intranet.

Personeelsbestand

Een aantal cijfers:

- Totaal aantal medewerkers in dienst per 31 december 2017: 108.
- Dit waren 56 mannen en 52 vrouwen (inclusief 3 inleenkrachten en 1 stagiaire).
- Het totaal aantal fte's per 31 december 2017 bedraagt 97,6. Dit is inclusief 1,3 fte aan inleenkrachten en 1 fte aan stagiaires.
- Per 31 december 2017 waren er 95,3 fte waarvan 86,0 voor onbepaalde en 9,3 voor bepaalde tijd. Dit aantal is exclusief tijdelijke inhuur (1,3 fte's) en stagiaires (1 fte). Ter vergelijking: eind 2016 bedroeg het totaal aantal fte 94,9.
- 90 procent van de medewerkers heeft een vast dienstverband.
- 61 procent van de medewerkers werkt fulltime.

Het aantal personeelsleden is minimaal gestegen. In 2017 ging 1 medewerker met pensioen, zijn 2 contracten beëindigd (vanwege einde dienstverband), is 1 medewerker overgestapt naar een ander bedrijf en is 1 medewerker overleden. Wel hebben er flink wat interne doorstromingen plaatsgevonden.

De invoering van het nieuwe primaire systeem had ook in 2017 nog een grote impact op de organisatie. Dit hebben we opgevangen door het tijdelijk inhuren van extra mankracht en door training en ondersteuning op de werkplek. De efficiencygevolgen van de digitalisering en de procesverbeteringen worden de komende jaren duidelijk.

Kernwaarden en HEEMzijn

Onze kernwaarden 'duidelijk, betrokken en ondernemend' laten zien hoe we omgaan met onze bewoners en hebben betekenis in onze relaties met belanghouders. Daarnaast spelen de kernwaarden een belangrijke rol binnen onze organisatie en zijn ze leidend bij het aannemen en ontwikkelen van medewerkers. De kernwaarden zijn verankerd in de functionerings- en beoordelingscyclus.

We zijn in 2015 gestart met de invoering van projectmatig en resultaatgericht werken. Eerst lag de focus vooral op de harde proceskant, de structuur,

de methodieken en het stroomlijnen van processen. Vanaf eind 2015 hebben we onze aandacht ook gericht op de zachte, menselijke kant en het gedrag van medewerkers. Bijvoorbeeld elkaar aanspreken, verantwoordelijkheid nemen, positief en kritisch opbouwende feedback geven, openstaan voor andere meningen en ideeën. Flexibel inzetbaar zijn en blijven, zeker ook naar de toekomst toe. Dit HEEMzijn-traject is een proces waarin we met eigen mensen (interne trainers) aan de slag zijn gegaan om op een prettige en efficiënte manier samen te werken. Samenwerken, elkaar vooruit helpen én van elkaar weten wanneer het even wat minder gaat. Het uitgangspunt hierbij is: 'Wat binnen werkt, wordt buiten gemerkt!' Met andere woorden: als medewerkers van HEEMwonen over de juiste competenties beschikken, goed in hun vel zitten, optimaal samenwerken en de verbinding zoeken, dan merken onze huurders dit aan een goede dienstverlening.

In 2017 hebben we (nog meer) gefocust op onze klant, de huurder. Gastvrijheid, dát vinden we belangrijk. Meerdere teams volgden interne workshops, die door collega's werden gegeven. In 2018 richten we ons op een verdere verdiepende klant-focus (van intern gericht naar extern gericht). Dit geven we wederom vorm door een ontwikkelingsproces/-traject waar we twee jaar de tijd voor uittrekken. We laten ons hierbij ondersteunen door externe bureaus, maar werken ook weer met het train-de-trainerprincipe.

Kennisontwikkeling

Enkele cijfers:

- uitgaven in 2017 aan employability en ontwikkeling: 131.482 euro;
- 13 medewerkers volgden een intensieve opleiding (meer dan 10 dagen);
- 30 medewerkers volgden een incompanytraining Excel. Verder zijn er in samenwerking met andere woningcorporaties 3 incompanytrainingen georganiseerd:
 - oplossingsgericht onderhandelen;
 - fraude en fraudebeheersing;
 - MHFA (Mental Health First Aid);
- 5 stagiaires en 5 trainees kregen de kans om ervaring op te doen bij HEEMwonen.

HEEMwonen zet fors in op kennisontwikkeling en het delen van kennis. In 2017 werd 131.482 euro aan employability en ontwikkeling uitgegeven. In 2016 was dit bedrag iets hoger, namelijk 146.250 euro. Veertien medewerkers hebben hun persoonlijk loopbaanbudget gebruikt voor een opleiding, training en/of coachingstraject.

Lunchbijeenkomsten

Tijdens lunchbijeenkomsten vertellen collega’s over een project of hun dagelijkse werkzaamheden met als doel informatie-uitwisseling tussen collega’s onderling. De opkomst is elke keer groot en medewerkers waarderen deze vorm van kennisdeling. In 2017 kwamen de volgende thema’s tijdens de bijeenkomsten aan bod:

- SUPERLOCAL;
- streefhuurbeleid;
- HEEMdata;
- KWH;
- laagletterigheid;
- servicecentrum;
- bezoek van woningcorporatie Zayaz;
- incassoteam;
- klantfocus.

Verder vonden in 2017 twee personeelsbijeenkomsten plaats. Eén over het ondernemingsplan en de andere over de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Samenwerking met het onderwijs

We werken intensief samen met verschillende onderwijsinstellingen. Zo blijft de gewenste instroom van goed opgeleide medewerkers op peil. Stagiaires en afstudeerders leren meer over onze organisatie en het uitdagende werkterrein van corporaties. Voor ons levert de verfrissende kijk van stagiaires en de kennis en vaardigheden waarover zij beschikken zonder meer voordelen op. Kortom: een win-win-situatie. Ook de ervaringen met trainees zijn positief. De komende jaren blijven we hierop inzetten. Ook bij sommige projecten, zoals SUPERLOCAL, werken we nauw samen met onderwijsinstellingen. Bijvoorbeeld met de RWTH in Aachen, de Zuyd Hogeschool en de Technische Universiteit in Eindhoven.

Het Nieuwe Werken

Het nieuwe werken maakt deel uit van onze cultuur en manier van (samen)werken. We hebben een prima werkomgeving. Collega’s zoeken naar een werkplek die bij hun werkzaamheden past en maken regelmatig gebruik van de mogelijkheid om thuis te werken. Hierover worden goede afspraken met elkaar gemaakt. Op intranet besteden we regelmatig aandacht aan het nieuwe werken. Een interne werkgroep houdt de vinger aan de pols en informeert regelmatig naar verbeterpunten bij zowel medewerkers als teamleiders. De werkgroep heeft in 2017 de afspraken over het nieuwe werken opgefrist. Bovendien zijn er begin 2018 een aantal kleine aanpassingen aan de werkplekken gedaan met geluidswerend materiaal.

Transferpunt C8

Met het oog op de verdergaande flexibilisering van de arbeid is het Transferpunt C8 opgericht. Dit betreft een samenwerkingsverband van de acht grote corporaties in Limburg op het gebied van flexibiliteit en brede inzetbaarheid. Het Transferpunt wordt gesubsidieerd door het Fonds Leren en Ontwikkelen Wooncorporaties (FLOW). Dankzij het Transferpunt krijgen medewerkers de mogelijkheid actief aan de slag te gaan met hun eigen mobiliteit, zowel binnen als buiten de corporatie(sector).

- We werken samen op vier centrale thema’s:
- vraag en aanbod;
 - duurzame inzetbaarheid en vitaliteit;
 - strategische personeelsplanning;
 - nieuwe besturings- en inrichtingsconcepten.

Het Transferpunt heeft in 2017 flink aan de weg getimmerd. Er zijn diverse workshops georganiseerd voor medewerkers van de acht aangesloten corporaties. Een paar voorbeelden: unieke kijkjes in de keuken, gedeelde vacatures, netwerkgesprekken, kennisdeling en aangeboden opleidingen. Verder organiseerde het Transferpunt diverse workshops voor medewerkers en leidinggevendenden over loopbaanontwikkeling en duurzame inzetbaarheid. Op 16 november 2017 werd de dag van de mobiliteit georganiseerd. Hier waren ook deelnemers van organisaties buiten de C8 bij aanwezig. Een zeer geslaagd evenement.

2.6 Ondernemingsraad

2017 stond in het teken van de organisatieontwikkelingen. De bestuurder heeft de OR vanaf de start meegenomen in dit traject. Er zijn diverse formele en informele overleggen gevoerd.

In 2017 vond vijf keer een overlegvergadering plaats met de directeur-bestuurder.

De ondernemingsraad had in 2017 eenmaal formeel overleg met de Raad van Commissarissen. Door de toetreding van nieuwe leden bij zowel de RvC als de OR was dit een wederzijdse kennismaking. Verder stond het overleg in het teken van de organisatieontwikkelingen, de stand van zaken rondom de implementatie van het nieuwe primair systeem en de

resultaten van het medewerkersbetrokkenheids-onderzoek. Daarnaast heeft een delegatie van de OR een aantal keren op informele basis met de voorzitter van de RvC overlegd.

- In 2017 waren de belangrijkste gespreksonderwerpen:
- de voortgang van de implementatie van het primair systeem;
 - de stand van zaken van de organisatieontwikkelingen;
 - de samenstelling van de OR en de verkiezingen;
 - het medewerkersbetrokkenheidsonderzoek;
 - de personele zaken, zoals ziekteverzuim, werving & selectie en employability;
 - de ketensamenwerking.

OR-verkiezingen

Op 23 mei 2017 werden er verkiezingen gehouden voor de OR. Negen kandidaten hadden zich beschikbaar gesteld.

Tabel 2.4 Samenstelling ondernemingsraad per 1 juli 2017

OR-lid	Functie
Dennis Bogers	voorzitter
Hugo Warnier	vice-voorzitter
Patrick Coenen	secretaris
Mark Lentz	Vice-secretaris
Ans Besteman	lid
Maurice van Meegen	lid
Jan Zopfi	lid

In november 2017 heeft de OR een tweedaagse training gevolgd onder leiding van een adviesbureau. Het programma bestond naast kennismaking en zelfontwikkeling ook uit het bespreken van een aantal actuele zaken, in een ongedwongen en informele sfeer. De directeur-bestuurder was hiervoor ook uitgenodigd.

3

Huisvesten van de doelgroep



3 Huisvesten van de doelgroep

We zijn er voor mensen die qua inkomen op een sociale huurwoning zijn aangewezen. Dat zijn de mensen met een (gezamenlijk) inkomen tot 36.165 euro (peil 2017). Daarnaast kunnen mensen in kwetsbare posities op ons rekenen en mensen die hulp nodig hebben bij het vinden van een geschikte woning.

Denk bij deze laatste groepen aan bijvoorbeeld migranten, psychiatrische cliënten, ex-daklozen, verwarde mensen en statushouders.

Enkele cijfers

- In totaal waren er 880 nieuwe verhuringen, waarbij het drie keer een nieuwbouwwoning betrof.
- In Landgraaf hebben we 36 statushouders gehuisvest (taakstelling was 51) en in Kerkrade 34 (taakstelling was 42). In beide gemeenten hebben we de taakstelling niet kunnen halen, omdat we niet meer kandidaten aangedragen kregen.
- 23.370 mensen schreven zich nieuw in als woningzoekende bij Thuis in Limburg, ons woonruimteverdeelsysteem dat we in 2017 deelden met elf andere corporaties. In 2017 hebben onder andere drie corporaties die werkzaam zijn in Maastricht zich aangesloten bij Thuis in Limburg. Vandaar het hoge aantal nieuwe inschrijvingen.
- Gemiddeld stond een woning 23 dagen leeg voordat deze opnieuw werd verhuurd.

3.1 Bijzondere doelgroepen

We zien nog steeds een sterke groei van mensen in kwetsbare posities. Dit komt niet alleen door de scheiding van wonen en zorg maar ook omdat ons werkgebied sociaal-economisch zwak is.

We bedienen deze doelgroep in samenwerking met zorg- en welzijnsinstellingen, zoals Radar, LEVANTO-groep en MeanderGroep Zuid Limburg en SGL. Voor mensen in bijzondere situaties (echtscheiding, geweld) die met spoed op zoek zijn naar een woning hebben we een aantal short stay-woningen compleet ingericht.

3.2 Betaalbaar wonen

Een belangrijke ondernemingsdoelstelling is het zorgen voor voldoende betaalbare en beschikbare woningen. We streven naar 80 procent betaalbaar bezit.

Dat wil zeggen: woningen met een huur onder de aftoppingsgrenzen. Volgens de regels van het passend toewijzen zijn deze woningen betaalbaar voor de primaire doelgroep.

Aangepast streefhuurbeleid

Om ons woningaanbod grotendeels betaalbaar te houden, hebben we in 2017 onder andere ons streefhuurbeleid voor mutatiwoningen aangepast. Ons nieuwe streefhuurbeleid is erop gericht om minimaal 80 procent van de woningen een betaalbare

streefhuur te geven. Dat betekent dat dit deel van de woningen na mutatie betaalbaar wordt.

In de tweede helft van het verslagjaar, na het invoeren van dit nieuwe beleid, had circa 87 procent van de daadwerkelijke mutatiwoningen een nieuwe huurprijs onder de tweede aftoppingsgrens.

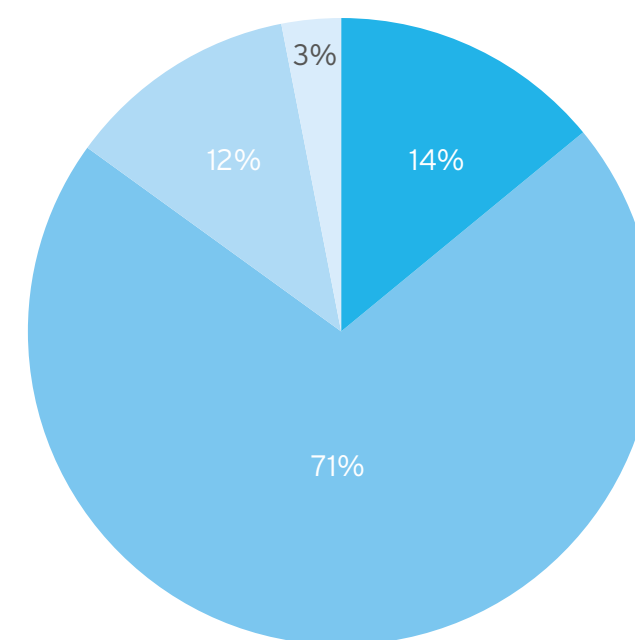
In de toekomst willen we echter beter presteren. We willen dat de woningvoorraad over tien jaar grotendeels een actuele, betaalbare huur heeft. Enkel een gematigd streefhuurbeleid is dan niet meer voldoende. We dienen daarbij naast het streefhuurbeleid ook rekening te houden met positieve of negatieve effecten van onderstaande zaken:

- huuraanpassingen bij de jaarlijkse huurverhoging;
- effecten van sloop, nieuwbouw en transformatie van de woningvoorraad;
- huuraanpassingen bij investeringen in bestaand bezit (waarover het huurverhogingsbeleid in 2017 niet is bijgesteld).

In 2018 maken we, op basis van de gedane onderzoeken voor een nieuwe wensportefeuille, onze nieuwe ambities voor toekomstige betaalbaarheid concreet.

Afbeelding 3.1 Verdeling aantal woningen in % per (netto)huurprijscategorie op 31-12-2017

Goedkoop (< € 414,02)	14
Betaalbaar (€ 414,02 - € 635,05)	71
Duur (€ 635,05 - € 710,68)	12
Geliberaliseerd (> € 710,68)	3



N.B. Deze percentages zijn exclusief sloopwoningen, samengevoegde woning en zorgwoningen.

We kiezen ervoor om de geliberaliseerde woningvoorraad ongeveer op het huidige niveau te houden. Dure woningen zijn bestemd voor woningzoekenden die door de regels van passend toewijzen en de EU-regels tussen wal en het schip dreigen te vallen.

Enkele cijfers

- De gemiddelde netto huur bedroeg in 2017 531 euro.
- Het aantal mensen met een huurachterstand steeg van 791 begin 2017 naar 1.258 op 31-12-2017.
- De huurachterstand van de zittende huurders bedroeg eind 2017 in totaal 691.281 euro (2016: 538.738 euro). Dit is 0,95 procent van de bruto jaarhuur, uitgaande van de maand december (2016: 0,75 procent).
- Ondanks vroegtijdige signalering hebben we 19 woningen ontruimd vanwege een huurachterstand (2016: 11).

In de tweede helft van het verslagjaar daalde het aantal ontruiming flink. Dit als gevolg van een interne afspraak om meer ruimte te nemen om alsnog tot een oplossing te komen. Die oplossing zoeken we waar mogelijk in overleg met partnerorganisaties zoals maatschappelijk werk, Kredietbank Limburg en de gemeenten.

Passend toewijzen

Per 1 januari 2016 verhuren woningcorporaties aan minimaal 95 procent van de huishoudens met potentieel recht op huurtoeslag woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens. Dit geldt voor nieuw te verhuren woningen per jaar. De overige 5 procent biedt woningcorporaties een beperkte ruimte om in uitzonderingssituaties toch een (iets) duurdere woning te kunnen toewijzen. Bijvoorbeeld wanneer niet op korte termijn een kwalitatief passende woning met een meer betaalbare huurprijs beschikbaar is. Deze marge bleek voldoende om te beantwoorden aan de vraag naar uitzonderingen.

Passend toewijzen leidde in 2017 niet tot noemenswaardige problemen. We hebben dan ook de streefhuren van ruim 700 woningen verlaagd. Dit was slechts een eerste stap om woningen 'passender' te kunnen toewijzen. Later in het verslagjaar hebben we het totale huurbeleid herzien en hebben we huurprijzen naar beneden bijgesteld. Met als resultaat dat nu 84 procent bij mutatie een huurprijs heeft onder de tweede aftoppingsgrens van de huurtoeslag (635 euro). Daarmee maken we de hele voorraad beter bereikbaar voor de doelgroep met huurtoeslag.

Enkele cijfers

- 99 procent van de sociale woningen hebben we in 2017 passend toegewezen;
- 88 procent van de sociale woningen is toegewezen aan huurders met een inkomen tot 36.165 euro;
- 4 procent van de sociale woningen is toegewezen aan huurders met een inkomen tussen 36.165 en 40.349 euro;
- 7 procent werd toegewezen aan huurders met een inkomen boven 40.349 euro.

Gematigd huurbeleid

Ook in 2017 hebben we een gematigd, overwegend inflatievolgend huurbeleid toegepast. De gemiddelde jaarlijkse huurverhoging was daarmee lager dan wettelijk toegestaan. Bovendien hebben we ons streefhuurbeleid aangepast, met als doel meer te gaan verhuren onder de aftoppingsgrenzen. Zo hebben we in 2017 opnieuw geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om de huur van bewoners met een hoger inkomen extra te verhogen. Op basis van de huursomstijging is de conclusie dat we ruim binnen de normen zijn gebleven die voor corporaties gelden.

Enkele cijfers

- We verhoogden de huur van DAEB-woningen per 1 juli inflatievolgend met 0,3 procent. DAEB staat voor Diensten van Algemeen en Economisch Belang.
- We verhoogden de huur van niet-DAEB-woningen per 1 juli met 1,5 procent (1,2 procent boven de inflatie).
- We hebben bij 45 woningen geen huurverhoging toegepast vanwege sloop en het van kracht zijnde sociaal statuut. Dit is exclusief woningen zonder huurcontract.
- De huursomstijging van onze sociale woningvoorraad bedroeg in 2017 0,54 procent. Dit betreft de huursomstijging conform de nieuwe regelgeving.
- Eind 2017 bedroeg de huur gemiddeld circa 75 procent van de huur die we maximaal mogen vragen (2016: 75 procent). Dit betreft alleen regulier verhuurde woningen en geen sloopwoningen, samengevoegde woningen en woningen in complexen die we aan zorgpartijen verhuren.
- Sinds de start van HEEMwonen zetten we in op een gemiddeld energielabel B van onze woningen. Meer hierover in paragraaf 4.6 over energiebesparing.

3.3 Wonen en zorg

Mensen die zorg nodig hebben goed en comfortabel laten wonen; ook daar zorgen wij als woningcorporatie voor. Dat doen we in samenwerking met diverse zorg- en welzijnsinstellingen: wij zorgen voor onderdak, zij verlenen de zorg.

In 2017 verhuurden we zorgvastgoed aan de volgende zorg- en welzijnsinstellingen:

- Radar;
- LEVANTOgroep;
- Housing Parkstad;
- Stichting Aristacura;
- Zorggroep Adelante;
- Logeerhuis Villa Lalala;
- Avellana;
- Stichting ABEL.

Langer zelfstandig wonen

58 procent van onze huurders is 55 jaar of ouder. Door alle veranderingen in wet- en regelgeving en door de afbouw van verzorgingshuizen moeten deze mensen langer zelfstandig blijven wonen. De meeste ouderen wonen in een reguliere woning. Woningaanpassingen voeren we uit in samenwerking met de afdeling Wmo van beide gemeenten. Hiervoor voeren we regelmatig overleg met de gemeenten. Nieuwbouw bouwen we standaard levensloopbestendig. Wat betreft de toenemende discussies over algemene voorzieningen, scootmobielplekken en dergelijke hebben wij ons als doel gesteld om daarin te volgen wat maatschappelijk gangbaar is.

Toename aantal verwarde personen

Opvallend is dat we steeds vaker te maken krijgen met huurders met psychiatrische problemen, de zogenaamde verwarde personen. Een afname van het aantal zorgplaatsen in de psychiatrie en in de ouderenzorg de afgelopen jaren is in de wijken merkbaar en levert de nodige overlast- en veiligheidsvraagstukken op. Verwarde personen en (eenzame) ouderen met dementie en/of geheugenproblematiek komen bij ons pas laat in beeld, vaak via een signaal uit de buurt. Het kost ons veel tijd om de juiste zorg op te starten. Zo krijgen we steeds vaker een stukje van de taak van hulpverlener toebedeeld. Ondanks onze goede samenwerking met een groot

aantal zorgpartners is privacy een veelgehoord argument om weinig informatie te delen. Soortgelijke signalen horen we ook van de wijkagenten.

Na een verzoek om opnieuw mee te doen aan een pilot zijn we eind 2017 in aanraking gekomen met het Centrum voor Veiligheid en Criminaliteit. Conclusie was dat de gemeenten feitelijk regievoerders zijn. Samen met de gemeente Kerkrade hebben we de pilot naar Kerkrade weten te trekken als een van de tien pilotgemeenten. Een ondersteuningssubsidie bleek daarbij zeer welkom. Concreet gaat het daarbij om de inzet van iemand van de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD). In 2018 gaan we samen met de te werven wijk-GGD'er, de gemeenten en andere partners proberen een beter passende gedragslijn te ontdekken voor deze problematiek, waarover ook in de pers veel wordt geschreven.

Enkele cijfers

- Eind 2017 beschikken we over 24 zorgcomplexen, ofwel 487 onzelfstandige eenheden en 193 zelfstandige eenheden.
- We faciliteerden 8 huiskamerprojecten in Landgraaf en 12 in Kerkrade.
- In het kader van de Wmo en in samenwerking met de betreffende gemeente hebben we in Landgraaf in 2017 40 woningen aangepast voor mensen met een beperking en 28 woningen in Kerkrade.
- Aan het Dr. Ackensplein in Kerkrade renoveerden we zeven woningen (appartementen) voor eenpersoonshuishoudens en jongeren. Deze woningen worden verhuurd aan mensen met een specifieke zorgvraag.

3.4 De betrokkenheid van bewoners

De Woningwet heeft de positie van huurders versterkt en huurdersorganisaties meer invloed op het beleid gegeven. Onze formele gesprekspartner die onze huurders vertegenwoordigt is het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen (CHOH).

In 2017 is het samenwerkingsconvenant met het CCHOH geëvalueerd en aangepast. Zo is het convenant aangescherpt, zodat het voldoet aan de Woningwet en de Overlegwet. Ook is er afgesproken

dat we eerder met elkaar rond de tafel gaan voor overleg en afstemming.

HEEMwonen had in het verslagjaar vijf keer een algemeen overleg met het CCHOH en één themabijeenkomst over de nieuwe samenwerking. Op 17 mei 2017 had het CCHOH een overleg met de Raad van Commissarissen.

Naast de gebruikelijke agendapunten zoals het meerjarenplan, het activiteitenoverzicht en het jaarverslag waren de belangrijkste gespreksonderwerpen in 2017:

- de gevolgen van de Warmtewet;
- ons bod aan en de prestatieafspraken met de gemeenten;
- de bestuurlijke verhoudingen tot huurdersfederatie de Koepel in Kerkrade en het Regionaal Overleg Huurdersverenigingen;
- de communicatie richting huurders en het betrekken van huurders bij ons beleid
- de scheiding en splitsing van woningen;
- de werving van een bestuurder en commissarissen;
- onze statuten;
- ons huurbeleid over de huurverhoging en huursombenadering;
- servicekosten in relatie tot de kosten van wassen van onbereikbaar glas;
- de evaluatie van passend toewijzen;
- ketenpartners;
- incasso.

Stadsdeeloverleg

In 2017 heeft drie keer een stadsdeeloverleg plaatsgevonden. Het CCHOH overlegt steeds vaker op stadsdeelniveau rechtstreeks met de betreffende wijkconsulent. Dit werkt voor iedereen effectiever en efficiënter. In de nieuwe samenwerkingsovereenkomst met het CCHOH zullen de afspraken hierover worden aangepast. Deze is in maart 2018 ondertekend.

Participatie op buurt- en wijkniveau

Op buurt- en wijkniveau zijn er binnen ons werkgebied vijf huurdersbelangenverenigingen actief: twee in Kerkrade en drie in Landgraaf. Op complexniveau voeren we regelmatig overleg met bewonerscommissies. In 2017 waren er tien actief in Kerkrade en acht in Landgraaf. Bij grootschalig onderhoud proberen we samen met bewoners een werkgroep op te zetten die al in een vroeg stadium namens de bewoners meedenkt over de plannen.

Nieuwe vormen van participatie

We zien een verschuiving van formele vormen van participatie naar meer informele en tijdelijke vormen. Ook zoeken we naar nieuwe participatievormen. We sturen er steeds meer op om het CHOH in een vroegtijdig stadium bij de beleidsontwikkeling te betrekken. We willen de huurdersvertegenwoordiging niet langer confronteren met een stuk dat in feite al klaar is. Zo kunnen ze meedoen, vragen stellen en samen met ons kennis ontwikkelen.

HEEMpanel

Daarnaast zijn we eind 2016 gestart met het HEEMpanel: een online panel voor huurders van HEEMwonen. Als lid van het HEEMpanel kunnen huurders door het beantwoorden van een aantal vragen regelmatig hun mening geven over uiteenlopende onderwerpen waar zij als huurder mee te maken kunnen krijgen. Ook kunnen we op deze manier eenvoudig peilen hoe huurders denken over bijvoorbeeld nieuwe diensten. Samen met het CHOH gaan wij met de uitkomsten aan de slag om de dienstverlening van HEEMwonen te verbeteren. Op 31 december 2017 telde het HEEMpanel 98 leden. In het verslagjaar kreeg het HEEMpanel onder andere de volgende vragen voorgelegd:

- Wat zou u ervan vinden als wij regelmatig de wijk ingaan met een HEEMwonen team?
- Moeten we in seniorencomplexen voortaan ook jongere mensen huisvesten?
- Kent u de website www.thuisinlimburg.nl, waarop HEEMwonen vrijgekomen woningen publiceert?
- Wilt u net als vorig jaar weer een jaarkalender ontvangen?

De antwoorden hebben we besproken met het CHOH. Directe resultaten zijn onder andere dat we regelmatig de wijk ingaan met een wijkteam en dat onze huurders eind 2017 wederom een jaarkalender hebben ontvangen.

De kwaliteit van wonen



4 De kwaliteit van wonen

De kwaliteit van wonen wordt voor een belangrijk deel bepaald door de woning. Wij vinden dat de basiskwaliteit van de woning op orde moet zijn. We willen daarbij steeds meer uitgaan van de behoefte van onze huurder. Medewerkers krijgen de ruimte om flexibel te zijn en zoveel mogelijk maatwerk te leveren. Daarnaast zetten we ons in om leefbare buurten te creëren en te onderhouden, waar bewoners prettig wonen.

Zorgen voor voldoende woningen, ook daar zetten we ons voor in. Ons volledige bezit ligt in de gemeenten Kerkrade en Landgraaf. Onze voorraad bestaat uit:

- woningen;
- onzelfstandige woonruimte;
- overige verhuureenheden, zoals garages, parkeerplaatsen en scootmobielstallingen.

4.1 Ontwikkeling woningbezit

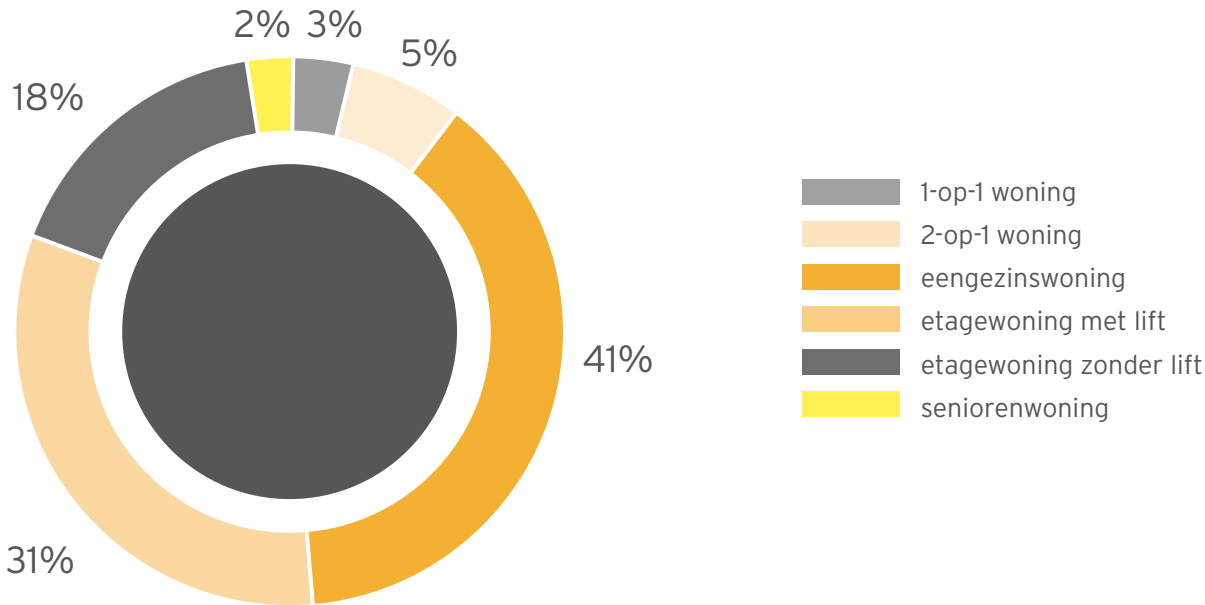
In 2017 is onze woningvoorraad toegenomen met vijf woningen. We hebben zeven woningen aangekocht en één verkocht. Twee woningen hebben we in 2017 samengevoegd tot één woning. We hebben geen woningen gesloopt in 2017.

Tabel 4.1 toont het verloop van het aantal woningen in 2017. Afbeelding 4.1 toont onze woningvoorraad naar woningtype.

Tabel 4.1 Aantal woningen en overig bezit op 31-12-2017

Eindstand 2016	10.020
Toegevoegd in 2017	
Aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen	0
Aantal aangekochte woningen	7
Onttrokken in 2016	
Aantal verkochte woningen	1
Aantal gesloopte woningen	0
Aantal samenvoegingen	1
Aantal woningen op 31-12-2017	10.025

Afbeelding 4.1 Woningvoorraad naar woningtype op 31-12-2017



Strategisch voorraadbeleid (SVB)

Het portefeuilleplan 2013-2023 en de updates ervan in de vorm van portefeuillebrieven vormen de basis voor onze vastgoedsturing. In 2017 is er geen nieuwe portefeuillebrief opgesteld, omdat we zijn gestart met het opstellen van een nieuw portefeuilleplan, in lijn met het nieuwe ondernemingsplan. Het nieuwe portefeuilleplan, dat in het eerste kwartaal van 2018 in werking treedt, richt zich op de periode 2017-2027.

Onze focus bij het SVB lag in 2017 op de volgende onderwerpen:

- het maken en implementeren van nieuw huurbeleid;
- het maken en implementeren van nieuw doelgroepenbeleid;
- het opstarten van trajecten rond kwaliteit en duurzaamheid;
- het maken van een complexprestatie-analyse;
- het maken van scenarioberekeningen voor het nieuwe portefeuilleplan;
- het ophalen van inzichten van zorgpartners waaraan we vastgoed verhuren;
- het matchen van ons strategisch voorraadbeleid met de begroting;
- het starten met het opstellen van een nieuwe wensportefeuille en een nieuw portefeuilleplan, inclusief vooronderzoeken.

Om zeker te weten dat onze huurders onze visie op onze wensportefeuille delen, worden zij betrokken bij het definitief maken ervan.

4.2 Nieuwbouw

We blijven zoeken naar manieren om betaalbare woningen te realiseren. Duurzaamheid is daarbij een belangrijk speerpunt. In 2017 hebben we geen nieuwbouwwoningen opgeleverd.

Wel zijn zeven nieuwbouwappartementen van Bouwbedrijf Jongen in het Centrumplan van Ubach over Worms in Landgraaf aangekocht. In 2015 zijn op deze locatie reeds 27 appartementen en 17 ondergrondse parkeerplaatsen aangekocht. Medio 2016 ontstond een optie om zeven appartementen met parkeerplaats aan te kopen. We kopen alleen woningen aan die iets toevoegen aan onze portefeuille of die een bijdrage kunnen leveren aan de gebiedsontwikkeling van een wijk.

In Achter de Haesen in Landgraaf zijn we in 2017 gestart met de bouw van zes levensloop-bestendige woningen en twee eengezinswoningen. De oplevering staat gepland in het voorjaar van 2018. In de buurt Achter de Haesen heeft de afgelopen jaren een fikse transformatie plaatsgevonden waarbij 73 woningen zijn gesloopt, veel woningen zijn gerenoveerd, en een groot stadspark met buurthuis is gerealiseerd.

De acht nieuwbouwwoningen zijn grondgebonden en krijgen een tuin met berging en liggen langs de rand van het park. De stichtingskosten worden geraamd op 1,2 miljoen euro waarvan 240.000 euro in 2016 als onrendabel deel ten laste van het resultaat is gebracht.

Duurzaamheid

Zowel bij nieuwbouw als bij onderhoud is duurzaamheid een belangrijk speerpunt voor ons. We hebben ons verbonden aan een energieneutraal Parkstad Limburg 2040 (PALET) en zetten ons hier actief voor in. In 2017 hebben we een begin gemaakt met een nieuw duurzaamheidsplan. Een extern adviesbureau (The Natural Step) begeleidt ons hierbij. In 2018 zal het plan worden opgeleverd.

4.3 Verkoop

In 2016 hebben we een nieuw verkoopbeleid vastgesteld. Een zeer beperkt aantal woningen is bestemd voor verkoop. En slechts indien zich een dure mutatie (> 10.000 euro) voordoet. In ons werkgebied is mede door de bevolkingskrimp reeds een overschot aan (goedkope) koopwoningen.

In 2017 hebben we één woning verkocht.

4.4 Sloop

Het slopen van woningen, vanwege een krimpende bevolking, is nagenoeg tot stilstand gekomen. In Bleijerheide in Kerkrade worden de laatste 300 sloopwoningen ingezet voor een circulaire gebiedsontwikkeling onder de naam SUPERLOCAL; sloopmateriaal wordt hergebruikt. De woningen zijn aan het eind van hun levensduur en staan al leeg. Er zullen circa 125 goedkope huurwoningen in Bleijerheide worden gerealiseerd.

Eind 2017 is een begin gemaakt met de sloop van de flat aan de Ursulastraat in Bleijderheide. Het gaat om honderd woningen. In 2018 wordt van het sloopmateriaal een expogebouw gemaakt op basis van 100 procent hergebruik. Het expogebouw dient als test voor de ontwikkeling van meerdere woningen uit het sloopmateriaal van de flat aan de Jonckerbergstraat. Die flat zal naar alle waarschijnlijkheid in 2018/2019 worden gesloopt.

In Abdissenbosch stond de sloop van twintig woningen gepland. Vanwege grote weerstand van bewoners hiertegen hebben we hiervan afgezien. Samen met de gemeente Landgraaf hebben we ervoor gekozen om niet langer in te zetten op sloop, maar op renovatie van de woningen en herinrichting van de openbare ruimte.

Enkele cijfers

- We sloopten in 2017 geen woningen.
- We hebben in 2017 geen nieuwe aanvragen ingediend met betrekking tot de kortingsregeling Vermindering Verhuursderheffing. Voor de 300 woningen van het project SUPERLOCAL (hoogbouw Bleijerheide, Kerkrade-Oost) was de aanvraag al in 2016 gedaan. Dit bedrag zal worden uitgekeerd als de sloop is afgerond.
- De verhuiskostenvergoeding die bewoners ontvangen als zij vanwege sloop moeten verhuizen, bedroeg in 2017 5.910 euro.

4.5 Onderhoud en renovatie

Voor dagelijks, planmatig en preventief onderhoud hanteren we een intern vastgestelde onderhoudsnorm. Deze bedroeg per gewogen verhuureenheid in 2017 1.188 euro. Tabel 4.2 toont de totale onderhoudskosten in 2017. De tabel toont ook kosten die niet onder het normbedrag vallen, namelijk 1.198.000 euro aan kosten asbestsanering en branddoorslag die met name onder reparatie- en mutatieonderhoud verantwoord zijn. De totale onderhoudskosten die in 2017 onder het normbedrag vielen, bedroegen 12.690.000 euro. Dit komt neer op gemiddeld 1.186 euro per gewogen verhuureenheid hetgeen nagenoeg conform de gestelde onderhoudsnorm is.

Onderhoudsbeleid

Onderhoud is nog altijd onze grootste kostenpost, vooral nu we minder vaak tot sloop overgaan. Onderstaande tabel toont de onderhoudskosten in 2017, verdeeld naar type onderhoud.

Tabel 4.2 Onderhoudskosten 2017

Type onderhoud	Onderhoudskosten (bedragen x € 1.000)	Gemiddelde kosten per gewogen vhe
Reparatieverzoeken	€ 2.169	€ 203
Mutatieonderhoud	€ 3.419	€ 320
Subtotaal dagelijks onderhoud	€ 5.588	€ 523
Planmatig onderhoud	€ 6.617	€ 618
Preventief onderhoud	€ 1.683	€ 157
Renovatie onderhoud	€ 6.204	
Subtotaal planmatig onderhoud	€ 14.504	
Totaal onderhoudskosten	€ 20.092	€ 1.298*
Toegerekende organisatiekosten	€ 3.561	
Totaal lasten onderhoudsactiviteiten	€23.653	

* De berekening per gewogen VHE is inclusief 1.198.000 euro aan kosten asbestsanering en branddoorslag en exclusief de kosten van renovatieonderhoud en de toegekende organisatiekosten.

Conditiemeting

Om de kwaliteit van ons woningbezit in beeld te brengen, zijn we in 2015 gestart met een pilot conditiemeting. In 2016 heeft deze stilgelegen, omdat onze focus toen lag op de implementatie van het nieuwe primaire systeem. In 2017 hebben we de conditiemeting opnieuw opgepakt en we zijn hier nog zeker tot de zomer van 2018 mee bezig. We beschikken nog niet over de resultaten van ons totale woningbezit. Zodra de conditiemeting afgerond is, heeft dat onder andere effect op:

- de portefeuillesturing (bijvoorbeeld het streven omtrent kwaliteit en toegankelijkheid);
- de complexplannen (gerichte vastgoedsturing op complexniveau);
- de investeringsbegroting (de financiële vertaling van strategie en complexplannen).

De conditie is de technische toestand of staat waarin een bouw- of installatiedeel verkeert. De in de praktijk meest gehanteerde methodiek voor een conditiemeting is de NEN 2767. Dit is een objectieve methodiek

om de conditie van een bouw- of installatiedeel te bepalen, gebaseerd op een gebrekenopname. De conditiemeting geeft ons meer inzicht in de kwaliteit en risico's, de onderhoudsbehoefte van een object, geeft handvaten bij het prioriteren van werkzaamheden en is de verbinding tussen beleid en operatie.

Daarnaast vormt de conditiemeting één van de vele indicatoren om de kwaliteit van het woningbezit te meten. Het is een belangrijk instrument om keuzes in het onderhoud goed te onderbouwen, risico's af te wegen en onderhoudskosten in de greep te houden. Regelmatige conditiemetingen leiden tot een betere kwaliteit van het onderhoudsbeleid en de onderhoudsprognoses. De basis van risicomangement is: hoe groter de onvoorspelbaarheid, hoe groter het risico. Condiitiemetingen verhogen de voorspelbaarheid van de onderhoudsstaat van de woningen. De conditiescore op object- of complexniveau ontstaat op basis van een gewogen gemiddelde van de conditiescores op elementniveau. De conditiescore op object- of complexniveau wordt vooral gebruikt voor benchmarking.

Dagelijks onderhoud

Met huurders die telefonisch een reparatieverzoek melden bij ROSA wordt direct een afspraak ingepland in de agenda's van de ketenpartners en hun comakers. Als dit niet lukt, wordt de huurder dezelfde dag teruggebeld. Ook reparatieverzoeken die via e-mail binnenkomen, worden direct door ROSA beantwoord.

Planmatig onderhoud

In 2017 hebben we onder andere de volgende onderhoudswerkzaamheden planmatig uitgevoerd:

- vervangen collectieve cv-installatie Onze Lieve Vrouwestraat 8-8d (Landgraaf);
- vervangen individuele cv-ketels bij diverse woningen (Kerkrade);
- dakwerkzaamheden bij diverse woningen (Kerkrade en Landgraaf);
- gootbetimmering vervangen in de Julianastraat 1-22, Prins Hendrikstraat 1-15 en de Wilhelminastraat 2-56 (Landgraaf);
- huistelefoons vervangen door videofoons bij diverse woningen (Kerkrade en Landgraaf);
- houten kozijnen en voordeuren vervangen in de Pastoor Vaessenstraat 14-47 (Kerkrade);
- liftonderhoud bij diverse complexen (Kerkrade en Landgraaf);
- gevelwerkzaamheden in de Canisiusstraat 1-20 en Hoofdstraat 43-51 (Kerkrade);
- buitenschilderwerk bij diverse wooncomplexen (Kerkrade en Landgraaf).

Renovatie onderhoud

In de investeringsbegroting zijn renovatieprojecten opgenomen waarbij het investeringsbedrag varieert van 15.000 tot 60.000 euro per woning. In de afgelopen jaren is gebleken dat een aanzienlijk deel van het investeringsbedrag betrekking heeft op onderhoudswerkzaamheden. Vanaf het verslagjaar 2017 splitst HEEMwonen het investeringsbedrag in een onderhoudsdeel en een verbeterdeel. Het onderhoudsdeel van de renovatie projecten bedraagt voor dit verslagjaar 6.204.000 euro. Onderstaande projecten zijn in 2017 van start gegaan en/of afgerond.

Dr. Ackensplein

In 2017 is de renovatie van zeven portieketagewoningen aan het Dr. Ackensplein in Kerkrade uitgevoerd en afgerond. De woningen kenden achterstallig onderhoud en waren niet verhuurd. De werkzaamheden bestonden grotendeels uit mutatie-werkzaamheden, aangevuld met de vervanging van het dak, brandveiligheidsmaatregelen en het vervangen van de cv-installaties. Twee kleine woningen zijn tijdens de renovatie samengevoegd, zodat het complex nu uit zes woningen bestaat.

Hoogstraat

Aan de Hoogstraat in Landgraaf hebben we acht duplexwoningen weer verhuurbaar gemaakt. Aanvankelijk zouden deze gesloopt worden. De werkzaamheden bestonden uit uitgesteld planmatig onderhoud, zoals het vernieuwen van de dakbedekking en de ventilatie, het aanbrengen van nieuw HR++-glas en waar nodig het plaatsten van een nieuwe keuken, douche of toilet.

Pasweg

Tien woningen aan de Pasweg zijn in 2015 ontruimd nadat de balkon- en de galerijconstructie vanwege te diepe ligging van de wapening waren afgekeurd. In 2016 hebben de herstelwerkzaamheden aan deze onderdelen plaatsgevonden. In 2017 is een aanvang gemaakt om de woningen aan de binnenzijde volledig op te knappen. Begin 2018 worden de woningen weer verhuurd.

Holz-Rolduckerveld

Het grootonderhoud van 122 woningen in Holz-Rolduckerveld in Kerkrade-Oost is nog in volle gang. Dit is erop gericht om voldoende betaalbare woningen voor onze doelgroep te kunnen aanbieden. Door extra te investeren in energetische maatregelen zoals buitengevelisolatie, dakisolatie, een nieuwe CO₂-gestuurde ventilatie en zonnepanelen willen we de betaalbaarheid borgen naar de toekomst. Het

betreft een integrale ingreep. Het voordeel daarbij is dat ook meteen gewerkt kan worden aan de uitstraling van de gebouwen, asbest wordt gesaneerd, de kwaliteit van het binnenmilieu wordt verbeterd en de energielasten omlaag gaan. In 2017 zijn 74 eengezinswoningen opgeleverd. 24 portieketagewoningen aan de Nummer II-straat zijn in uitvoering en 24 portieketagewoningen aan de Honeéstraat staan gepland voor 2018.

Energiek Heilust, fase 1

In oktober 2017 zijn we begonnen met het toekomstbestendig maken van 332 woningen in de Heilust. Het project telt 288 eengezinswoningen en 44 duplexwoningen. Omdat vooral het energieniveau van de woningen sterk verbetert, voeren we dit project uit onder de naam 'Energiek Heilust'. We werken toe naar een Energie Index lager dan 1,2 (het voormalige energielabel A).

Globaal bevatten de werkzaamheden aan de eengezinswoningen:

- gevels kappen, reinigen, voegen en isoleren;
- saneren asbest;
- daken vervangen en isoleren;
- vervangen kozijnen;
- deels vervangen cv-ketels;
- aanbrengen mechanische ventilatie;
- deels keuken-, douche- en toiletrenovatie.

Voor de duplexwoningen gelden dezelfde ambitie en werkzaamheden. Bovendien voorzien we de benedenwoningen van een aanbouw en we veranderen de indeling van deze woningen. Dit om de woningen toekomstbestendiger te maken. Bijkomend voordeel is dat we de (leefbaarheids)problemen van de te grote tuinen hiermee deels kunnen oplossen. De renovatie van de duplexen is dan ook ingrijpender dan van de eengezinswoningen. Waarschijnlijk zullen we deze bewoners moeten herhuisvesten. In 2017 hebben we 29 van de 332 woningen in dit project opgeleverd. De resterende woningen volgen in 2018 en 2019.

Energiek Lichtenberg

Het project Energiek Lichtenberg is nog volop in ontwikkeling. Het betreft honderd eengezinswoningen in Landgraaf die worden opgeknapt en energiezuinig worden gemaakt. In 2017 is de aannemer geselecteerd. De aanbesteding vindt begin 2018 plaats.

Abdissenbosch

In Abdissenbosch zijn we eind 2016 gestart met de ontwikkelfase. Het betreft de renovatie van

121 eengezinswoningen uit de jaren 1955-1957. Tevens treffen we hierbij energiebesparende maatregelen. Gemiddeld gaan de woningen van energielabel F naar label A. In de wetenschap dat fossiele brandstoffen zoals gas in de toekomst niet meer beschikbaar zullen zijn, voeren we voor dit project in 2018 een haalbaarheidsonderzoek uit naar gasloos renoveren. Begin 2018 starten we met de aanbesteding.

Basis sociaal statuut

In 2016 hebben we met het CHOH gewerkt aan een basis sociaal statuut voor sloop en voor renovatie. In een sociaal statuut staan de belangrijkste rechten en plichten van zowel huurder als verhuurder vermeld die gelden bij sloop en renovatie. Het basis sociaal statuut sloop dient als vertrekpunt bij toekomstige sloopprojecten en het basis sociaal statuut renovatie voor renovatieprojecten waarbij het nodig is tijdelijk naar een wisselwoning te verhuizen. In het voorjaar van 2017 hebben we deze statuten samen met het CHOH ondertekend.

4.6 Energiebesparing

Energiebesparing staat hoog op onze agenda. Daarom nemen we energiebesparende maatregelen. Maar die hebben vooral effect bij het juiste gedrag van huurders. Daarom willen we hen meer bewust maken van hun gedrag rondom energieverbruik.

Omdat we bewoners meer bewust willen maken van hun gedrag rondom energieverbruik in de woning (met name verwarming en verlichting) hebben de wijkbeheerders en wijkconsulenten in 2016 een opleiding gevolgd tot energiecoach. In 2017 hebben twaalf energiecoaches in totaal ruim 150 huisbezoeken afgelegd.

Energiecoach

De energiecoach adviseert huurders kosteloos over energiebesparing. Hij loopt dan samen met de bewoner door de woning en geeft tips en adviezen. Door toepassing van eenvoudige maatregelen kunnen huurders snel en eenvoudig energie besparen. Bewoners kunnen zich aanmelden voor deze gratis energiecheck.

In de praktijk blijkt de aanmelding voor de energiecheck vaak een manier van de huurder om zijn ongenoegen te uiten over het energieniveau van de woning. Bij wijze van proef geeft de wijkbeheerder dit advies nu tijdens de kennismaking zodra de nieuwe huurder de woning betrokken heeft. De reacties hierop zijn zeer positief. In 2018 bekijken we dit opnieuw, in het licht van onze wens tot meer after sales-momenten.

STEP

Door het verlenen van de STEP-subsidie (STimuleringsregeling EnergiePrestatie) geeft de overheid woningcorporaties een extra impuls om te investeren in energiebesparing bij bestaande huurwoningen onder de liberalisatiegrens. We hebben de projecten Holz-Rolduckerveld, Abdissenbosch en Lichtenberg hiervoor aangemeld (reeds in 2016).

Energieprojecten

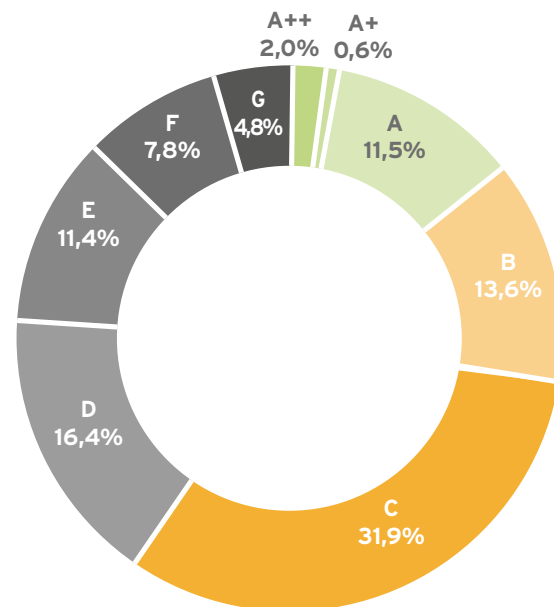
Naast onze individuele inzet op het gebied van energiebesparing en verduurzaming, hebben we in 2017 het project Zonnig Limburg samen met elf andere Limburgse corporaties uitgevoerd. Dit zonnepanelenproject is in het derde kwartaal van 2017 beëindigd. De EU legde een importheffing van bijna 12 procent op. Hierdoor is er veel onzekerheid over de levering en de prijzen van de panelen. In totaal werden ruim 25.000 zonnepanelen via dit project geplaatst. Op andere manieren blijven we inzetten op duurzaamheid.

Enkele cijfers

- We hebben tijdens planmatig onderhoud in totaal bij 144 woningen energiebesparende maatregelen getroffen (warmte-isolatie aangebracht).
- Bij 61 woningen hebben we nieuwe, individuele en energiezuinige cv-installaties geplaatst.
- We hebben 1 collectieve cv-installatie vervangen door een nieuwe installatie.
- Bij 193 woningen hebben we zonnepanelen op het dak geplaatst via het project Zonnig Limburg.
- De gemiddelde energie-index bedroeg eind 2017 1.67 (2016: 1.84).

Afbeelding 4.2. geeft de energielabels grafisch weer.

Afbeelding 4.2 Aandeel woningen per energielabel per 31-12-2017, in %



N.B. De woningen die in 2017 zijn gerenoveerd, zijn nog niet afgemeld. Hierdoor zijn deze verbeterde labels nog niet zichtbaar in deze cijfers.

4.7 Project SUPERLOCAL

SUPERLOCAL is een innovatief vastgoedproject in Kerkrade-Oost. In plaats van reguliere sloop- nieuwbouw willen we de drie hoogbouwflats op duurzame wijze transformeren tot circa 125 nieuwe, sociale huurwoningen en 25 vrijesectorwoningen die klaar zijn voor de toekomst.

SUPERLOCAL: slow, less, local. In plaats van 'snel, meer en globaal' zet SUPERLOCAL juist in op 'rustig, minder en lokaal'. Met slow bedoelen we een gebiedsontwikkeling waarbij we de tijd nemen om zorgvuldig na te denken over de toekomst van het gebied. Less verwijst naar de bevolkingskrimp in de regio Parkstad, waardoor minder woningen nodig zijn. De nieuwe woningen moeten van hoge kwaliteit zijn, denk bijvoorbeeld aan levensloopbestendigheid. Local, tot slot, staat voor de impuls die het project aan de wijk moet geven. Door zoveel mogelijk met

lokale partijen samen te werken wordt de lokale economie versterkt.

Onzichtbare waarden behouden

Op de projectlocatie in Bleijerheide stonden tot voor kort vier hoogbouwflats met in totaal 400 woningen. De flats voldeden niet meer aan de huidige woonwensen. In verband met de bevolkingskrimp werd in 2012 één flat gesloopt. We constateerden dat sloop niet alleen de tastbare waarde, zoals het gebouw zelf, wegneemt. Ook onzichtbare waarden, zoals sociale structuren onder de bewoners en het gedachtegoed gaan verloren. Bovendien verdwijnt als gevolg van de sloop een grote hoeveelheid goedkope huurwoningen. Hier blijkt nu, in tegenstelling tot een aantal jaren geleden, weer meer vraag naar te zijn. Bij SUPERLOCAL worden zoveel mogelijk bestaande kwaliteiten en waarden behouden. Denk aan de ruime woningplaattegronden, de lage huurprijs en stedenbouwkundige kwaliteiten.

Bestaand materiaal gebruiken

De ambitie van SUPERLOCAL is om bij de bouw van de nieuwe woningen alleen materiaal te gebruiken van de bestaande flats. Waardevolle materialen, kwaliteiten en waarden blijven in het projectgebied en worden indien mogelijk gerecycled.

IBA Parkstad

Tegelijk met de start van planvorming over van SUPERLOCAL is ook IBA Parkstad opgestart, een initiatief dat de regio Parkstad (opnieuw) op de kaart zet. Met de organisatie van de Internationale Bau Ausstellung (IBA) wil de regio Parkstad een impuls geven aan de economie, ruimte én samenleving. HEEMwonen heeft SUPERLOCAL als project ingediend bij IBA. Het project sluit namelijk naadloos aan bij de doelstelling van IBA en levert meerwaarde voor de regio Parkstad. De IBA-status biedt HEEMwonen de mogelijkheid om te experimenteren en te innoveren. In 2015 is SUPERLOCAL benoemd tot IBA-kandidaat. Het project SUPERLOCAL is uniek en vernieuwend. Hergebruik van flats op deze schaal is nooit eerder vertoond. Ter plekke wordt geëxperimenteerd met nieuwe technieken en bouwwijzen, uitgaande van bestaand materiaal. De onderzoeksresultaten hebben invloed op de ontwerpkeuzes voor de nieuwe woningen.

Start experimentele sloop

In juni 2017 is gestart met de experimentele sloop en demontage van de SUPERLOCAL-flat aan de Ursulastraat. Met de materialen die hierbij vrijkomen wordt een expogebouw gemaakt. Delen van appartementen die uit de bovenste, de tiende

verdieping van de flat worden gehesen, vormen het casco van het expogebouw. Materialen zoals kozijnen en deuren worden opnieuw gebruikt. Het expogebouw laat zien of hergebruik van deze materialen in de praktijk zinvol en op grote schaal mogelijk is. Indien dit zo is, dan wordt geprobeerd om deze methode in het vervolg van het proces toe te passen. Met twaalf partners is een internationale subsidieaanvraag ingediend om nieuwe methodes te onderzoeken die daarna ook voor andere projecten ingezet kunnen worden. De subsidie van bijna 5 miljoen euro is inmiddels toegezegd.

Indexatiefase afgerond

In 2017 hebben we de indexatiefase van SUPERLOCAL afgerond. Onderzocht is welke middelen, waarden en kwaliteiten in het gebied aanwezig zijn. Daarnaast is onderzocht wat de mogelijkheden zijn voor circulair bouwen. In 2018 vindt besluitvorming plaats over de realisatie van de 125 woningen.

Gesloten waterkringloop

Bij SUPERLOCAL staat recycling centraal: alle materialen worden opnieuw in het gebied gebruikt. Dit geldt ook voor water. Daarom is samen met drinkwaterbedrijf WML en Waterschapbedrijf Limburg onderzocht of het mogelijk is om een gesloten waterkringloop in het projectgebied te realiseren door regenwater en afvalwater lokaal te zuiveren en opnieuw te gebruiken. Dit levert voordelen op voor het milieu en dringt het verbruik van energie, water en grondstoffen sterk terug. Voor dit experiment is subsidie aangevraagd. In de loop van 2018 wordt duidelijk of deze verstrekt wordt.

4.8 Betrokkenheid bewoners

Om letterlijk dichterbij onze huurders te komen, hebben we in het najaar van 2017 geëxperimenteerd met drie bijeenkomsten in de wijk. Alle drie de keren sloeg het HEEMwonen wijkteam midden in de wijk een tent op.

Op die manier nemen we wellicht een drempel weg voor huurders die niet naar ons kantoor in Kerkrade kunnen komen. Het wijkteam bestaat over het algemeen uit een woonmakelaar, een technisch

beheerder, een wijkconsulent, een wijkbeheerder en een medewerker van het servicecentrum. De samenstelling kan variëren naar gelang het thema. Uit het aantal bezoekers en de reacties bleek de waardering voor dit experiment. Dit zal dan ook zeker in 2018 een vervolg krijgen.

4.9 Leefbaarheid

Onze vastgoedprojecten dragen bij aan de sociale ontwikkeling en leefbaarheid van de buurt. We werken samen met zorgaanbieders, welzijnsinstellingen, gemeenten, collega-corporaties, (buurt) verenigingen, scholen en politie aan een prettige en veilige leefomgeving.

In diverse buurtoverleggen bespreken we zowel sociale als fysieke aandachtspunten in de wijk. We richten ons op het versterken van de sociale samenhang en faciliteren ontmoetingen.

Leefbaarheidsactiviteiten
Onderstaande tabel toont een overzicht van activiteiten en projecten waar we in 2017 aan hebben deelgenomen en die bijdragen aan de fysieke en sociale leefbaarheid.

Tabel 4.3. Activiteiten op het gebied van fysieke en sociale leefbaarheid in 2017

Fysieke leefbaarheid
• Opschonen van tuinen, dit tevens ter bevordering van bewonersparticipatie. • Faciliteren diverse ruimtes: o.a. buurtkamer, huiskamerprojecten, Voedselbank en Consuminderhuis. • Opfrissen algemene ruimtes. • Verlichting aanbrengen bij paden en parkeerplaatsen. • Inzet leegstandsbeheer. • ‘Schoon, heel en veilig’-activiteiten. • Beveiliging op slooplocaties. • Inrichting en onderhoud groenvoorziening rond complexen. • Extra zaken bij renovatie zoals erfafscheidingen. .
Sociale leefbaarheid
• Diverse sociale evenementen via het leefbaarheidsfonds. • Ondersteuning van diverse huiskamerprojecten. • Inzet buurtpreventieteams in Kerkrade. • Deelname aan ‘Dag van het huren’. • Deelname aan buurtbemiddeling. • Diverse projecten en evenementen waar ontmoeten centraal staat: NLdoet, zomerfeest, gezamenlijke eetdagen. • Inzet van wijkbeheerders, wijkconsulenten, sociaal consulenten, Welsun en Impuls.

In totaal gaven we aan leefbaarheid in 2017 een bedrag uit van 2.333.000 euro, verdeeld over sociale activiteiten (1.815.000 euro) en fysieke activiteiten (518.000 euro).

Overlast
In 2017 kwamen er ruim 300 meldingen van overlast binnen. Ondanks onze inzet hebben we bij 4 huurders het huurcontract vanwege aanhoudende overlast moeten ontbinden. Door ons zero-tolerance beleid inzake hennep- en drugsoverlast werden nog eens 11 huurcontracten ontbonden. Door problemen tijdig te signaleren en door de aanpak van overlast via buurtbemiddeling hoeft het vaak niet zover te komen. De pilot buurtbemiddeling in Kerkrade liep eind 2016 af. Gezien het succes hebben we samen met de deelnemende partners (gemeente, Impuls en politie) besloten dit project wederom voor de periode van drie jaar voort te zetten.

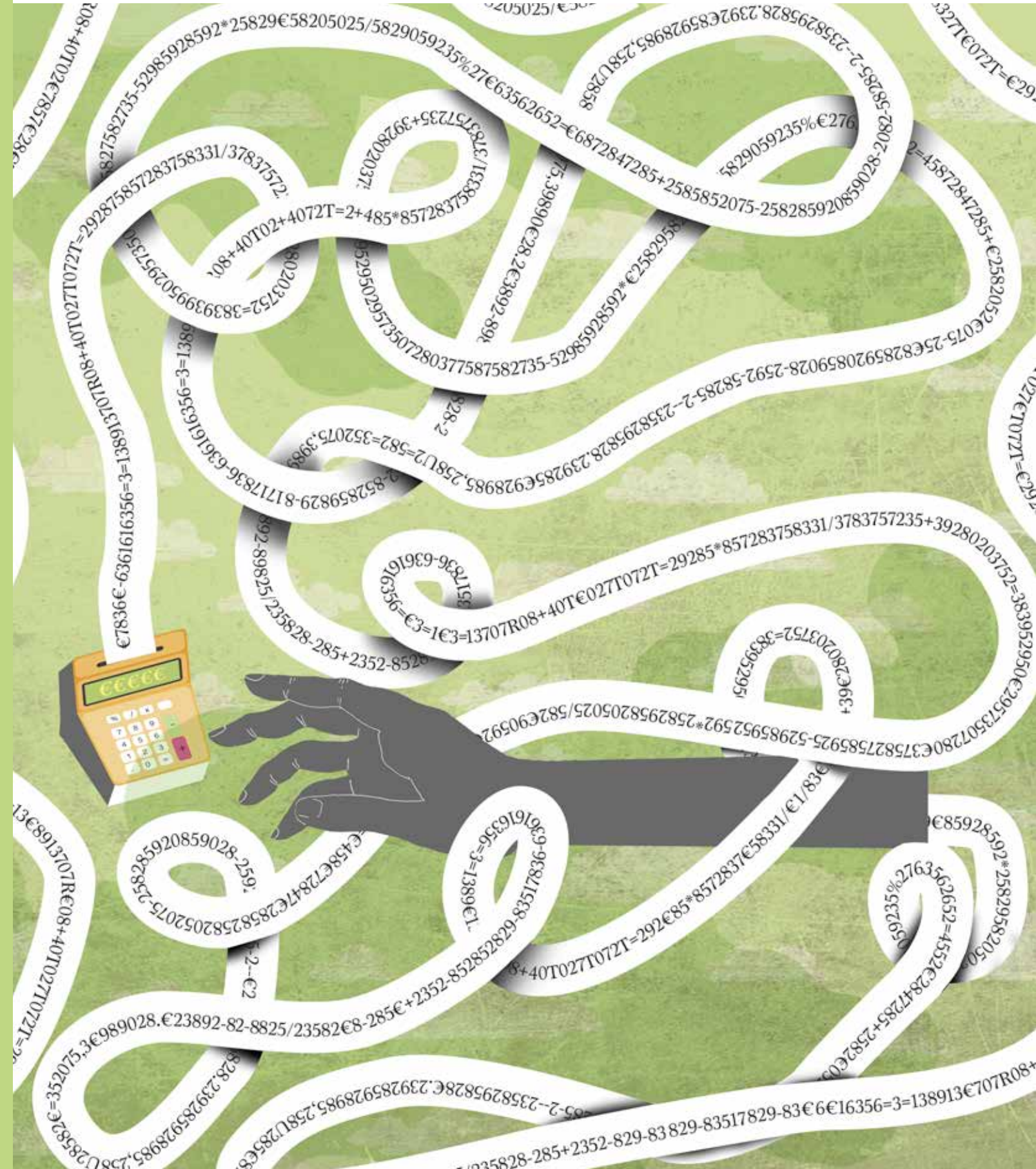
Opvallend is dat overlast steeds vaker veroorzaakt wordt door verwarde personen. In Kerkrade doen we mee met een experiment van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid door de inzet van een wijk GGD-er. Verder nemen we deel aan de vernieuwingsagenda van Aedes op het gebied van leefbaarheid. Het thema veiligheid komt daar veelvuldig aan bod.

Enkele cijfers

- Er kwamen 68 aanvragen voor het leefbaarheidsfonds binnen, waarvan er 62 zijn toegewezen, 3 zijn afgewezen en 3 door bewoners zelf zijn ingetrokken.
- In totaal hebben we aan huurders een bedrag van circa 73.000 euro uit het leefbaarheidsfonds toegekend.
- De loonkosten van wijkbeheerders, sociaal consulenten en wijkconsulenten, voor zover die betrekking hebben op leefbaarheid, bedroegen in 2017 583.000 euro.

Financiën

5



5 Financiën

5.1 Algemeen

Vanaf het verslagjaar 2016 waarderen woningcorporaties hun vastgoed op marktwaarde in verhuurde staat. Dit is een behoorlijke wijziging ten opzichte van eerdere jaren waarin waardering plaatsvond op bedrijfswaarde. Door de wijziging van de waarderingsgrondslag (stelselwijziging) steeg het eigen vermogen per 31 december 2015 van 181 miljoen euro naar 498 miljoen euro. In 2017 laat de marktwaarde, evenals in 2016, een stijging zien waardoor het eigen vermogen ultimo 2017 is toegenomen tot 632 miljoen euro. HEEMwonen is derhalve ‘op papier’ wederom aanzienlijk rijker geworden. De stijging van het eigen vermogen betekent echter niet dat het saldo liquide middelen met eenzelfde bedrag stijgt. Een groot deel van het eigen vermogen is derhalve niet gerealiseerd en zal waarschijnlijk ook nooit worden gerealiseerd. HEEMwonen verkoopt namelijk geen woningen, vraagt geen markthuren, geeft meer uit aan onderhoud en beheer en realiseert daardoor ook niet de marktwaarde van de woningen.

Vanuit de maatschappelijke rol die we als corporatie vervullen, hebben we de in 2017 beschikbare middelen ingezet. We waarborgen de financiële continuïteit voor de lange termijn. In november 2017 is de financiële meerjarenbegroting 2018-2022 opgesteld. In deze begroting is het scheidingsvoorstel voor het DAEB- en het niet-DAEB-bezit verwerkt. In overleg met het CHOH en de gemeenten Landgraaf en Kerkrade is bepaald dat het aantal woningen (202) in de niet-DAEB-portefeuille beperkt blijft. De financiële kengetallen laten zien dat zowel de DAEB- als de niet-DAEB-portefeuille levensvatbaar is.

Hoewel de bedrijfswaarde geen waarderingsgrondslag meer is, wordt deze nog wel berekend. De bedrijfswaarde blijft voor ons de belangrijkste graadmeter voor de financiële continuïteit. De bedrijfswaarde geeft uiteindelijk een beter beeld van de financiële gevolgen van onze bedrijfsvoering. De bedrijfswaarde daalde in 2017 van 521,7 miljoen euro naar 495,9 miljoen euro (zie ook paragraaf 5.2).

Verbetering versus onderhoud

Bij renovatieprojecten is in de begroting het totale bedrag van de werkzaamheden als een investering verwerkt. In de praktijk blijkt echter telkens dat een aanzienlijk gedeelte van het investeringsbedrag kwalificeert als planmatig onderhoud. Dit heeft in de jaarrekening 2017 geleid tot een wijziging in de verwerkingswijze van de projecten.

Tot en met het jaar 2016 werd voor de totale investering het onrendabele gedeelte berekend. Dit onrendabele deel werd ten laste van het resultaat gebracht in het jaar dat de verplichting tot uitvoering van het project werd aangegaan. Ingaande 2017 wordt het verbeterdeel geactiveerd en wordt het onderhoudsdeel ten laste van het resultaat gebracht in het jaar dat de onderhoudswerkzaamheden zijn uitgevoerd. Dit leidt tot een aanzienlijke stijging van de onderhoudslasten in het jaar 2017.

Naast deze fysieke investeringen is in 2017 ook fors geïnvesteerd in een project om de kwaliteit van de vastgoeddata te verbeteren. Naast het opmeten van de vierkante meters van alle woningen wordt binnen het project ook de onderhoudssituatie (conditiescore) van de woningen beoordeeld en is er ruim aandacht voor

de energielabels. De oplevering van alle data wordt in augustus 2018 verwacht. Enkele directe voordelen van het project betreffen de beschikbaarheid van het juiste aantal vierkante meters van de woningen en de conditiescore. Het aantal vierkante meters is belangrijk voor de bepaling van de marktwaarde. De conditiescore leidt tot een betere onderbouwing van de investerings- en de onderhoudsbegroting.

Eind 2017 is een nieuw treasurystatuut opgesteld dat in het eerste kwartaal 2018 door de Raad van Commissarissen is vastgesteld. In 2017 heeft de administratieve inrichting van de DAEB- en de niet-DAEB-portefeuille binnen het primaire systeem plaatsgevonden.

De volgende financiële doelstellingen liggen ten grondslag aan onze maatschappelijke opgave:

- we zoeken naar een goede balans tussen maatschappelijk en financieel rendement;
- we blijven voldoen aan de normen van de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw;
- onze operationele kasstroom laat een positief verloop zien;
- ons risicobeheer en waardemanagement zijn op orde.

5.2 Resultatenrekening: van categoriaal naar functioneel

Vanaf het verslagjaar 2016 wordt de resultatenrekening gepresenteerd volgens de functionele indeling. De primaire werkzaamheden van een corporatie richten zich op de verhuur van woningen. Veel corporaties houden zich ook bezig met andere activiteiten zoals de ontwikkeling en verkoop van vastgoed. Bij de functionele indeling worden opbrengsten en kosten gesplitst naar bedrijfsactiviteit.

Het resultaat voor belastingen wordt in de functionele indeling als volgt gepresenteerd:

- netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille;
- netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling;
- netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille;
- waardeveranderingen vastgoedportefeuille;
- netto resultaat overige activiteiten;
- overige organisatiekosten;
- leefbaarheid;
- financiële baten en lasten.

Aangezien HEEMwonen nagenoeg geen woningen verkoopt, heeft het grootste deel van de kosten en opbrengsten betrekking op het netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille en de waardeveranderingen van de vastgoedportefeuille. Aanvullend leiden de leefbaarheidskosten, de financiële baten en lasten en de vennootschapsbelasting tot het resultaat na belastingen. De lonen en salarissen en de afschrijvingen, zijn niet meer direct zichtbaar in de resultatenrekening, maar worden nog wel in de toelichting op de resultatenrekening vermeld.

Op basis van tijdschrijven en inschattingen worden de direct toerekenbare kosten en de indirecte bedrijfskosten op basis van verdeelsleutels toegerekend aan de verschillende bedrijfsonderdelen. Op basis van herziene inzichten zijn de verdeelsleutels in 2017 aangepast. Aan de projecten (geactiveerde productie), de onderhoudslasten (nettoresultaat exploitatie) en de leefbaarheidslasten wordt een groter deel van de kosten toegerekend dan in 2016. Voor de verdeelsleutels wordt verwezen naar hoofdstuk 6.3.1 van de jaarrekening.

5.3 Waarderen op marktwaarde in verhuurde staat

HEEMwonen waardeert haar in exploitatie zijnde woningbezit ingaande het verslagjaar 2016 op marktwaarde in verhuurde staat. Tot en met 2015 werd het DAEB-bezit op bedrijfswaarde gewaardeerd en was op het niet-DAEB-bezit reeds de waardering op marktwaarde in verhuurde staat van toepassing. Woningcorporaties kunnen het vastgoed waarderen op basis van een handboek dat jaarlijks door de overheid wordt gepubliceerd. Binnen dit handboek kan weer een keuze worden gemaakt tussen een basistaxatie en een full taxatie. Bij de basistaxatie wordt de marktwaarde bepaald door voorgeschreven parameters. Bij de full taxatie kan (deels) van deze voorgeschreven parameters worden afgeweken. Bij afwijking van deze parameters dient dit door een erkende taxateur te worden gevalideerd.

Marktwaarde in verhuurde staat

Ultimo 2016 werden woningcorporaties die in een krimpregio werkzaam waren, verplicht om het woningbezit middels een full taxatie te waarderen. HEEMwonen is actief in de krimpregio Parkstad Limburg en heeft derhalve voor de jaarrekening 2016 een full taxatie uitgevoerd. In 2017 is het toegestaan om weer de basisversie van het handboek toe te passen. HEEMwonen heeft er echter voor gekozen om het bezit ook in 2017 middels de full taxatie te waarderen (markttechnische update). Op termijn ziet HEEMwonen de waardering van het vastgoed niet alleen als een verplichting voor de jaarrekening, maar is het de bedoeling om op complexniveau te gaan sturen op rendement (vastgoedsturing). De full taxatie biedt hiertoe betere marktinformatie.

De vrijheidsgraden die bij een full taxatie kunnen worden toegepast zijn de markthuur, de markthuurstijging, de leegwaarde, de leegwaardeontwikkeling, de mutatiegraad, het onderhoud, de exit yield en de disconteringsvoet. Voor de markthuurstijging en de exit yield is de vrijheidsgraad niet toegepast, maar is aangesloten bij het handboek.

De totale marktwaarde in verhuurde staat van het (woning)bezit per ultimo 2017 bedraagt 904,8 miljoen euro. De marktwaarde wordt bepaald middels een Discounted Cash Flow (DCF)-methode over een periode van vijftien jaar. De marktwaarde is aanzienlijk hoger dan de bedrijfswaarde van 495,9 miljoen euro die is gebaseerd op het werkelijke beleid van HEEMwonen, namelijk langdurige verhuur. Indien wij namelijk zouden opereren als een vastgoedbelegger, zonder rekening te houden met onze maatschappelijke opgave, dan zou de marktwaarde immers realiseerbaar zijn.

Het verschil tussen de marktwaarde en bedrijfswaarde is verklaarbaar door een aantal factoren.

Tabel 5.1 Van marktwaarde naar bedrijfswaarde

Bedragen x € 1.000

Marktwaarde	904.813
Beschikbaarheid	-71.967
Betaalbaarheid	-128.822
Kwaliteit	-24.526
Beheer	-102.766
Beleidswaarde	576.732
Disconteringsvoet	215.479
Levensduur + restwaarde	-273.230
Overige parameters	-23.036
Bedrijfswaarde	495.945

Beschikbaarheid: HEEMwonen houdt haar woningbezit beschikbaar voor verhuur. Er worden nagevoel geen woningen verkocht. Indien de verkoopmogelijkheid uitpenden) wordt uitgesloten in de marktwaardeberekening daalt deze waarde met 72 miljoen euro.

Betaalbaarheid: HEEMwonen vraagt geen markthuren voor haar woningen, maar hanteert een streefhuurbeleid waarbij de huurprijzen beduidend lager zijn dan de markthuur. De gemiddelde streefhuur van de woningen is 548 euro terwijl de gemiddelde markthuur 646 euro bedraagt. Bij vervanging van de markthuur door de streefhuur in de berekening daalt de marktwaarde met 128,8 miljoen euro.

Kwaliteit: het inrekenen van de begrote onderhoudsuitgaven (die hoger zijn dan het normbedrag in de marktwaarde) leidt tot een lagere marktwaarde van 24,5 miljoen euro.

Beheer: het inrekenen van de begrote beheer- en exploitatielasten in de marktwaarde heeft een negatief effect op de marktwaarde van 102,8 miljoen euro.

Disconteringsvoet: in de bedrijfswaardeberekening wordt gerekend met een vaste disconteringsvoet van 5 procent. Toepassing van deze disconteringsvoet uit de bedrijfswaarde leidt tot een toename van de marktwaarde met 215,5 miljoen euro. De disconteringsvoet weerspiegelt het rendement dat een partij op een investering wenst te behalen. Hoe hoger het risico van een investering, des te hoger de disconteringsvoet. De gemiddelde disconteringsvoet bij de marktwaarde ligt met 7,45 (doorexploiteren) en 7,72 (uitpenden) procent beduidend hoger dan het percentage van 5 procent dat bij de bedrijfswaarde wordt toegepast.

Levensduur en restwaarde: in de bedrijfswaarde is de gemiddelde restant levensduur circa 23 jaar. HEEMwonen hanteert verder een negatieve restwaarde van 11.000 euro per woning, bestaande uit een grondopbrengst van 5.000 euro en sloop-, verhuis- en herinrichtingskosten van circa 16.000 euro. De kortere levensduur (15 jaar) in de marktwaardeberekening en de inrekening van de negatieve restwaarde t.o.v. de eindwaarde leidt tot een lagere marktwaarde van 273,2 miljoen euro.

Overige parameters: hierbij worden indexatiecijfers, mutatiekansen en instellingen uit het huurbeleid uit de bedrijfswaarde overgenomen. Dit heeft een negatieve invloed van 23 miljoen euro op de marktwaarde.

Verschillenanalyse marktwaarde 2016 - 2017

Op de marktwaarde is door middel van een verschillenanalyse in beeld gebracht welke factoren van invloed zijn op de mutatie van de marktwaarde in 2017.

De mutatie wordt onder andere veroorzaakt door:

- mutaties in het bezit van de corporatie.
- Methodische wijzigingen in de software als gevolg van nieuwe regels in het handboek.
- Mutaties in de basisgegevens van de corporatie als correctie op de vorig jaar gehanteerde gegevens.
- Parameteraanpassingen als gevolg van marktontwikkelingen.
- Parameteraanpassingen als gevolg van de validatie van het handboek 2016.

Bij de analyse van de waardeontwikkeling is HEEMwonen ondersteund door Ortec Finance, tevens leverancier van het softwarepakket dat gebruikt is voor de taxatie. In onderstaand overzicht zijn de resultaten van de analyse weergegeven.

Voorraadmutaties

- In 2017 is 1 woning verkocht met een marktwaar-
de van 101.644 euro;
- In 2017 zijn 6 niet-woningen gesloopt met een
gemiddelde marktwaarde van 6.363 euro;
- In 2017 zijn 7 woningen aangekocht met een
gemiddelde marktwaarde van 118.070 euro;
- In 2017 is er per saldo 1 woning uit exploitatie
gegaan als gevolg van overige voorraadmutaties.
Door de voorraadmutaties neemt de marktwaarde
per saldo toe met 0,7 miljoen euro.

Methodische wijzigingen als gevolg van nieuwe
regels in het handboek 2017

- In het Handboek 2016 wordt er vanaf jaar 6 een
gelijke mutatiegraad uitponden gehandhaafd.
Vervolgens wordt 70% verkocht en 30% in
wederverhuur genomen tegen markthuur. In het
Handboek 2017 wordt er vanaf jaar 6 met 70%
van de mutatiegraad uitponden gerekend om de
verkopten te bepalen. Er worden geen eenheden
in wederverhuur genomen. In het uitpondscena-
rio worden woningen vanaf jaar 6 niet langer in
wederverhuur genomen maar wordt de muta-
tiegraad juist verlaagd. Dit heeft een negatief
effect op de marktwaarde van 9,9 miljoen euro;
- Bij de parkeereenheden heeft de aanpassing van
het 3-jaars uitpondscenario naar 15 jaar een ne-
gatief effect op de marktwaarde van 0,3 miljoen
euro.

Mutaties objectgegevens

- De gemiddelde contracthuur voor de woningen is
gestegen van 528 euro in 2016 naar 531 euro in
2017 (+0,56%). Het aantal VHE's met leegstand
op de peildatum van de waardering, is gestegen
van 339 in 2016 naar 372 in 2017. Per saldo leidt
dit tot een stijging van de marktwaarde met 2,6
miljoen euro;
- De gemiddelde markthuur voor woningen is
gestegen van 628 euro in 2016 naar 646 euro
in 2017 (+2,79%). Dit is de voornaamste effec-
tor van dit positieve effect op de marktwaarde.
De gemiddelde maximale huur voor woningen
is tevens gestegen van 617 euro in 2016 naar
621 euro in 2017 (+0,64%). Positief effect op de
marktwaarde is 7,7 miljoen euro;
- De gemiddelde WOZ-waarde voor woningen stijgt
van 91.784 euro in 2016 naar 94.593 euro in 2017.
Hierdoor neemt onder andere de verhuurder-
heffing toe. Dit heeft een negatief effect op de
marktwaarde van 2,5 miljoen euro;
- De gemiddelde leegwaarde voor de woningen
stijgt van € 99.561 euro in 2016 naar 105.312 euro
in 2017 (+5,78%). Dit heeft een positief effect op

de marktwaarde van 17,7 miljoen euro;

- Hoewel de mutatiegraad doorexploiteren voor
woningen licht daalt van 8,07% in 2016 naar
7,97% in 2017, stijgt de mutatiegraad uitponden
voor woningen van 7,05% in 2016 naar 7,60% in
2017. Dit heeft een positief effect van 13,5 miljoen
euro;
- Contractaanpassingen leiden tot een lagere
markthuur van 0,4 miljoen;

Mutaties waarderingsparameters

De grootste verschillen worden veroorzaakt door
de mutaties in de waarderingsparameters. Hieron-
der worden de parameters, met het grootste effect
op de waardering, kort aangehaald.

- Voor woningen die blijvend zijn gereguleerd geldt
vanaf maart 2017 (en dus in de marktwaarde ulti-
mo 2017) een zevenjaars exploitatieverplichting,
dit heeft een negatief effect op de marktwaarde
van 9,5 miljoen euro;
- De macro-economische parameters zijn in 2017
hoger ingeschat dan in 2016. Dit leidt - per saldo
tot een positief effect op de marktwaarde van 9,8
miljoen euro;
- De gemiddelde disconteringsvoet is gedaald van
8,12% in 2016 naar 7,57% in 2017 (-0,55%). Dit
heeft een sterk positief effect op de marktwaar-
de van 54,5 miljoen euro;
- De leegwaardestijging voor basisjaar +1 is ge-
stegen van 3% naar 3,4%. Tegelijkertijd is de
leegwaardestijging van basisjaar +2 gedaald van
3% naar 2%, dit resulteert in een daling van de
leegwaardestijging en lagere verkoopopbreng-
sten. Dit heeft een negatief effect op de markt-
waarde van 3 miljoen euro;
- In tegenstelling tot 2016 wordt de boveninflatoi-
re huurverhoging voor zelfstandige woongele-
genheden eeuwigdurend ingerekend, dit heeft
een positief effect op de marktwaarde van 6,6
miljoen euro;
- Het gemiddelde onderhoudsbedrag is gestegen
van 757 euro in 2016 naar 853 euro in 2017
(+12,68%). Dit leidt tot een daling in de markt-
waarde van 17,7 miljoen euro;
- Ingerekende verhuurderheffing is gestegen als
gevolg van hogere (voorgeschreven) percenta-
ges. Het negatieve effect bedraagt 2,6 miljoen
euro;
- Tot slot wordt de mutatie in de marktwaarde nog
veroorzaakt door aanpassingen in de beheerkos-
ten (- 0,9 miljoen), de belastingen en verzekerin-
gen (+ 0,6 miljoen) en de exit yield (-0,1 miljoen).

Disconteringsvoet

De disconteringsvoet heeft verreweg het grootste

effect op de waardering. Dit komt met name door
een generieke verlaging van 0,25% als gevolg van
de aantrekkende woningmarkt voor beleggers en
particulieren. Beleggers accepteren vaker een lager
rendement. Uit markttransacties blijkt dat de beleg-
gers in de huidige markt vaker kiezen om het vast-
goed te exploiteren, in plaats van het uit te ponden.
Dit heeft tot gevolg dat de disconteringsvoet bij het
exploitatiescenario t.o.v. het uitponden verlaagd is.

De exploitatieverplichting is ingerekend in de
kasstroom van de DCF-periode. Omdat er beperk-
te market evidence is omtrent het effect van de
exploitatieverplichting, is generiek voor de com-
plexen met minimaal 20 eenheden een correctie
op de disconteringsvoet van -0,25% van toepas-
sing. Dit heeft tot gevolg dat het negatieve effect
van de exploitatiebeperking op de marktwaarde
beperkt is.

Tabel 5.2
Bedragen x € 1.000

Marktwaarde 2016 (bedragen x € 1.000)	837.522
Voorraadmutaties	677
Methodische wijzigingen	-10.267
Mutatie objectgegevens	38.670
Mutatie waarderingsparameters	38.212
Marktwaarde 2017	904.814
Percentage mutatie marktwaarde 2017 t.o.v. 2016	+ 8,03%

Toelichting bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde, ook wel verdien capaciteit
genoemd, is de contante waarde van toekomstige
kasstromen van het woningbezit. Op basis van
onze bedrijfseigen parameters bedraagt deze be-
drijfswaarde eind 2017 495,9 miljoen euro. Ultimo
2016 bedroeg de bedrijfswaarde 521,7 miljoen
euro. De bedrijfswaarde is in 2017 derhalve per
saldo met 25,8 miljoen euro gedaald. Deze daling
wordt veroorzaakt door wijzigingen in het exploi-
tatiebeleid, parameterwijzigingen en wijzigingen
als gevolg van voorraadmutaties. We noemen de
belangrijkste wijzigingen.

Autonome ontwikkeling

Dit betreft de waardemutatie (per saldo -1,1 mil-
joen euro) door de vrijval van de kasstromen 2017
gesaldeerd met het effect van een jaar opschuiven
(van ultimo 2016 naar ultimo 2017).

Wijzigingen als gevolg van voorraadmutaties

Dit betreft met name de toevoeging van de aan-
koop van zeven woningen in het Centrumplan
Waubach (0,7 miljoen euro) in Ubach over Worms.

Wijzigingen als gevolg van parameterwijzigingen

Dit betreft de wijziging van indexcijfers (-8,4
miljoen euro) en de aanpassing van de levensduur
(6,2 miljoen euro).

Wijzigingen als gevolg van wijzigingen in het
exploitatiebeleid

Hogere huuropbrengst door huuraanpassing 2017
en streefhuurbeleid (1,3 miljoen euro), lagere on-
derhoudsuitgaven o.a. door inkoopvoordelen (4,4
miljoen euro), hogere belastingen (-0,7 miljoen
euro) en hogere verhuurderheffing (-0,8 miljoen
euro) door hogere verwachte WOZ-waarde, hogere
kosten algemeen beheer (26,1 miljoen euro), lagere
restwaarde (-0,4 miljoen euro) en hogere sane-
ringsheffing (-0,7 miljoen euro).

Wijzigingen als gevolg van wijzigingen in het
(des)investeringsbeleid

De bedrijfswaarde stijgt omdat een deel van de
sloopkosten van de 300 woningen hoogbouw
Bleijerheide reeds is betaald en derhalve niet meer
wordt ingerekend (0,1 miljoen euro).

5.4 Investeren

In het verslagjaar 2017 is een
aantal projecten opgeleverd
dan wel is gestart met de
uitvoering van nieuwbouw- c.q.
renovatiewerkzaamheden.

Tabel 5.3 Investerings 2017 in renovatieprojecten en nieuwbouw/aankoop

Bedragen x € 1.000

Project	Totaal budget	Totaal kosten	Verbeter-deel	Onderhouds-deel
Renovatie projecten				
Dr. Ackensplein (gereed 2017)	324	395	67	328
Hoogstraat (gereed 2017)	232	214		214
Pasweg (gereed 2018)	330	109	21	88
Holz-Rolduckerveld (gereed 2018)	5.586	4.375	1.276	3.099
Energiek Heilust (gereed 2019)	20.189	2.801	326	2.475
		7.894	1.690	6.204
Nieuwbouw/aankoop				
Centrumplan Waubach (gereed 2017)	1.240	1.247		
Achter de Haessen (gereed 2018)	1.185	469		
Na-investeringen (voornamelijk energie besparende maatregelen)		792		

Grondposities

Onder het sociaal vastgoed in ontwikkeling is begin boekjaar 2017 een bedrag ad 2,1 miljoen euro opgenomen voor de grondposities. Als gevolg van verkoop aan derden zijn de grondposities in de loop van 2017 afgenomen naar 1,9 miljoen euro. Het aantal m² grond ultimo boekjaar 2017 bedraagt circa 18.300. Op basis van nieuwbouwprojecten opgenomen in onze investeringsbegroting wordt de komende 5 jaar circa 14.600 m² bebouwd. De nieuwbouwprojecten betreffen overwegend DAEB-activiteiten. Voor de resterende grondposities (circa 3.700 m²) zijn nog geen concrete plannen. Bij de waardering van de grondposities is rekening gehouden met de toekomstige bestemming van de grond. Dit resulteert in m²-prijzen die fluctueren tussen 1 en 161 euro.

5.5 Financieren

Ter financiering van de materiële vaste activa heeft HEEMwonen eind 2017 voor 286,3 miljoen euro aan langlopende leningen uitstaan. Dit is 58 procent van de bedrijfswaarde van onze materiële vaste activa in exploitatie (loan to value) en 32 procent van de marktwaarde in verhuurde staat (dekkingsratio).

Voor de herfinanciering van in 2017 afgeloste leningen alsmede voor de financiering van nieuwbouw- en renovatieprojecten is in het verslagjaar 2017 voor een bedrag van 10 miljoen euro aan nieuwe financiering aangetrokken.

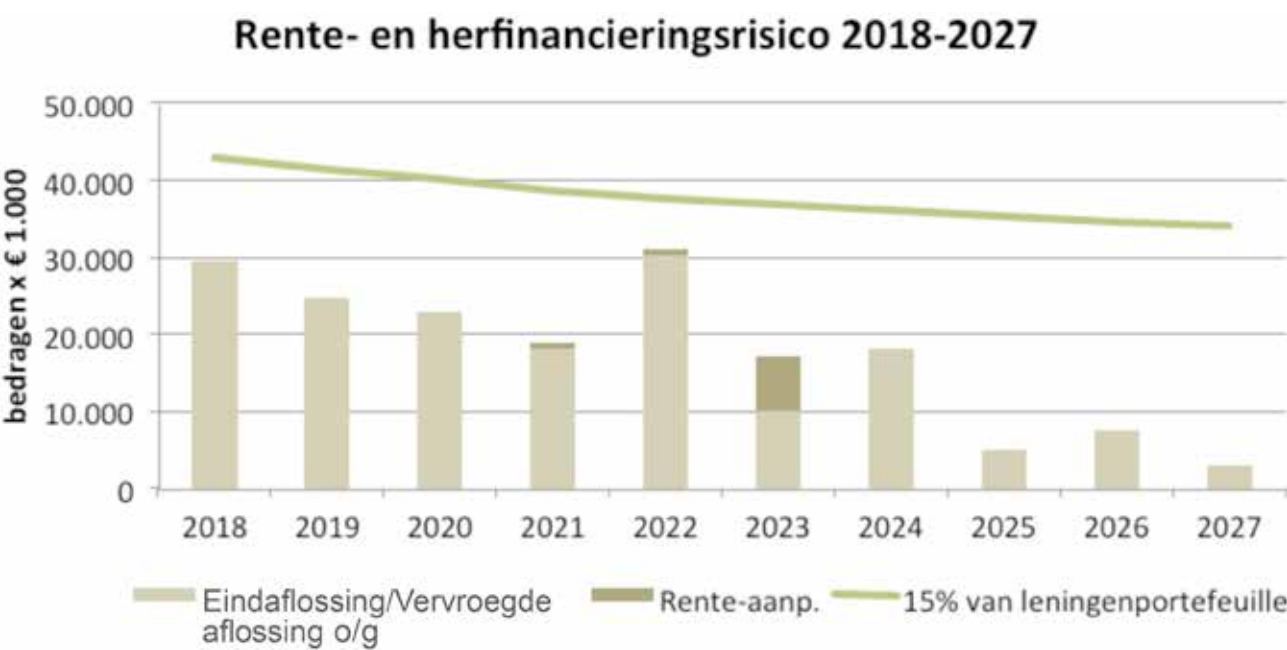
Tabel 5.4 Nieuwe financieringen aangetrokken in 2017

Lening	Bedrag	Looptijd	Rente	Aflossing
1	€ 5.000.000	20 jaar	1,46%	Fixe
2	€ 5.000.000	20 jaar	1,23%	Lineair
Totaal	€ 10.000.000			

De looptijd van de nieuwe leningen is enerzijds afgestemd op onze leningvervalkalender en de daarin opgenomen rente- en herfinancieringsrisico's, en anderzijds op de rentebeslistabel zoals opgenomen in ons treasuryjaarplan. De rente-typische looptijd van de uitstaande leningenportefeuille ultimo 2016 is 8,23 jaar. Het gemiddelde rentepercentage van de leningenportefeuille bedraagt 3,08%.

Het rente- en herfinancieringsrisico bedraagt jaarlijks niet meer dan 15 procent van de uitstaande schuld.

Afbeelding 5.1 Rente- en herfinancieringsrisico's 2018-2027



5.6 Fiscaliteit

Op basis van de door de RvC goedgekeurde financiële meerjarenprognose 2018-2022 en de geprognostiseerde kasstroomoverzichten 2017-2022 heeft HEEMwonen de fiscale resultaten over de periode 2017-2022 zo nauwkeurig mogelijk bepaald. Inherent aan een prognose over meerdere jaren is dat deze per definitie bepaalde onzekerheden in zich heeft. Veelal hebben deze te maken met de invloed van (externe) factoren waarop HEEMwonen als organisatie zelf weinig invloed heeft, dan wel die zich niet goed laten voorspellen (bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving, sectorontwikkelingen, woningmarktomstandigheden, ontwikkeling WOZ-waarde). Desondanks heeft HEEMwonen op basis van de huidige inzichten een zo reëel mogelijk fiscaal toekomstperspectief proberen te schetsen. Uit deze fiscale meerjarenprognose blijkt dat HEEMwonen zonder fiscale optimalisaties in alle jaren een positief fiscaal resultaat behaalt, hetgeen over de gehele periode 2018-2022 resulteert in een totale Vpb-last van circa 27 miljoen euro.

Op basis van de vaststellingsoverkomst met de belastingdienst (VSO-2) beschikt HEEMwonen over een aantal faciliteiten om de fiscale positie te optimaliseren. In het kader van fiscale planning heeft HEEMwonen een aantal van deze faciliteiten, zoals de afwaardering bij sloop of krimp, benut. Ultimo 2016 kent HEEMwonen over de periode 2012-2015 ruim 138 miljoen euro aan fiscale verliezen. Deze verliezen zijn het gevolg van de vrijwillige WOZ-afwaardering door waardedalingen groter dan 20 procent. In de VSO is tevens afgesproken dat

een afwaardering weer wordt gecorrigeerd op het moment dat de WOZ-waarde stijgt. Over het jaar 2016 is de WOZ-waarde sneller gestegen (ruim 4 procent) dan oorspronkelijk verwacht (2,6 procent). In de huidige begroting wordt voor het jaar 2017 ook rekening gehouden met een hoger stijgingspercentage (7,19 procent) voor de komende jaren dan in de vorige begroting (4,5 procent). Dit leidt ertoe dat de afwaarderingsverliezen sneller worden verrekend dan verwacht en dat de verrekenbare verliezen ook snel verminderen.

In het huidige scenario leidt dit ertoe dat HEEMwonen al over het jaar 2018 wordt geconfronteerd met een acute belastingdruk, terwijl dit voorheen eerst over het jaar 2020 werd verwacht. De actieve latentie uit hoofde van verrekenbare verliezen is ultimo boekjaar 2017 gewaardeerd op 6,4 miljoen euro.

5.7 Meerjarenperspectief

In november 2017 is de financiële meerjarenprognose voor de jaren 2018 tot en met 2022 door de Raad van Commissarissen vastgesteld.

- Toetsing van de financiële positie van HEEMwonen vindt plaats op basis van de volgende kengetallen:
1. Solvabiliteit op basis van marktwaarde in verhuurde staat: het aandeel eigen vermogen ten opzichte van het totale vermogen is voldoende.
 2. Interest Coverage Ratio (ICR): de corporatie genereert voldoende operationele kasstromen om aan de renteverplichtingen te voldoen.
 3. Debt Service Coverage Ratio (DSCR): de corporatie genereert voldoende operationele kasstromen om aan de rente- en aflossingsverplichtingen te voldoen.
 4. Loan to value o.b.v. bedrijfswaarde: de corporatie genereert op lange termijn voldoende operationele kasstromen ten opzichte van de schuldpositie.
 5. Dekkingsratio: de verhouding tussen de schuldpositie en de onderpandwaarde van het bezit op basis van marktwaarde in verhuurde staat.

Tabel 5.5 Minimale/maximale waarden (Aw en WSW)

Kengetallen	Min./max.	DAEB	niet-DAEB
Solvabiliteit (%)	minimaal	20%	40%
ICR	minimaal	1,4	1,8
DSCR	minimaal	1	1
Loan to value o.b.v. bedrijfswaarde (%)	maximaal	75%	75%
Dekkingsratio (%)	maximaal	70%	70%

Financiële resultaten huidig beleid

Tabel 5.6 geeft de financiële resultaten van het huidige beleid van HEEMwonen weer.

Tabel 5.6 Uitkomsten FMP voor de periode 2017-2022

Kengetallen	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Solvabiliteit (%)	64,1	64,0	64,5	64,4	63,8	64,6	65,3
Operationele kasstroom (x € 1 miljoen)		21,8	25,7	24,4	25,6	18,8	18,8
ICR		3,3	3,9	4,0	4,1	3,4	3,5
DSCR		1,9	2,1	2,1	2,1	1,7	1,8
Loan to value bedrijfswaarde (%)	61,7	59,6	60,5	61,0	58,9	57,3	56,0
Dekkingsratio (%)	36,2	34,8	34,9	36,3	35,4	34,3	33,8

Aan het externe adviesbureau ORTEC Finance is gevraagd om de risico's van het beleid als gevolg van onzekere ontwikkelingen van de macro-economische parameters inzichtelijk te maken. Omdat de gehanteerde parameters in de financiële meerjarenprognose van HEEMwonen nagenoeg gelijk zijn aan de parameters die de Autoriteit woningcorporaties hanteert, zijn de scenario's gesimuleerd op basis van de bedrijfseigen parameters en waarde-instellingen. In deze simulatie worden 200 macro-economische risico's gesimuleerd voor een beleidsperiode van vijf jaar (2018 tot en met 2022). Op basis van de uitkomsten uit deze scenario's worden de volgende kengetallen gesimuleerd:

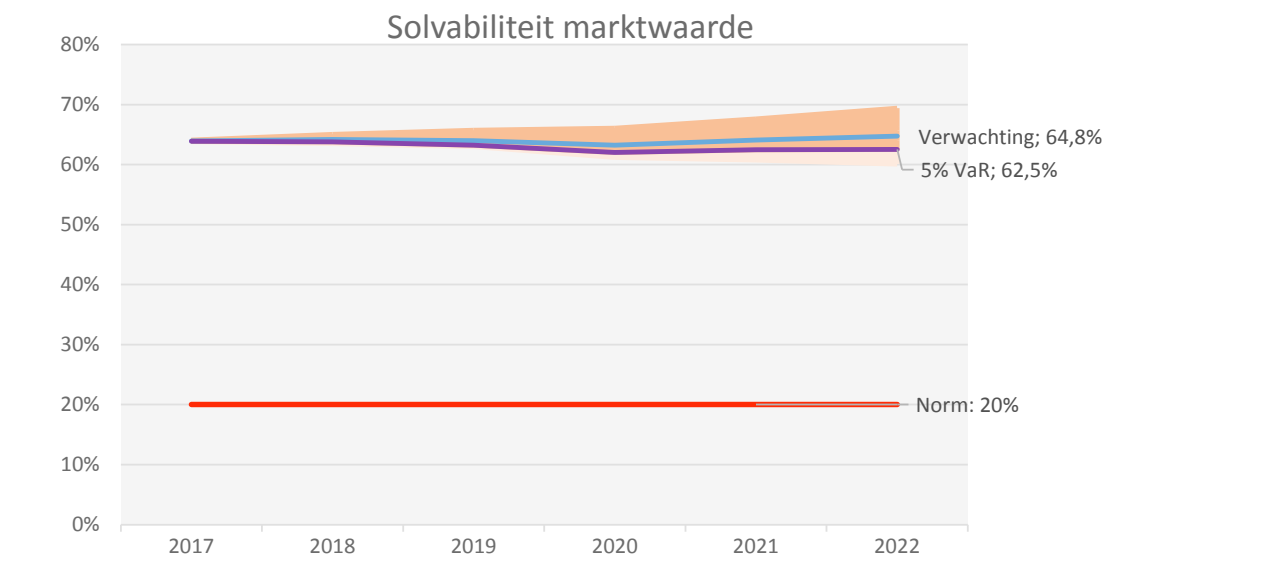
- solvabiliteit;
- loan to value;
- interest coverage ratio (ICR);
- debt service coverage ratio (DSCR).

Op basis van de financiële kengetallen zijn 200 scenario's gesimuleerd waarbij elk scenario met dezelfde waarschijnlijkheid wordt gegenereerd. Volgende vier afbeeldingen tonen het verloop per kengetal voor de 200 scenario's over de beleidsperiode 2017-2022.

Value at Risk (VaR)

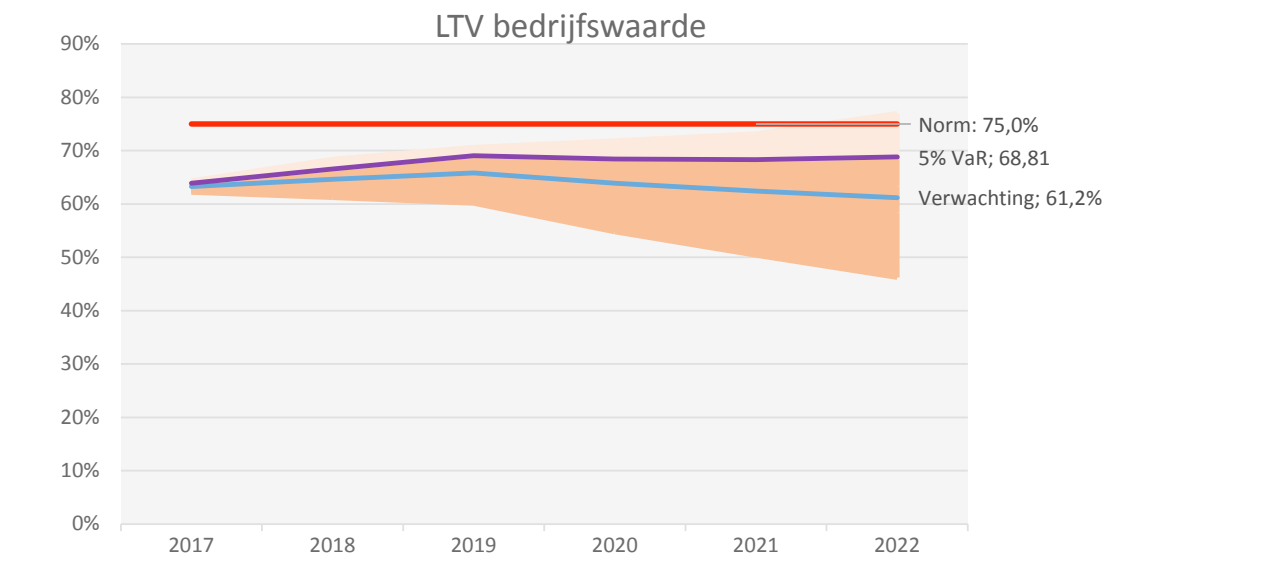
De VaR geeft aan wat de minimale waarde is van het kengetal (bijvoorbeeld de ICR) bij de gekozen risicomaatstaf van 5 procent. Dit is een schatting van de laagste waarde die het kengetal in niet-extreme gevallen aan zal nemen. Andersom wordt ingeschat dat het kengetal met 95 procent kans boven de VaR zal liggen. Er is dus een redelijke mate van zekerheid dat de waarde van het kengetal ten minste ter hoogte van de VaR zal liggen.

Afbeelding 5.2 Ontwikkeling solvabiliteit 2017-2022



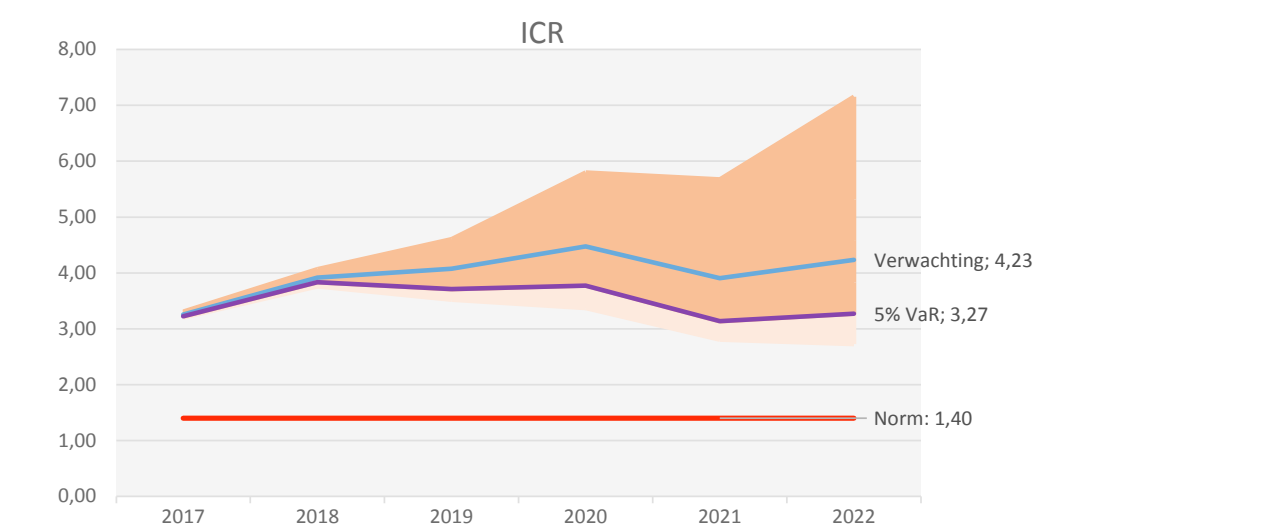
Afbeelding 5.2: scenariowolk solvabiliteit. Deze figuur geeft de uitkomsten van de scenariowolk betrekking hebbende op de solvabiliteit op basis van marktwaarde van de DAEB-tak. De vlakken geven het percentage scenario's weer dat binnen het vlak valt. De laagste 5 procent van scenario's valt binnen het lichtgekleurde gebied en de overige scenario's vallen binnen het donkergekleurde gebied. De paarse lijn geeft de VaR aan op basis van 5 procent, en de blauwe lijn toont de verwachting, het gemiddelde van alle scenario's.

Afbeelding 5.3 Loan to valuesolvabiliteit 2016-2022



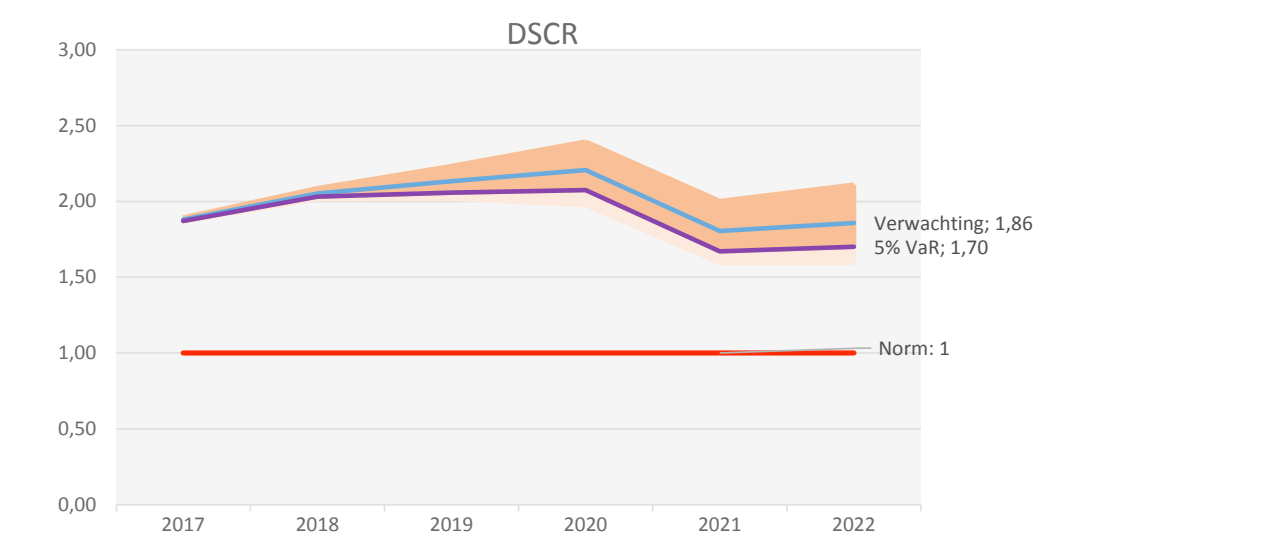
Afbeelding 5.3: scenariowolk LTV. Deze figuur geeft de uitkomsten van de scenariowolk betrekking hebbende op de LTV op basis van bedrijfswaarde van HEEMwonen. De vlakken geven het percentage scenario's weer dat binnen het vlak valt. De laagste 5 procent van scenario's valt binnen het lichtgekleurde gebied en de overige scenario's vallen binnen het donkergekleurde gebied. De paarse lijn geeft de VaR aan op basis van 5 procent, en de blauwe lijn toont de verwachting, het gemiddelde van alle scenario's.

Afbeelding 5.4 Ontwikkeling ICR 2017-2022



Afbeelding 5.4: scenariowolk ICR. Deze figuur geeft de uitkomsten van de scenariowolk betrekking hebbende op de ICR van de DAEB-tak. De vlakken geven het percentage scenario's weer dat binnen het vlak valt. De laagste 5 procent van scenario's valt binnen het lichtgekleurde gebied en de overige scenario's vallen binnen het donkergekleurde gebied. De paarse lijn geeft de VaR aan op basis van 5 procent, en de blauwe lijn toont de verwachting, het gemiddelde van alle scenario's.

Afbeelding 5.5 Ontwikkeling DSCR 2017-2022



Afbeelding 5.5: scenariowolk DSCR. Deze figuur geeft de uitkomsten van de scenariowolk betrekking hebbende op de DSCR van de DAEB-tak. De vlakken geven het percentage scenario's weer dat binnen het vlak valt. De laagste 5 procent van scenario's valt binnen het lichtgekleurde gebied en de overige scenario's vallen binnen het donkergekleurde gebied. De paarse lijn geeft de VaR aan op basis van 5 procent, en de blauwe lijn toont de verwachting, het gemiddelde van alle scenario's.

Risicobuffer

De risicobuffer benodigd voor het macro-economische risico wordt per kengetal bepaald aan de hand van enerzijds de verwachte uitkomst en anderzijds de 5 procent-slechtste scenario's voor solvabiliteit in 2022 (=Value at Risk 95 procent). De risicobuffer is per kengetal gedefinieerd als het verschil tussen het verwachte en de 95 procent VaR van de 200 gesimuleerde uitkomsten in 2022.

Tabel 5.7 Verwachte en 95% VaR-uitkomsten voor 200 scenario's o.b.v. marktwaarde (2022)

2022	Verwach-ting	95%VaR	Risico-buffer
Solvabiliteit MW (%)	64,8%	62,5%	2,3%
LTV (bedrijfs-waarde)	61,2	68,81	7,61
ICR	4,23	3,27	0,96
DSCR	1,86	1,70	0,16

Met 95 procent kans zal bij voortzetting van het huidige beleid de solvabiliteit in 2022 hoger zijn dan 62,5 procent. Voor de ICR en de DSCR geldt dat deze binnen de vastgestelde normen (ICR: 1.4; DSCR: 1.0) van de AW blijven.

De lagere solvabiliteit van deze scenario's wordt voornamelijk veroorzaakt door de hogere bouwkasstromen als gevolg van de gemiddeld hogere bouwindex en de hogere verhuurdersheffingkasstromen als gevolg van de gemiddeld hogere marktindex. Ook de lagere huurkasstromen en de lagere beheerkasstromen als gevolg van de gemiddeld lagere prijs- en loonindex zijn van invloed op de lagere solvabiliteit.

Vrije beleidsruimte

De vrije beleidsruimte bepalen we aan de hand van de bedrijfswaarde. Hierin is het eigen beleid van HEEMwonen opgenomen.

Uit tabel 5.8 blijkt dat de verwachte solvabiliteit o.b.v. de bedrijfswaarde in 2022 is 38,2 procent. De 95 procent VaR solvabiliteit komt uit op 30,30 procent. Het economisch risico op deze solvabiliteit is 7,90 procent. Aangezien HEEMwonen bezit heeft in Limburg, wat historisch gezien meer marktrisico met zich meebrengt, veronderstellen we voor de overige risico's voorzichtigheidshalve een buffer van 10 procent. Het economisch risico wordt hierdoor op 17,9 procent vastgesteld. De vrije beleidsruimte bedraagt in 2022 20,3 procent. Dit komt neer op 102,78 miljoen euro. Verdisconteerd naar de waarde eind 2017 is dit 78,6 miljoen euro. Dit is in feite vermogen dat aanwendbaar is voor aanvullend beleid zonder dat er te veel risico wordt genomen.

Tabel 5.8 Vrije beleidsruimte op basis van eigen bedrijfswaarde (bedragen x € 1.000)

	Verwachting	95% VaR
Solvabiliteit (%) 2022	38,2%	30,30%
Balanstotaal bedrijfswaarde (2022)	€ 506,2	
Risicobuffer Macro-economisch	7,90%	
Ondergrens risico	10,0%	
Totaal benodigd risicobuffer	17,9%	
Vrije beleidsruimte 2022 (%)	20,3%	
Vrije beleidsruimte 2022 (mln)	€ 102,78	
Vrije beleidsruimte 2017 (mln)	€ 78,6	

Samenvatting

In WALs is het mogelijk om macro-economische risico's te bepalen. Deze worden gegenereerd door de Dynamic Scenario Generator van Ortec-Finance. Hierbij worden 200 scenario's van de macro-economische variabelen gegenereerd waarbij ieder scenario met een even grote kans optreedt. Op basis hiervan kunnen er kansuitspraken gedaan worden over het macro-economisch risico dat gelopen wordt met het huidige beleid.

Scenario analyse en risicobuffer (macro-economisch risico)

Deze scenarioanalyse hebben we losgelaten op de huidige basisvariant begroting 2018 (2018-2022) van HEEMwonen. De verwachte solvabiliteit van deze variant komt in 2022 uit op 64,8 procent met een bijhorend eigen vermogen van 575,5 miljoen euro. De risicobuffer voor de macro-economische risico's is 2,3 procent wanneer we kijken naar het verschil tussen de verwachte solvabiliteit (64,8 procent) en de 5 procent-slechtste uitkomst van de solvabiliteit (62,5 procent).

Vrije beleidsruimte

Op basis van de meerjarenbegroting 2018 is ook de vrije beleidsruimte o.b.v. de bedrijfswaarde bepaald, het deel van het huidige eigen vermogen dat direct door HEEMwonen ingezet/onttrokken kan worden zonder dat er te veel risico wordt genomen. Deze vrije beleidsruimte kan uitgedrukt worden in een absoluut bedrag per ultimo 2017 en is als zodanig vastgesteld op 78,6 miljoen euro. De conclusie is dat met het huidige eigen vermogen HEEMwonen in staat is om de risico's van het beleid en de markt op te vangen. Er is financieel gezien voldoende ruimte.

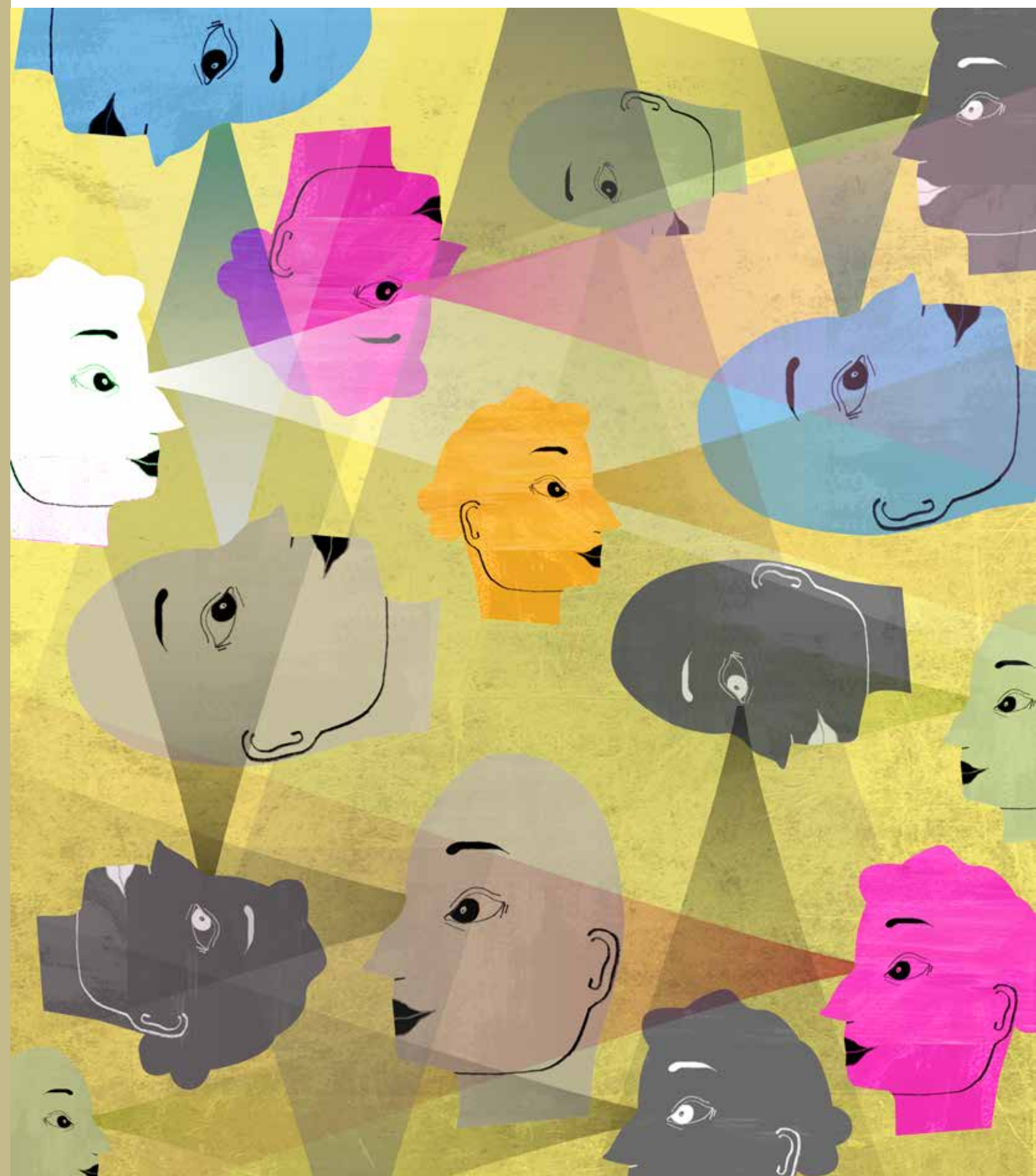
5.8 Beleggingen

<i>Beleggingen op korte termijn</i>	
▪ direct opvraagbaar: kas, rekening-courant en spaarrekeningen bij diverse bankinstellingen	€ 4.226.000
<i>Beleggingen op lange termijn</i>	
▪ langlopend belegde geldmiddelen (leningen u/g)	€ 2.950.000
<i>Totaal beleggingen op 31 december 2017</i>	€ 7.176.000

5.9 Deelname in Vereniging van Eigenaren

▪ Patronaatstraat, Kerkrade-West	27 woningen
▪ Akerstraat/Klein Graverstraat, Kerkrade-West	24 woningen
▪ Piusstraat/Oude Tunnelweg, Kerkrade-West	22 woningen
▪ Pucciniplein, Landgraaf	29 parkeerplaatsen
▪ Carboonplein, Kerkrade-West	59 woningen
▪ Centrumplan Schaesberg, Landgraaf	42 woningen
▪ Nieuwenhaegh, Landgraaf	7 woningen
▪ Wijngracht, Kerkrade-Oost	101 woningen
▪ O.L. Vrouwestraat, Kerkrade-Oost	25 woningen
▪ Hertogenlaan (De Wachter), Kerkrade-Oost	11 woningen
▪ Hoofdstraat (Modena), Kerkrade-Oost	21 woningen
▪ Dr. Ackensplein, Kerkrade-Oost	20 woningen
▪ Hovenstraat/Schoolstraat, Ubach over Worms	10 woningen
▪ Piusstraat, Kerkrade-West,	12 eenheden zorgproject
▪ Centrumplan Schaesberg, Landgraaf	26 eenheden zorgproject
▪ Centrumplan Ubach over Worms, Landgraaf	27 appartementen/ 17 parkeerplaatsen

6



6 Verslag van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) houdt toezicht op de strategie en het beleid van HEEMwonen, bewaakt de voortgang en ziet toe op de algemene gang van zaken. De RvC vervult naast deze toezichthoudende rol ook de rol als werkgever en klankbord van de directeur-bestuurder. Bovendien voorziet de RvC de directeur-bestuurder gevraagd en ongevraagd van advies.

6.1 Samenstelling Raad van Commissarissen

Op 21 februari 2017 zijn twee nieuwe commissarissen benoemd. Een van hen is benoemd op advies van de OR en toegetreden tot de auditcommissie. De ander is (bindend) voorgedragen door de huurdersorganisatie en voorzitter van de selectie- en remuneratiecommissie geworden. Tevens is deze nieuwe commissaris de nieuwe vicevoorzitter van de RvC. In de vacature van deze laatste commissaris zijn ‘voeling met de doelgroep’ en de rol als huurderscommissaris expliciet benoemd.

Tabel 6.1 Samenstelling en persoonlijke gegevens Raad van Commissarissen 2017

Naam, Functie in RvC	Geb. datum	Expertise	Kern-commissie	Hoofdfunctie	Relevante nevenfunctie(s)	Eerste benoeming	Herbenoeming	Aftredend per
Dr. L.H.M. Vroomen, Voorzitter	30-11-1954	HRM	Remuneratie (lid)	Programmamanager Projecten & Innovatie Stichting Baandomein	vice-voorzitter RvT Stichting Pergamijn	1-6-2010	1-6-2014	1-6-2018
C.G.M. van der Weijden MSc, Lid	19-9-1968	Management en organisatie; maatschappelijk	Remuneratie (vz)	Secretaris College van Bestuur Universiteit Maastricht; directeur MUO, Academic Affairs Universiteit Maastricht	n.v.t.	21-2-2017 (op voordracht huurders)	21-2-2021	21-2-2025
M.L.A. Vranken MBA, Lid	19-11-1968	Financieel-economisch, management	Audit (vz)	Zelfstandig bedrijfs-economisch adviseur, coach en interim manager	n.v.t.	1-1-2015	1-1-2018	1-1-2022
drs. D.J.H.N. Huntjens Lid	13-11-1969	Financiën en maatschappelijk	Audit (lid)	Lid College van Bestuur MosaLira	n.v.t.	21-2-2017 (op voordracht OR)	21-2-2021	21-2-2025
Ir. G.J.A.M. Römgens Lid	14-11-1950	Vastgoedmarkt en dienstverlening	Vastgoed (vz)	Voormalig directeur Research, Strategie en Investor Relations bij Vesteda Investment Management	n.v.t.	1-1-2013 (op voordracht huurders)	1-1-2017	1-1-2021
H.A.M. Sentjens MRE FRICS RT, Lid	16-9-1961	Vastgoedmarkt en dienstverlening	Vastgoed (lid)	Zelfstandig vastgoed-adviseur	Fontys Hogeschool Eindhoven, faculteit Vastgoed & Makelaardij	1-1-2015	1-1-2019	1-1-2023

Werving commissarissen

De selectiecriteria voor nieuwe commissarissen liggen vast in een actuele profielschets. Deze criteria sluiten aan bij de competenties zoals vereist vanuit de Woningwet. Een extern begeleider heeft dit profiel opgesteld. Zij heeft hiervoor input opgehaald bij de RvC, de directie, de OR en de huurdersorganisatie. De RvC heeft zowel de huurdersorganisatie als de ondernemingsraad actief betrokken bij de wervingsprocedures van de twee nieuwe commissarissen. De vacatures zijn gepubliceerd op de website van HEEMwonen en in (landelijke) media. De motivering van de keuze voor beide kandidaten is terug te vinden op het motiveringsformulier. Dit is ingediend als onderdeel van de fit- en propertoets van de Autoriteit woningcorporaties (Aw). Daarbij is onder andere gebruikgemaakt van de input uit gesprekken met de directie, de RvC, een delegatie van de huurdersorganisatie en een delegatie van de OR. Voor beide kandidaten is een positieve zienswijze verkregen van de Autoriteit woningcorporaties, waarna is overgegaan tot benoeming.

De werving voor een nieuwe voorzitter is vervroegd opgestart omdat de bestaande voorzitter te kennen gaf eerder te willen aftreden dan einde zittingstermijn. Ook bij de werving en selectie van de nieuwe voorzitter zijn de huurdersorganisatie en de OR als adviserende organen bij de procedure betrokken.

Herbenoeming

Eén commissaris is na het verkrijgen van een positieve zienswijze van de Autoriteit woningcorporaties op 1 januari 2018 herbenoemd. De motivering voor herbenoeming is opgenomen op het motiveringsformulier behorend bij de stukken voor de fit- en propertoets. Verder heeft de voorzitter van de remuneratiecommissie informatie opgehaald bij de directie, de RvC, de huurdersorganisatie en de (oud-)voorzitter van de OR om de herbenoeming te motiveren. Het verslag hiervan is eveneens meegestuurd met de stukken voor de fit & propertoets.

De criteria waaraan de te herbenoemen commissaris moest voldoen, volgen uit de geschiktheidsmatrix van de complete raad, aangevuld met de vereiste competenties vanuit de Woningwet. Er is voor de herbenoeming gebruikgemaakt van de profielschets op basis waarvan de commissaris drie jaar ervoor geworven was. Deze is aangevuld met het profiel op basis waarvan de laatste commissaris met een financiële achtergrond geworven is.

Evenwichtige man-vrouwverdeling

HEEMwonen heeft een eenhoofdig bestuur. Met een vrouwelijke bestuurder had de woningcorporatie gedurende heel 2017 een 100 procent vrouwelijk bestuur. Sinds 21 februari 2017 telt de RvC één vrouwelijk lid. Dat is 16,67 procent van het totaal aantal van zes RvC-leden.

Bij de werving van de nieuwe voorzitter van de RvC hebben naast evenwicht in competenties, het vervullen van een voorbeeldfunctie en de man-vrouwverdeling nadrukkelijk meegewogen. Er is gekozen voor een werving- en selectiebureau dat is gespecialiseerd in vrouwen in topposities. Bij een vergelijkbare kandidatuur, zou de voorkeur uitgaan naar een vrouw. Eind 2017 was de procedure voor aankomend voorzitter RvC afgerond. Op 1 januari 2018 is de nieuwe kandidate als lid van de RvC gestart. Op 1 februari 2018 heeft zij de huidige voorzitter opgevolgd. Hiermee bedraagt het aandeel vrouwen in de RvC in 2018 33 procent.

Voorbeeldfunctie

Vanuit het introductieprogramma voor nieuwe commissarissen wordt ruimschoots aandacht besteed aan de kernwaarden van HEEMwonen (betrokken, ondernemend en duidelijk). De kernwaarden vormen een rode draad in organisatieontwikkelingen. Ook zijn ze ingebed in terugkoppelingen over diverse onderwerpen, zoals Governance in het algemeen en bijeenkomsten met stakeholders.

In 2017 is het introductieprogramma aangescherpt conform de Woningwet en onder andere aangevuld met de voorbeeldfunctie. Ook in het nieuwe RvC-reglement is de voorbeeldfunctie van RvC-leden opgenomen. Het kunnen vervullen van een voorbeeldfunctie heeft meegewogen bij de werving en selectie en herbenoeming van de commissarissen in 2017.

6.2 Toezichtkader

De Raad van Commissarissen ziet erop toe dat HEEMwonen doelmatig te werk gaat en bewaakt de continuïteit van de organisatie. Bij zijn beoordeling vervult de RvC zijn rol binnen de planning- en controlcyclus.

Middelen voor toezichthoudende taak

De RvC gebruikte in het verslagjaar onder meer de volgende middelen, documenten en kaders om zijn toezichthoudende taak uit te voeren:

- balanced scorecard met KPI's per kwartaal;
- interne controlebevindingen;
- financiële meerjarenbegroting;
- jaarrekening en accountantsverslag;
- business risks inschatting door het WSW;
- oordeelsbrief c.q. bevindingen Autoriteit woningcorporaties/ILT n.a.v. governance-inspectie;

- statuten en reglementen HEEMwonen;
- document ‘Relevante wet- en regelgeving woningcorporaties’;
- ondernemingsplan ‘Welkom, wat kunnen wij voor u doen?’;
- jaarplannen afdelingen, inclusief het jaarlijks geactualiseerde strategisch voorraadbeleid (portefeuilleplan) en de activiteitenplannen;
- prestatieafspraken die de raad maakt met de directeur-bestuurder over de prestatievelden van het BTIV. De directeur-bestuurder rapporteert via kwartaalrapportages over de voortgang;
- treasurystatuut en -jaarplan;
- investeringsstatuut;
- notitie investeringskader;
- reglement Financieel Beleid & Beheer;
- Tax Control Framework;
- managementletter en auditplan;
- actuele lijst stakeholders; de raad ziet erop toe dat de directeur-bestuurder relaties aangaat en onderhoudt met relevante stakeholders;
- benchmarkgegevens uit de branche.

6.3 Inhoud toezicht

De Raad van Commissarissen heeft in het verslagjaar zes keer regulier overleg gevoerd met de directeur-bestuurder. Periodiek zijn behalve de directeur-bestuurder ook de directeur bedrijfsvoering of andere medewerkers aanwezig bij de RvC-vergaderingen. De voorzitter van de RvC bepaalt de agenda en bereidt samen met de directeur-bestuurder de vergaderingen voor. Actualiteiten uit de sector en ontwikkelingen die HEEMwonen raken, staan standaard op de agenda. De informatie die nodig is voor het uitoefenen van goed toezicht is adequaat en wordt tijdig verstrekt. De meeste stukken worden twee weken voorafgaand aan de RvC-vergadering behandeld in één van de kerncommissies. De commissarissen ontvangen de vergaderstukken één week voor de RvC-vergadering. Indien nodig wordt de RvC via mail of anderszins geïnformeerd over specifieke thema’s zoals persberichten en/of crisissituaties.

Omdat de laatste verbinding van HEEMwonen eind 2016 is geliquideerd, strekt het intern toezicht van de RvC zich enkel uit over de gang van zaken bij HEEMwonen.

Behandelde onderwerpen

De volgende thema’s kwamen tijdens RvC-vergaderingen aan de orde:

- de organisatieontwikkeling en nieuwe besturingsfilosofie;
- aangepaste statuten van HEEMwonen, reglementen van de RvC en commissies vanwege de Woningwet en de openstaande acties uit de reglementen;
- governance-inspectie Autoriteit Woningcorporaties en oordeelsbrief ILT, governancerapporten Autoriteit Woningcorporaties;

- diverse exposés ten aanzien van nieuwbouw of verbouw;
- controleplan 2017 en managementletter;
- procedure nieuwe RvC-voorzitter en herbenoeming commissaris;
- permanente educatie RvC-leden;
- resultaten medewerkersbetrokkenheidsonderzoek;
- kwartaalrapportages, projectrapportages, begroting en jaarstukken;
- stand van zaken ketensamenwerking en audit ketenpartners;
- privacybeleid;
- voortgang implementatie primair systeem.

Alert op externe omgeving van HEEMwonen

Onder andere middels het actualiteitenoverzicht en kwartaalrapportages wordt de RvC periodiek bijgepraat over de relatie met diverse stakeholders. Denk aan gemeente, zorgpartijen, huurdersorganisatie, collega-corporaties, Regionaal Orgaan Woningcorporaties Parkstad (ROW), etc. Jaarlijks vindt minimaal één gezamenlijk overleg plaats tussen de RvC en de huurdersorganisatie. Ook de regionale en landelijke politiek vormen regelmatig onderwerp van gesprek binnen de raad of in strategiesessies met de raad.

Besluitvorming

De RvC heeft in totaal 37 besluiten genomen in het verslagjaar. Dit betreft naast de jaarlijks terugkerende onderwerpen, zoals het vaststellen van de jaarstukken, het goedkeuren van de meerjarenbegroting en het goedkeuren van prestatieafspraken met de gemeenten, onder meer:

- benoeming bestuurder;
- investering realisatie-exposé Heilust;
- nieuw ondernemingsplan;
- verkennen gebiedsontwikkeling Rolduckerveld;
- toezeggingen voor IBA SUPERLOCAL;
- vaststellen nieuwe investeringskader.

6.4 Corporate governance

Sinds 1 mei 2015 is de vernieuwde Governance Code van kracht.

Deze code is in 2016 op een aantal punten aangepast en geeft bestuurders en toezichthouders van woningcorporaties richtlijnen voor goed bestuur en toezicht. Als Aedes-lid onderschrijft HEEMwonen de Governance Code.

Themabijeenkomst governance

Begin 2017 hebben RvC-leden en de bestuurder samen met commissarissen en bestuurders van collega-corporaties deelgenomen aan een themabijeenkomst over governance. Dit om de bewustwording betreffende governance te vergroten.

In de loop van 2017 is er een draaiboek gemaakt voor de (her)benoeming en werving en selectie van RvC-leden. Dit draaiboek is in overeenstemming met de Woningwet en gebaseerd op de handreiking van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties. De huurdersorganisatie is betrokken bij de totstandkoming van het draaiboek en heeft instemming verleend, conform het bindend voordrachtsrecht. Verder is de herbenoemingsprocedure van één van de commissarissen en de werving en selectie van de aankomend RvC-voorzitter conform de Governance Code en de Woningwet uitgevoerd.

Kerncommissies

Binnen de RvC zijn drie kerncommissies actief: de auditcommissie, de selectie en remuneratiecommissie en de commissie vastgoed. In tabel 6.2. staan de onderwerpen die in 2017 in de commissies aan bod zijn gekomen.

Tabel 6.2. De kerncommissies in de RvC

Commissies	Taak	Vergaderingen	Gespreksonderwerpen
Audit	toezicht houden op de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen, de naleving van relevante wet- en regelgeving, de kwaliteit van externe financiële rapportages en fraude en integriteit.	6 keer	▪ introductie primair systeem; ▪ evaluatie controllers; ▪ doorontwikkeling interne rapportages; ▪ aanpassing reglement auditcommissie; ▪ de kwartaalrapportages; ▪ de interne controlebevindingen van de controllers; ▪ de voortgangsrapportages waardemanagement (risi-comanagement); ▪ het treasuryjaarplan 2017; ▪ accountantsverslag, jaarverslag en jaarrekening 2017; ▪ managementletter van de accountant; ▪ het door de accountant opgestelde controleplan 2017; ▪ de financiële meerjarenprognose 2018-2022; ▪ maatregelen om fraude te voorkomen; ▪ bevindingen van Corpdata (AW) en WSW n.a.v. dPi en dVi.
Selectie en remuneratie	houdt zich bezig met vraagstukken over de organisatie, het personeel en de remuneratie van de bestuurder.	5 keer	▪ Governance en Woningwet (m.b.t. statuten); ▪ werving en selectie nieuwe RvC-leden; ▪ benoemingen en herbenoemingen RvC-leden; ▪ benoeming bestuurder; ▪ beoordeling en beloning bestuurder; ▪ PE-punten; ▪ zelfevaluatie RvC.
Vastgoed	het bestuur en de RvC adviseren over vraagstukken rondom gebieds-ontwikkeling, projectontwikkeling en vastgoedsturing in brede zin.	5 keer	▪ notitie investeringskader; ▪ onderhouds- en investeringsbegroting 2018; ▪ portefeuillestrategie 2017-2027; ▪ plan van aanpak Vastgoeddata / Bouw Informatie Management (BIM); ▪ begrotingsproces 2017; ▪ kwartaalrapportages; ▪ exposés grote (renovatie)projecten; ▪ gebiedsontwikkeling; ▪ stand van zaken particuliere voorraad; ▪ evaluatie functioneren commissie vastgoed 2016; ▪ elk kwartaal de projectenlijst en projectrapportages; ▪ voortgang en stand van zaken van specifieke projecten; ▪ trends op de woningmarkt; ▪ betonproblematiek bij galerijflats en balkons.

Zelfevaluatie

De jaarlijkse zelfevaluatie van de RvC vond plaats op 7 december 2017. Deze is verzorgd door de voorzitter van de RvC. Hij heeft hiervoor één-op- één gesprekken gevoerd met de RvC-leden, gevolgd door een evaluatie met de voltallige raad. De bestuurder was aanwezig bij het afsluitend onderdeel van deze bijeenkomst. De zelfevaluatie is gevoerd aan de hand van de items zoals opgenomen in het reglement van de RvC:

- samenstelling RvC en rollen;
- aanwezige competenties;
- kennisbehoefte;
- onafhankelijkheid;
- integriteit;
- functioneren individuele RvC-leden, commissies, voltallige raad;
- honorering;
- toezichtvisie.

Als voorbereiding op de bilaterale gesprekken heeft de voorzitter van de RvC zijn oor te luister gelegd bij de bestuurder, de OR en de huurdersorganisatie. Ook dit jaar kon worden geconcludeerd dat alle gewenste inhoudelijke expertise en competenties in de raad aanwezig zijn en dat er voldoende diversiteit (qua achtergrond, gender, leeftijd) in de RvC is. De RvC-leden ervaren dat zij binnen de raad alle ruimte krijgen voor discussie en verdieping.

Ontwikkelpunten RvC

Uit de zelfevaluatie zijn niet zozeer verbeterpunten als wel ontwikkelpunten naar voren gekomen. Zoals de stap maken naar het op strategisch niveau de discussie voeren over de ontwikkelingen, de te maken keuzes en de effecten ervan. Verder is het belangrijk alert te blijven en oog te houden voor de maatschappelijke ontwikkelingen. De verwachting is dat in de toekomst een groter beroep op de zelfreflectie van de individuele commissarissen gedaan zal worden.

Aanzet Visie op Toezicht

Eind 2017 is er een aanzet gemaakt om tot de Visie op Toezicht te komen. Dat is een vereiste uit de Woningwet en de Governance Code. Deze visie wordt begin 2018 verder uitgewerkt en geïmplementeerd.

Governancestructuur

De governancestructuur is ingericht volgens het tweelagen bestuursmodel. De RvC bestaat uit zes personen, van wie twee leden op voordracht van huurders zijn benoemd en één lid op advies van de OR. Het bestuur wordt gevormd door de statutair directeur: mevrouw drs. A.M.H. (Marjo) Vankan MA. De directeur-bestuurder is eindverantwoordelijk voor HEEMwonen en legt verantwoording af aan de RvC. Het contact tussen de directeur-bestuurder en de RvC is open en transparant.

De directeur-bestuurder is voorzitter van het directieteam. Het directieteam is verantwoordelijk voor het proces- en kwaliteitsmanagement binnen HEEMwonen. Afhankelijk van het onderwerp zijn teamleiders of andere medewerkers aanwezig bij het directie-overleg. De interne controllers zien toe op de administratieve organisatie en interne controle. Daarnaast is de externe accountant, PricewaterhouseCoopers (PwC) belast met controlewerkzaamheden.

Klankbordrol voor bestuurder en organisatie

De RvC vervult de rol van werkgever, klankbord en toezichthouder jegens bestuurder en organisatie. Partijen maken naar wederzijdse behoefte afspraken om te klankborden. Zo hebben de voorzitter van de RvC en de voorzitter van de remuneratiecommissie, maar ook de voltallige raad, regelmatig klankbordgesprekken gevoerd met de bestuurder. Die gesprekken gingen vooral over de organisatieontwikkeling en gebiedsontwikkeling. Over dit zelfde thema heeft de voorzitter van de RvC regelmatig, onder andere op verzoek van de OR, klankbordgesprekken gevoerd met de OR.

Onafhankelijkheid en integriteit

De RvC heeft onafhankelijkheid en integriteit hoog in het vaandel staan. Iedere commissaris is onafhankelijk en kan kritisch bijdragen aan het toezicht door de RvC. De vastgestelde integriteitscode en bijbehorende gedragscode gelden voor iedereen die optreedt namens HEEMwonen. Niet alleen voor medewerkers, de directeur-bestuurder en de RvC, maar ook voor bedrijven die werken in opdracht van HEEMwonen. Het is een openbaar document, dat te vinden is op de website van HEEMwonen.

De integriteitscode is (onder andere wat betreft het thema belangenverstrengeling) in 2017 herzien als gevolg van de vereisten uit de Woningwet.

Diverse onderdelen van de gedragscode staan op het intranet van HEEMwonen, bijvoorbeeld:

- de gedragscode voor het gebruik van smartphones;
- de gedragscode voor het gebruik van elektronische media;
- de bruikleenovereenkomst ICT.

Daarnaast is er invulling gegeven aan functie- en rechtenbeheer in de systemen en het waarborgen van de kritische functiescheidingen in de (primaire) processen. In 2017 is een start gemaakt met de verdere uitwerking van het informatiebeveiligingsbeleid, inclusief de bescherming van datalekken en de algemene verordening gegevensbescherming. Deze thema’s worden opgevolgd door de controllers en auditcommissie.

HEEMwonen kent geen specifieke regeling voor belangenverstrengeling. Hiervoor haakt de corporatie aan op de statuten en reglementen van de RvC en Bestuur, die zijn opgesteld conform de Woningwet.

De interne meldprocedure c.q. klokkenluidersregeling is ondergebracht bij een externe partij, namelijk People Intouch. De regeling staat op de website. Uit navraag bij People Intouch en bij onze externe vertrouwenspersonen blijkt dat er in 2017 geen integriteitsschendingen hebben plaatsgevonden en dat er ook geen meldingen van ongewenste omgang zijn gedaan. De organisatiebrede training Integriteit wordt begin 2018 georganiseerd, onder leiding van de controllers. Voor de RvC organiseren we een separate integriteitssessie.

Vanuit AO/IC toetsen de controllers periodiek de gevoelige processen. Dit doen ze volgens een intern controleplan dat met de accountant is afgestemd. Fraude en integriteit wordt als separaat thema periodiek in de auditcommissie behandeld. Uit de managementletter blijkt dat PwC diverse risicogebieden heeft gedefinieerd, waarbij een eventueel frauderisico aan de orde kán zijn. Bijvoorbeeld bij de aanbesteding van onderhoud en projecten, vastgoedtransacties, het afsluiten van financieringsovereenkomsten, transacties met huurders en het doorbreken van interne controlemaatregelen door het management. Voor een aantal van deze risicogebieden zijn c.q. worden door HEEMwonen beheersmaatregelen getroffen.

In haar managementletter vraagt de accountant verder aandacht voor fraude en integriteitsvraagstukken betreffende de interne toezichthouders. Het management werkt aan een risico-inventarisatie, inclusief getroffen beheersingsmaatregelen. Deze worden gedeeld met de interne toezichthouders. De controller is vanwege verplichtingen in de Woningwet in een onafhankelijke rol gepositioneerd en kan rechtstreeks rapporteren aan de auditcommissie en de RvC.

De RvC-leden hebben rechtstreeks of via bijvoorbeeld de auditcommissie contact met de accountant. Minimaal één keer per jaar vindt een gesprek plaats met de accountant. Daar is de bestuurder niet bij aanwezig. Verder is er jaarlijks een formeel overleg tussen de RvC en de OR. Bovendien heeft er één formeel overleg plaatsgevonden tussen de RvC en de huurdersorganisatie. De bestuurder was hierbij aanwezig. Thema van dit overleg was de huurdersparticipatie in de toekomst in relatie tot de evaluatie van de samenwerkingsovereenkomst.

Overleg met belanghebbenden

De Raad van Commissarissen wordt onder andere via actualiteitenoverzichten en managementrapportages periodiek geïnformeerd over de relatie met partners, zoals

beide gemeenten, zorgpartijen, huurdersorganisatie en collega-corporaties. Ook de bredere externe omgeving (regionale en landelijke politiek) vormt regelmatig onderwerp van gesprek. De commissarissen hebben individueel deelgenomen aan bijeenkomsten voor de start of oplevering van projecten. Ook hebben ze gezamenlijk een rondgang langs het bezit van HEEMwonen gemaakt. Daarbij heeft de huurdersorganisatie de RvC-leden in een specifiek stadsdeel ontvangen en rondgeleid. Samen met bestuurders en toezichthouders van C8-corporaties is, zoals reeds vermeld in paragraaf 6.4, deelgenomen aan een themabijeenkomst over governance.

Beoordeling directeur-bestuurder

De RvC heeft in zijn vergadering van 13 april 2017 formeel, met terugwerkende kracht per 1 maart 2017, de bestuurder benoemd. Een en ander na afronding van de interne procedure en verkregen positieve zienswijze van de Autoriteit woningcorporaties. De bestuurder was al bijna twee jaar werkzaam als waarnemend bestuurder.

De remuneratiecommissie heeft op 8 november 2017 het beoordelingsgesprek met de bestuurder gevoerd. Daarbij is onder andere gebruikgemaakt van een zelfevaluatie door de bestuurder. Hiervan is een separaat verslag gemaakt. De RvC heeft vervolgens de beoordeling van de bestuurder formeel bekrachtigd in zijn vergadering van 22 november 2017.

De prestatie-eisen voor de bestuurder zijn, anders dan opgenomen in de profielschets van de bestuurder, niet expliciet benoemd en vastgesteld over 2017. Wel is expliciet verwezen naar het belang van externe gerichtheid. Verder zijn de doelstellingen uit het ondernemingsplan leidend geweest.

Bij de beoordeling van de bestuurder is vooral gekeken naar haar externe gerichtheid, de organisatieontwikkeling en de doelstellingen uit het ondernemingsplan. Verder heeft de RvC-voorzitter het functioneren van de bestuurder periodiek gevolgd en besproken. Een en ander is opgenomen in het beoordelingsverslag. In het RvC-verslag is volstaan met algemene bewoordingen die het eindoordeel over het functioneren van de bestuurder ondersteunen.

Bezoldiging directeur-bestuurder

Alvorens over te gaan op de honorering noemen we de belangrijkste regelingen die in 2017 invloed hebben gehad op de bezoldiging van de directeur-bestuurder:

- WNT: per 01-01-2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector van kracht. Door de minister van BZK is een normenkader opgesteld voor de berekening van bezoldigingscomponenten. Tot de bezoldigingscomponenten

worden o.a. gerekend: het brutosalaris, de fiscale bijtelling voor de auto, de belaste onkostenvergoeding en de beloning betaalbaar op termijn zoals werkgeversdeel pensioen.

- De algemene bezoldigingsnorm voor topfunctionarissen in 2017 bedraagt maximaal 181.000 euro.
- Blok Staffel: aanvullende WNT-regelgeving specifiek voor woningcorporaties. Op basis van deze regeling ‘Bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toelaten instellingen volkshuisvesting’ worden corporaties ingedeeld in een klasse, afhankelijk van het aantal verhuureenheden én de omvang van de grootste gemeente waarin ten minste 20 procent van het bezit is gelegen. Voor HEEMwonen betekent dit indeling in

klasse G. Het corresponderende WNT-bezoldigingsbedrag voor 2017 bedraagt 170.000 euro.

- Overgangsregeling WNT: de WNT geeft aan dat bestaande arbeidsovereenkomsten en afspraken over beloning en secundaire arbeidsvoorwaarden worden gehandhaafd voor een overgangperiode van vier jaar. Daarna moet afbouw plaatsvinden binnen drie jaar.

Honorering directeur-bestuurder

Onderstaande tabel toont de honorering van de directeur-bestuurder in 2017 conform de regels van het ministerie van BZK.

Tabel 6.3 Honorering directeur-bestuurder

	drs. A.M.H. Vankan MA		mr. J.J.J.M. Vinken MRE	
Functie	directeur-bestuurder		directeur-bestuurder	
Duur dienstverband in 2017	1/1 - 31/12		1/1 - 31/12 (vanaf 13-8-2016 arbeidsongeschikt)	
Omvang dienstverband	1,0 fte		1,0 fte	
Gewezen topfunctionaris?	nee		nee	
(Fictieve) dienstbetrekking?	ja		ja	
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?	ja		ja	
Bezoldiging	2017	2016	2017	2016
Beloning	€ 140.560	€ 143.692	€ 4.181	€ 115.297
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 388	€ 701	€ -	€ 3.141
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 20.732	€ 20.421	€ -	€ 12.091
Totaal bezoldiging	€ 161.680	€ 164.814	€ 4.181	€ 130.529
Toepasselijk WNT-maximum	€ 170.000	€ 168.000	€ 170.000	€ 168.000

Zoals uit de tabel blijkt, bedraagt de bezoldiging van mevrouw Vankan, directeur-bestuurder, 161.680 euro. Dit salaris voldoet aan de WNT.

De bezoldiging van de heer Vinken in 2017 heeft enerzijds betrekking op een werkgeversbijdrage van 50% in de kosten van de ziektekostenverzekering gedurende de periode 1 januari 2017 tot en met 25 mei 2017 ad € 1.700 en anderzijds op de fiscale bijtelling van de leaseauto gedurende de periode 1 januari 2017 tot en met 9 oktober 2017 ad € 2.481. Op 26 mei 2015 is de directeur-bestuurder, de heer J.J.J.M. Vinken, arbeidsongeschikt geworden. Vanaf 13 augustus 2016 ontvangt de heer Vinken rechtstreeks via het UWV een volledige IVA-uitkering met verkorte wachttijd.

Deskundigheidsbevordering

De Raad van Commissarissen wil zich blijven ontwikkelen om zijn taak goed uit te voeren. Commissaris zijn is een vak en regelmatig bijscholen is nodig om effectief te zijn én te blijven. Zowel wat betreft goed

governance als ontwikkelingen op het gebied van de volkshuisvesting in het algemeen en de volkshuisvestelijke opgave van HEEMwonen in het bijzonder. Bij de scholing ligt de focus op zowel vakkennis en beroepsvaardigheden als op houding en gedrag die nodig zijn om de verantwoordelijkheden en taken als intern toezichthouder effectief te kunnen uitvoeren.

Op grond van de Woningwet is elke commissaris verplicht om in 2017 vijf PE-punten (Permanente Educatie) te behalen. Alle commissarissen voldoen aan deze norm. In totaal hebben de zes RvC-leden in het verslagjaar 72 PE-punten behaald.

Honorering commissarissen

De commissarissen ontvangen voor hun werkzaamheden een vaste honorering. Bij de vaststelling van de honorering heeft de RvC rekening gehouden met de Governance Code, de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de door de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties vastgestelde bindende beroepsregel. De specificatie is terug te vinden in tabel 6.4.

De RvC heeft bewust gekozen voor een beloning die ruim onder het wettelijke en het VTW-maximum blijft. Van een onkostenvergoeding is geen sprake. Er is een bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor de RvC.

Externe accountant

De RvC is verantwoordelijk voor de benoeming van de externe accountant, PwC. HEEMwonen zette PwC in 2017 in voor de controle van de jaarrekening, adviesdiensten op fiscaal terrein en andere controleopdrachten. De RvC had in 2017 eenmaal overleg met de externe accountant, de auditcommissie meerdere keren. Naast de gesprekken met de accountant over het accountantsverslag, de managementletter en het controleplan heeft de auditcommissie haar jaarlijkse gesprek met de accountant gevoerd, zowel met als zonder de directeur-bestuurder. Hierin is vrij gesproken over de ontwikkelingen binnen HEEMwonen. Daarnaast is ook de relatie met de accountant geëvalueerd. Er is verslag gedaan aan de RvC.

De aanbevelingen naar aanleiding van de interim-controle zijn in november aan de RvC gerapporteerd middels de managementletter. De belangrijkste bevindingen van de accountant:

- Er zijn geen significante tekortkomingen gesignaleerd bij de interne beheersing.
- De evaluatie van de interne beheersing is van voldoende niveau, maar bevat op punten verbeterpotentieel (onder andere kwaliteit en beheer vastgoeddata, herijken procedures als gevolg van implementatie van het nieuwe primair systeem, logische toegangsbeveiliging en het inkoopproces in Dynamics Empire).
- Aanbevelingen voor dataprivacy en cybersecurity mede in relatie tot het in werking treden van de AVG in mei 2018.
- Aandachtspunten voor de administratieve inbedding van het splitsingsplan DAEB/niet-DAEB.

Verklaringen

De leden van de RVC hadden in het verslagjaar:

- geen arbeidsovereenkomst met HEEMwonen;
- geen zitting in het college van B&W van de gemeente Landgraaf en/of Kerkrade;
- geen zitting in het college van de Gedeputeerde Staten van Limburg.

De leden van het college van B&W van Landgraaf en/of Kerkrade en van de GS van Limburg hebben geen personen benoemd in het bestuur of de RvC van HEEMwonen.

6.5 Slotopmerking

De RvC constateert dat HEEMwonen in 2017 veel energie gestoken heeft in de organisatie-inrichting en de afstemming van de processen op de ondernemingsdoelstellingen. Hiermee zijn goede stappen gezet om invulling te geven aan het ondernemingsplan ‘welkom bij HEEMwonen, wat kunnen wij voor u doen?’.

Begin 2018 treed ik af als voorzitter van de RvC. Ik mag terugkijken op een bewogen periode met veel ontwikkelingen en veranderingen en ben trots op de wendbare, krachtige organisatie HEEMwonen. Dank aan iedereen voor de samenwerking en veel succes voor mijn opvolger als voorzitter van de RvC.

Louis Vroomen,
Voorzitter Raad van Commissarissen

Tabel 6.4. Honorering commissarissen in 2017

	Maximale honorering (wettelijk)	Maximale honorering volgens VTW	Honorering HEEMwonen vanaf 2015	Opmerking
Dr. L.H.M. Vroomen	€ 25.500	€ 19.635	€ 13.000	
C.G.M. van der Weijden MSc	€ 14.592	€ 11.236	€ 7.725	Pro rata vanaf 21-2-2017
M.L.A. Vranken MBA	€ 17.000	€ 13.090	€ 9.000	
drs. D.J.H.N. Huntjens	€ 14.592	€ 11.236	€ 7.725	Pro rata vanaf 21-2-2017
ir. G.J.A.M. Römgens	€ 17.000	€ 13.090	€ 9.000	
H.A.M. Sentjens MRE FRICS RT	€ 17.000	€ 13.090	€ 9.000	

Kengetallen 2014-2017

Kengetallen HEEMwonen	2017	2016	2015	2014
Gegevens woningbezit				
Aantal verhuureenheden in exploitatie:				
- woningen en woongebouwen (zelfstandige eenheden)	10.025	10.020	9.956	9.964
- onzelfstandige wooneenheden	487	487	490	448
- parkeergelegenheden	1.473	1.478	1.478	1.456
- overige eenheden (maatschappelijk/bedrijfsmatig onroerend goed)	42	43	41	41
Totaal aantal verhuureenheden	12.027	12.028	11.965	11.909
Mutaties in het (woning)bezit				
- aantal woningen opgeleverd	-	87	75	6
- aantal overige verhuureenheden opgeleverd	-	-	59	-
- aantal woningen aangekocht	7	-	-	-
- aantal woningen verkocht / uit exploitatie	-2	-	-	-7
- aantal woningen gesloopt	-	-24	-83	-126
- aantal overige eenheden gesloopt gesloopt	-6			
- aangekochte panden / percelen	-	2	-	-
- wijzigingen als gevolg van herclassificatie	-	-2	-	65
Aantal woningen naar huurprijsklasse (gerelateerd aan aftoppingsgrenzen huurtoeslag)				
- goedkope woningvoorraad	1.601	1.571	1.517	1.425
- betaalbare woningvoorraad	6.986	6.950	6.905	6.895
- dure woningvoorraad tot liberalisatiegrens	1.112	1.180	1.333	1.465
- geliberaliseerde woningvoorraad	326	319	201	179
Kwaliteit				
- kosten niet planmatig onderhoud per woning (in €)	557	582	477	659
- kosten planmatig onderhoud per woning (in €)	1.447	634	741	859
- totaal kosten onderhoud / woning (in €)	2.004	1.216	1.218	1.518
Prijs / kwaliteitsverhouding (cijfers ultimo boekjaar)				
- gemiddeld aantal punten WWS	143	142	140	146
- gemiddelde netto huurprijs (in €)	524	521	514	501
- gemiddelde huurstijging (in %)	0,54	0,66	1,75	2,90
- netto huurprijs als % maximaal redelijke huurprijs	75	75	74	68

Het verhuren van woningen				
- mutatiegraad (in %)	8,24	7,99	9,39	8,70
- huurachterstand (in %)	0,97	0,62	0,60	0,82
- totale huurderiving (in %)	2,44	2,87	3,07	3,50
- mutatieleegstand (in %)	0,61	2,83	1,14	1,45
- herstructureringsleegstand (in %)	1,83	0,04	1,93	2,05
Financiële continuïteit				
- solvabiliteit (eigen vermogen / balanstotaal) (in %)	67,78	64,09	60,53	35,48
- liquiditeit (current ratio)	0,45	0,30	0,63	0,16
- gemiddelde vermogenskostenvoet (in %)	3,83	3,91	3,97	4,36
- rentedekkingsgraad (ICR)	3,21	3,00	3,13	2,08
- dekkingsgraad rente + aflossing (DSCR)	0,99	0,81	0,97	0,53
- loan to value (in % marktwaarde)	31,64	35,52	39,97	-
- loan to value (in % bedrijfswaarde)	57,70	57,02	59,79	65,04
Balans en winst- en verliesrekening (in €)				
- eigen vermogen / zelfstandige woning	63.039	55.769	50.056	18.151
- voorzieningen / zelfstandige woning	51	551	76	178
- langlopende schulden / zelfstandige woning	28.561	29.688	31.272	31.240
- totaal opbrengsten / zelfstandige woning	6.940	6.839	6.801	6.620
- (overheids)heffingen per zelfstandige woning	423	296	244	560
- overige bedrijfslasten / zelfstandige woning	750	741	688	689
- jaarresultaat / zelfstandige woning	7.298	6.032	6.922	-754
Personeelsbezetting Aantal formatieplaatsen gesplitst naar kostenplaats:				
- directie	2,67	3,00	4,00	4,00
- HRM	1,72	1,83	1,83	1,83
- bedrijfsvoering	23,28	21,83	16,94	18,00
- strategie & beleid	5,67	5,67	6,67	6,78
- wonen	33,11	34,33	31,88	38,33
- wijken	31,14	28,19	28,58	21,45
	97,58	94,85	89,90	90,39
Totaal aantal medewerk(st)ers:	108	103	98	98
Personeelskosten per zelfstandige woning (excl. doorbelastingen) (in €)	785	808	754	746
Huisvestingskosten per zelfstandige woning (in €)	21	24	22	33
Kosten toezicht (RvC) per zelfstandige woning (in €)	11	12	9	14
Algemene kosten per zelfstandige woning (in €)	265	223	220	228



JAAR REKE NING

'17

7 Jaarrekening

Inhoud

1	Balans per 31 december 2017.....	86
2	Winst- en verliesrekening over 2017	89
3	Kasstroomoverzicht	90
4	Algemene toelichting	92
5	Grondslagen voor waardering van activa en passiva.....	94
6	Grondslagen voor bepaling van het resultaat.....	104
7	Financiële instrumenten en risicobeheersing	109
8	Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling	111
9	Kasstroomoverzicht	113
10	Toelichting op de balans.....	114
11	Toelichting op de winst- en verliesrekening	130
12	Overige informatie	138
13	Statutaire resultaatbestemming	141
14	Controleverklaring van de onafhankelijk accountant	142
15	Segmentatie naar DAEB en niet-DAEB	147

1 Balans per 31 december 2017

(na voorgestelde resultaatbestemming) (bedragen x € 1.000)

	Ref.	31-12-2017	31-12-2016
VASTE ACTIVA			
Materiële vaste activa			
DAEB vastgoed in exploitatie	10.1	867.094	806.134
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	10.1	37.720	31.388
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	10.2	4.956	2.787
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	10.3	6.687	7.000
		<u>916.457</u>	<u>847.309</u>
Financiële vaste activa			
Latente belastingvordering(en)	10.4.1	6.845	18.676
Leningen u/g	10.4.2	2.950	2.950
		<u>9.795</u>	<u>21.626</u>
Som der vaste activa		926.252	868.935
VLOTTENDE ACTIVA			
Vorderingen			
Huurdebiteuren	10.5.1	512	415
Overheid	10.5.2	14	28
Belastingen en premies sociale verzekeringen	10.5.3	182	190
Overige vorderingen	10.5.4	264	30
Overlopende activa	10.5.5	862	1.318
		<u>1.834</u>	<u>1.981</u>
Liquide middelen	10.6	4.226	1.046
Som der vlottende activa		6.060	3.027
TOTAAL ACTIVA		932.312	871.962

	Ref.	31-12-2017	31-12-2016
EIGEN VERMOGEN			
Overige reserves	10.7.1	279.771	257.293
Herwaarderingsreserve	10.7.2	352.192	301.508
		<u>631.963</u>	<u>558.801</u>
VOORZIENINGEN			
Onrendabele investeringen en herstructureringen	10.8.1	-	5.000
Latente belastingverplichting(en)	10.8.2	14	17
Overige voorzieningen	10.8.3	498	508
		<u>512</u>	<u>5.525</u>
LANGLOPENDE SCHULDEN			
Schulden/leningen kredietinstellingen	10.9.1	286.326	297.470
KORTLOPENDE SCHULDEN			
Schulden aan overheid	10.10.1	5	14
Schulden aan leveranciers	10.10.2	3.866	1.790
Belastingen en premies sociale verzekeringen	10.10.3	1.981	592
Overige schulden	10.10.4	2.150	1.619
Overlopende passiva	10.10.5	5.509	6.151
		<u>13.511</u>	<u>10.166</u>
TOTAAL PASSIVA		932.312	871.962

2 Winst- en verliesrekening over 2017

(bedragen x € 1.000)	Ref.	2017	2016
Huuropbrengsten	11.1.1	65.506	64.565
Opbrengsten servicecontracten	11.1.2	2.698	2.855
Lasten servicecontracten	11.1.3	-3.509	-3.499
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	11.1.4	-6.048	-10.576
Lasten onderhoudsactiviteiten	11.1.5	-23.653	-12.943
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	11.1.6	-7.006	-5.756
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille		27.988	34.646
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	11.1.7	283	744
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	11.1.7	-198	-239
Toegerekende organisatiekosten	11.1.7	-	-
Toegerekende financieringskosten	11.1.7	-	-
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling		85	505
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	11.2	115	-
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	11.2	-103	-
Toegerekende organisatiekosten	11.2	-	-
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		12	-
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	11.3.1	1.938	-12.157
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	11.3.2	65.814	47.887
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille		67.752	35.729
Opbrengsten overige activiteiten	11.4.1	476	804
Kosten overige activiteiten	11.4.2	-	-
Netto resultaat overige activiteiten		476	804
Leefbaarheid	11.5	-2.333	-1.330
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	11.6.1	205	205
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	11.6.2	1	171
Rentelasten en soortgelijke kosten	11.6.3	-9.195	-10.228
Saldo financiële baten en lasten		-8.989	-9.852
Resultaat voor belastingen		84.990	60.502
Belastingen	11.7	-11.828	-60
Resultaat deelnemingen	11.8	-	-
Resultaat na belastingen		73.162	60.442

3 Kasstroomoverzicht

(directe methode) (bedragen x € 1.000)

	2017	2016
Operationele activiteiten		
Huren	68.666	67.783
Vergoedingen	-	20
Overige bedrijfsontvangsten	868	150
Renteontvangsten	206	215
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	69.740	68.168
Erfpacht	-	14
Personeelsuitgaven	7.806	7.336
Onderhoudsuitgaven	18.180	14.186
Overige bedrijfsuitgaven	8.326	11.656
Rente uitgaven	9.438	10.638
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	46	46
Verhuurderheffing	4.673	2.784
Leefbaarheid externe uitgave niet investering gebonden	370	386
Vennootschapsbelasting	-	-146
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	48.839	46.900
Kasstroom uit operationele activiteiten	20.901	21.268
(Des)Investeringsactiviteiten		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	115	2
Verkoopontvangsten nieuwbouw , woon- en niet woongelegenheden	166	220
Verkoopontvangsten grond	252	560
<i>Tussentelling ingaande kasstromen MVA</i>	533	782
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	-1.937	-9.009
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-3.618	-4.300
Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	-1.041	-540
Aankoop grond	-	-44
Investerings overig	-514	-12
Externe kosten bij verkoop	-	-13
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen MVA</i>	-7.110	-13.918
<i>Saldo in- en uitgaande kasstromen MVA</i>	-6.577	-13.136
Ontvangsten verbindingen	-	1.040
Ontvangsten overig	-	51
Uitgaven verbindingen	-	-9
<i>Saldo in-en uitgaande kasstromen FVA</i>	-	1.082
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten	-6.577	-12.054

	2017	2016
Financieringsactiviteiten		
Nieuwe door WSW geborgde leningen	10.000	15.000
Nieuwe niet door WSW geborgde leningen DAEB	-	-
Nieuwe niet door WSW geborgde leningen niet-DAEB	-	-
<i>Tussentelling inkomende kasstromen</i>	10.000	15.000
Aflossing door WSW geborgde leningen	21.144	28.873
Aflossing niet door WSW geborgde leningen DAEB investeringen	-	-
Aflossing niet door WSW geborgde leningen niet-DAEB investeringen	-	-
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen</i>	21.144	28.873
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-11.144	-13.873
Mutatie liquide middelen	3.180	-4.659
Wijziging kortgeldmutaties	-	-
Liquide middelen per 1-1	1.046	5.705
Liquide middelen per 31-12	4.226	1.046

4 Algemene toelichting

4.1 Algemeen

Woningstichting HEEMwonen is een stichting met de status van “toegelaten instelling volkshuisvesting”. De statutaire vestigingsplaats is Kerkrade, de feitelijke vestigingsplaats is Markt 52 te Kerkrade. HEEMwonen is ingeschreven bij het handelsregister onder nummer 14021260. De activiteiten bestaan voornamelijk uit de exploitatie en ontwikkeling van woningen voor de sociale huursector. Wij hebben specifieke toelating in de regio Parkstad Limburg en zijn werkzaam binnen de juridische wetgeving vanuit de Woningwet.

4.2 Continuïteit

Het eigen vermogen van woningstichting HEEMwonen bedraagt per 31 december 2017 € 632 miljoen positief (2016: € 559 miljoen positief). Financiering vindt plaats met kortlopende - en langlopende schulden, waaronder door banken en institutionele beleggers verstrekte geldleningen.

Op basis van de gesprekken met het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) verwachten wij dat de geborgde financiering zal worden gecontinueerd. De in de onderhavige jaarrekening gehanteerde grondslagen van waardering en resultaatbepaling zijn dan ook gebaseerd op de veronderstelling van continuïteit van de stichting. De verhuurderheffing, de vennootschapsbelasting en de (mogelijke) saneringsheffing leggen een substantieel beslag op de operationele kasstroom die desondanks positief blijft. De heffingen betekenen wel dat meer geld wordt aangetrokken op de kapitaalmarkt voor (des)investeringsactiviteiten. De huidige lage rentestand heeft een positief effect op de toekomstige kasstromen.

4.3 Groepsverhoudingen

Woningstichting HEEMwonen heeft ultimo 2017 geen verbindingen.

4.4 Schattingswijzigingen

In het kader van de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat en de in de toelichting opgenomen bedrijfswaarde van het vastgoed in exploitatie zijn schattingswijzigingen doorgevoerd die nader uiteengezet zijn in de toelichting 10.1.1 en 10.1.2 (toelichting mutatie bedrijfswaarde).

4.5 Presentatiewijzigingen

In 2017 heeft HEEMwonen een presentatiewijziging doorgevoerd voor de classificatie van het DAEB- en niet-DAEB bezit. De classificatie sluit hierbij direct aan op het splitsingsplan zoals deze is goedgekeurd door de Autoriteit Woningcorporaties (Aw). Gezien de aard van deze wijziging zijn de mutaties verwerkt in het lopende boekjaar en heeft geen aanpassing van de vergelijkende cijfers plaatsgevonden.

4.6 Schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de directie van HEEMwonen zich verschillende oordelen en maakt schattingen die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen in hoofdstuk 8 of bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningpost.

5 Grondslagen voor waardering van activa en passiva

5.1 Regelgeving

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met artikel 35 van de Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting 2016, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTIV) 2016, richtlijn 645 van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving (herzien 2017) en de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector ('WNT').

Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans, de winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht zijn referenties opgenomen. Met deze referenties wordt verwezen naar de toelichting. Toelichtingen op posten in de balans, winst- en verliesrekening en kasstroomoverzicht worden in de jaarrekening genummerd.

5.2 Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar. Voor een aantal posten zijn schattingen gewijzigd, zie hiervoor paragraaf 4.5.

5.3 Verwerking verplichtingen

Bij de bepaling van voorzieningen wordt uitgegaan van in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan. Tot de feitelijke verplichtingen worden ook gerekend verplichtingen die kunnen worden gekwalificeerd als “intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd”. Hiervan is sprake wanneer uitingen namens HEEMwonen zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen inzake toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van HEEMwonen rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de definitief ontwerp fase en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden (zie verder onder voorzieningen).

5.4 Materiële vaste activa

5.4.1 Algemene uitgangspunten

Tenzij bij de afzonderlijke waarderingsgrondslagen van de balansposten iets anders wordt vermeld gelden voor alle materiële vaste activa de volgende algemene uitgangspunten.

Verkrijgings- of vervaardigingsprijs

De verkrijgings- of vervaardigingsprijs wordt bepaald als de som van alle direct toe te rekenen uitgaven. Voor zover verkregen subsidies kwalificeren als investeringssubsidie worden deze in mindering gebracht op de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Tevens worden hierbij de rente op vreemd vermogen tijdens de bouw en direct toerekenbare interne kosten alsmede transactiekosten geactiveerd. Toerekening van rente vindt plaats zoals

beschreven in paragraaf 6.3.11. Er wordt rekening gehouden met bijzondere waardeverminderingen die op balansdatum worden verwacht.

Indien grond gekocht is met opstallen, met de intentie de opstallen te slopen of teniet te laten gaan en vervolgens op de grond nieuwbouw te realiseren, dan maken de eventuele boekwaarde van de opstallen en de gemaakte sloopkosten deel uit van de verkrijgingsprijs van de grond.

Verwerking van groot onderhoud

HEEMwonen verwerkt de kosten van groot onderhoud aan haar materiële vaste activa als onderdeel van de boekwaarde indien wordt voldaan aan de criteria voor activering. De geactiveerde kosten worden als afzonderlijke component behandeld. Voor zover sprake is van vervanging van onderdelen van het actief wordt de nog aanwezige boekwaarde van deze onderdelen gedesinvesteerd. Indien de boekwaarde van deze te desinvesteren onderdelen niet afzonderlijk uit de activa-registratie zijn te herleiden wordt deze benaderd op basis van de huidige uitgaven, teruggerekend naar de datum van oorspronkelijke investering.

5.4.2 DAEB vastgoed in exploitatie & niet-DAEB vastgoed in exploitatie

Typering

DAEB vastgoed omvat woningen in exploitatie met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens op het moment van het afsluiten van de huurovereenkomst, geliberaliseerde woningen die per balansdatum een huurprijs kennen lager dan de huurtoeslaggrens, het maatschappelijk vastgoed en het overige sociale vastgoed. De huurtoeslaggrens is een algemeen huurprijsniveau dat door de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt vastgesteld. Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsonroerend goed dat is verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijn-, onderwijs en culturele instellingen en dienstverleners en tevens is vermeld op de bijlage zoals deze is opgenomen in de Beschikking van de Europese Commissie d.d. 15 december 2009 aangaande de staatssteun voor toegelaten instellingen.

Niet-DAEB vastgoed omvat woningen en overige objecten welke niet voldoen aan het criterium van DAEB vastgoed.

Kwalificatie

HEEMwonen richt zich op het realiseren van de volkshuisvestelijke taken. Dit betekent dat beleidskeuzes rondom het vastgoed primair worden gemaakt met in achtneming van haar taak als sociale huisvester. Daarnaast worden investeringsbeslissingen mede genomen op basis van een analyse van het financiële rendement. Basis voor de waardering is het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde.

Waarderingsgrondslag

Vastgoed in exploitatie wordt ingaande de jaarrekening 2016 op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet gewaardeerd tegen de marktwaarde in verhuurde staat. HEEMwonen waardeert haar vastgoed in exploitatie bij eerste verwerking tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Daarna vindt waardering plaats tegen de actuele waarde zijnde de marktwaarde in verhuurde staat. De waardering tegen marktwaarde in verhuurde staat vindt plaats overeenkomstig de methodiek die is opgenomen in bijlage 2 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 ('Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2017').

HEEMwonen past voor het volledige bezit de full versie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde toe.

Complexindeling

Overeenkomstig het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde vindt waardering op waarderingscomplexniveau plaats. Elk waarderingscomplex bestaat uit vergelijkbare verhuureenheden voor wat betreft type eenheid, bouwjaar en locatie. Daarnaast is het gehele waarderingscomplex als eenheid aan een derde partij te verkopen. Alle verhuureenheden van HEEMwonen maken deel uit van een waarderingscomplex of vormen een afzonderlijk waarderingscomplex.

Waarderingsmethode

De marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie is gebaseerd op een modelmatige, op kasstromen gebaseerde methodiek. De basiskenmerken van de methodiek zijn als volgt:

- De aannames aangaande de geprognoseerde kasstromen zijn gebaseerd op de contractuele verplichtingen van de toegelaten instelling die rusten op het vastgoed.
- De overige (na de contractperiode in acht te nemen) aannames en uitgangspunten zijn gebaseerd op gegevens van de markt waarop de toegelaten instelling actief is.
- Feiten en omstandigheden die kunnen worden gekwalificeerd als verplichtingen die niet specifiek aan het vastgoed zijn toe te rekenen zijn (zoals bijvoorbeeld afgesloten convenanten met gemeenten over aan te houden volumes in huurprijscategorieën en mogelijk in de toekomst te maken prestatieafspraken) zijn niet opgenomen op de balans of in de niet uit de balans blijvende verplichtingen.
- Het rekenmodel maakt gebruik van een Netto Contante Waardeberekening (NCW), ook wel Discounted Cash Flow (DCF) genaamd. Dit betekent dat voor een periode van 15 jaar de inkomsten en uitgaven betrouwbaar worden geschat en dat deze aan de hand van een disconteringsvoet “contant” worden gemaakt naar het heden. Daarnaast wordt een eindwaarde bepaald na afloop van de DCF-periode van 15 jaar, de exit yield.

Het inschatten van kosten en opbrengsten wordt gedaan aan de hand van twee scenario's: doorexploiteren en uitponen. Bij doorexploiteren is de veronderstelling dat het volledige complex in bezit blijft gedurende de volledige DCF-periode. Het inrekenen van de markthuur geschiedt bij mutatie. Bij uitponen is de veronderstelling dat bij mutatie tot verkoop van individuele woningen wordt overgegaan.

Bij beide scenario's wordt ervan uitgegaan dat het object/complex in zijn geheel aan een derde wordt verkocht en dat deze derde de afweging maakt tussen beide scenario's. Per complex wordt uiteindelijk het scenario met de hoogste uitkomst gelijk gesteld aan het begrip “marktwaarde verhuurde staat”, zijnde de actuele waarde waartegen de waardering van het vastgoed plaatsvindt.

Het inschatten van de kosten en opbrengsten wordt op basis van marktconforme uitgangspunten gedaan. De volgende parameters worden hierbij gehanteerd:

- Prijsinflatie ten behoeve van de jaarlijkse indexatie van de ingerekende contracthuur, de markthuur, de maximale huur en de liberalisatiegrens, belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten.
- Loonstijging als uitgangspunt voor de stijging van de beheerkosten.
- Bouwkostenstijging vormt het uitgangspunt voor de stijging van de onderhoudskosten, de verkoopkosten en de verouderingskosten.
- Leegwaardestijging is de basis voor de stijging van de verkoopopbrengst in het uitpondscenario.

HEEMwonen heeft de in het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2017 voorgeschreven parameters en uitgangspunten toegepast:

<u>Parameters woongelegenheden</u>	<u>2017</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021 e.v.</u>
Prijsinflatie	1,30%	1,30%	1,50%	1,70%	2,00%
Looninflatie	1,60%	2,20%	2,20%	2,20%	2,50%
Bouwkostenstijging	1,60%	2,20%	2,20%	2,20%	2,50%
Leegwaardestijging	3,40%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Instandhoudingsonderhoud per vhe -EGW	€ 648	€ 1596			
Instandhoudingsonderhoud per vhe - MGW	€ 430	€ 1369			
Instandhoudingsonderhoud per vhe – Zorgeenheid (extramuraal)	€ n.v.t				
Mutatieonderhoud per vhe - EGW	€ 836				
Mutatieonderhoud per vhe - MGW	€ 628				
Beheerkosten per vhe - EGW	€ 427				
Beheerkosten per vhe - MGW	€ 420				
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,19%				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,13%				
Verhuurderheffing (% van de WOZ)	0,591%				
Huurderving (% van de huursom)	1,00%				
Mutatiekans bij doorexploiteren	7,97%				
Mutatiekans bij uitponen (jaar 1)	8,43%				
Mutatieleegstand DAEB	0 maanden				
Mutatieleegstand niet-DAEB	3 maanden				
Verkoopkosten bij uitponen (% van de leegwaarde)	1,60%				
Disconteringsvoet bij doorexploiteren:	7,45%				
Disconteringsvoet bij uitponen:	7,72%				
Huurstijging boven prijsinflatie voorgaand jaar – zelfstandige eenheden		1,00%	0,80%	0,60%	0,30%
– onzelfstandige eenheden		n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t

<u>Parameters bedrijfsmatig onroerend goed</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 6,98	€ 6,90
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 10,20	€ 10,00
Beheerkosten % van de markthuur - BOG	3%	3%
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,30839%	0,281615%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,13%	0,13%
Disconteringsvoet:	10,35%	10,43%

Parameters maatschappelijk onroerend goed

Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 6,98	(2016: € 6,41)
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 10,20	(2016: € 10,00)
Beheerkosten % van de markthuur - BOG	2%	(2016: 2%)
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,30839%	(2016: 0,29161%)
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,13%	(2016: 0,13%)
Disconteringsvoet:	9,18%	(2016: 9,01%)

Parameters intramuraal zorgvastgoed

Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 8,52	(2016: € 8,18)
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 10,20	(2016: € 10,00)
Beheerkosten (% van markthuur)	2,50%	(2016: 2,5%)
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,30839%	(2016: 0,29161%)
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,13%	(2016: 0,13%)
Disconteringsvoet:	7,99%	(2016: 6,62%)

Voor splitsingskosten is een norm gehanteerd van € 500 per te splitsen eenheid. De overdrachtskosten, bestaande uit overdrachtsbelasting alsmede notaris- en registratiekosten, bedragen 3% van de berekende waarde van een verhuureenheid.

Onder toepassing van de full-versie heeft HEEMwonen de voor de volgende vrijheidsgraden van het Handboek afwijkende standpunten ingenomen, rekening houdend met de specifieke omstandigheden van het bezit en/of de omgeving waarbinnen HEEMwonen opereert.

(bedragen x € 1)	Eigen parameter			Handboek parameter		
Impact hantering vrijheidsgraden	Min.	Gem.	Max.	Min.	Gem.	Max.
Markthuur	€ 126	€ 646	€ 1.242	€ 347	€ 649	€ 1.193
Leegwaarde	€ 16.391	€ 105.312	€ 241.934	€ 12.001	€ 103.133	€ 247.650
Leegwaardestijging (5 jaars gem.)		2,28%			2,26%	
Disconteringsvoet	5,91%	7,45%	8,41%	7,31%	7,88%	8,16%
Instandhoudingsonderhoud	€ 430	€ 853	€ 1.596	€ 647	€ 893	€ 993

De invulling van deze vrijheidsgraden is door de externe taxateur beoordeeld op aannemelijkheid.

In het boekjaar 2016 is de volledige portefeuille vastgoed in exploitatie door een externe onafhankelijke taxateur gevalideerd door middel van gevel/zichttaxatie. In 2017 heeft de waardering plaatsgevonden op basis van een taxatie-update.

Mutatie marktwaarde verhuurde staat

Mutaties in de marktwaarde in verhuurde staat van vastgoed in exploitatie worden in de winst- en verliesrekening verantwoord onder ‘Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille’.

Herwaardering

De herwaarderingsreserve wordt bepaald als het positieve verschil tussen de marktwaarde verhuurde staat en de initiële verkrijgings- of vervaardigingsprijs (zonder rekening te houden met enige afschrijving of waardevermindering) en onder aftrek van (latente) belastingverplichtingen.

Bepaling bedrijfswaarde (ten behoeve van de toelichting)

Onder de bedrijfswaarde wordt verstaan de contante waarde van de aan een actief of samenstel van activa (kasstroom genererende eenheden) toe te rekenen toekomstige kasstromen die kunnen worden verkregen met de uitoefening van het bedrijf. De bedrijfswaarde wordt gevormd door de contante waarde van de geprognosticeerde kasstromen uit hoofde van toekomstige exploitatieopbrengsten en toekomstige exploitatielasten over de geschatte resterende looptijd van de investering.

De kasstroomprognoses zijn gebaseerd op redelijke en onderbouwde veronderstellingen die de beste schatting van de directie weergeven van de economische omstandigheden die van toepassing zullen zijn gedurende de resterende levensduur van het actief. De kasstromen zijn gebaseerd op de eind 2017 intern geformaliseerde meerjarenbegroting en bestrijken een periode van 5 jaar behoudens de verwachte kosten van groot onderhoud, erfpacht en overige contracten met een werkingsduur van meer dan vijf jaar. De kosten van planmatig groot onderhoud worden gebaseerd op de in de meerjarenonderhoudsbegroting onderkende cycli per component. Voor latere jaren wordt uitgegaan van de verwachte gemiddelde groeivoeten voor inflatie, huurstijging en rente alsmede genormeerde lastenniveaus.

5.4.3 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Typering

Dit betreft complexen in aanbouw die zijn bestemd om te worden ingezet als vastgoed in exploitatie.

Waarderingsgrondslag

Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie wordt gewaardeerd tegen uitgaafprijzen en toegerekende kosten van het werkapparaat uit hoofde van voorbereiding, toezicht en directievoering of lagere marktwaarde en inclusief transactiekosten (zoals overdrachtsbelasting, notariskosten en andere transactiekosten).

Tijdens de bouw wordt rente toegerekend vanaf het moment dat daadwerkelijk met de ontwikkeling is gestart. De geactiveerde rente wordt berekend tegen de gemiddelde rentevoet over het totale vreemde vermogen.

Grondposities

Ingenomen grondposities (al dan niet met opstallen) worden aangeschaft met het oog op (her)ontwikkeling van huur- en verkoopprojecten. De posities worden gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of lagere realiseerbare waarde. Rentetoerekening vindt eerst plaats nadat ontwikkelactiviteiten zijn gestart. Tijdelijke exploitatiekasstromen uit de opstallen worden in het resultaat verantwoord.

5.4.4 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de verwachte toekomstige gebruiksduur en bijzondere waardeverminderingen.

Niet aan de bedrijfsuitoefening dienstbare activa worden gewaardeerd tegen de verwachte opbrengstwaarde.

5.5 Financiële vaste activa

5.5.1 Latente belastingvorderingen

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor verrekenbare fiscale verliezen en voor verrekenbare tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en verplichtingen volgens fiscale voorschriften enerzijds en de in deze jaarrekening gevolgde waarderingsgrondslagen anderzijds, met dien verstande dat latente belastingvorderingen alleen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er toekomstige fiscale winst zal zijn waarmee de tijdelijke verschillen kunnen worden verrekend en verliezen kunnen worden gecompenseerd.

De berekening van de latente belastingvordering geschiedt tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven of tegen de in komende jaren geldende tarieven, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld.

Latente belastingvorderingen worden gewaardeerd tegen contante waarde.

5.5.2 Leningen u/g

De leningen u/g worden initieel gewaardeerd tegen de reële waarde van het verstrekte bedrag, gewoonlijk de nominale waarde. Vervolgens vindt waardering plaats tegen geamortiseerde kostprijs waarbij rekening wordt gehouden met een eventuele bijzondere waardevermindering.

5.5.3 Overige vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie, gewoonlijk de nominale waarde, en na eerste verwerking tegen de geamortiseerde kostprijs. Als de ontvangst van de vordering is uitgesteld op grond van een verlengde overeengekomen betalingstermijn wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten en worden er op basis van de effectieve rente rente-inkomsten ten gunste van de winst- en verliesrekening gebracht. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

5.6 Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, veelal gelijk aan de nominale waarde. Een voorziening voor oninbaarheid gebaseerd op een statische beoordeling per balansdatum wordt in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

5.7 Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en direct opeisbare deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder kortlopende schulden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde.

5.8 Herwaarderingsreserve

Een herwaarderingsreserve wordt gevormd voor het positieve verschil tussen de marktwaarde van activa en de boekwaarde op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs.

In de herwaarderingsreserve worden de ongerealiseerde waardevermeerderingen van de onroerende zaken in exploitatie opgenomen. Er is sprake van een ongerealiseerde waardevermeerdering indien de marktwaarde van een waarderingscomplex op balansdatum hoger is dan de boekwaarde op basis van de verkrijgingsprijs- of vervaardigingsprijs. Indien op een waarderingscomplex in het verleden een waardevermindering is verantwoord, dan wordt pas een herwaarderingsreserve gevormd voor het betreffende complex voor zover de marktwaarde hoger is dan de boekwaarde op basis van verkrijgings- of vervaardigingsprijs.

Het gerealiseerde deel van de herwaarderingsreserve van op marktwaarde gewaardeerde onroerende zaken in exploitatie worden rechtstreeks ten gunste van de overige reserves verantwoord. Aangezien de waardevermeerdering van de onroerende zaken in exploitatie reeds ten gunste van de winst- en verliesrekening is gebracht (en in verband hiermee een herwaarderingsreserve is gevormd) is verwerking van de daaropvolgende realisatie niet ten gunste van de winst- en verliesrekening gebracht.

5.9 Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen en verliezen die op balansdatum bestaan waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de hoogte redelijkerwijs kan worden geschat. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen, tenzij anders vermeld.

Wanneer de verwachting is dat een derde de verplichtingen vergoedt, en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, dan wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

5.9.1 Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

Verwachte verliezen als gevolg van onrendabele investeringen nieuwbouw worden als bijzondere waardeverandering in mindering gebracht op de boekwaarde van het complex waartoe de investeringen gaan behoren. Indien en voor zover de verwachte verliezen de boekwaarde van het betreffende complex overtreffen wordt voor dit meerdere een voorziening gevormd. Onder verwachte verliezen wordt in dit verband verstaan het verschil tussen de investering en de marktwaarde in verhuurde staat.

5.9.2 Voorziening latente belastingverplichtingen

Latente belastingverplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en verplichtingen volgens fiscale voorschriften enerzijds en de boekwaarden die in deze jaarrekening gevolgd worden anderzijds. De berekening van de latente belastingverplichtingen geschiedt tegen de belastingtarieven die op het einde van het verslagjaar gelden of tegen de tarieven die in de komende jaren gelden, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld.

Latente belastingen worden verantwoord voor tijdelijke verschillen, tenzij HEEMwonen in staat is het tijdstip van afloop van het tijdelijk verschil te bepalen en het niet waarschijnlijk is dat het tijdelijke verschil in de voorzienbare toekomst zal aflopen.

Belastinglatenties worden gewaardeerd op basis van contante waarde.

5.9.3 Voorziening pensioenen

HEEMwonen heeft één enkele pensioenregeling. De belangrijkste kenmerken hiervan zijn:

Pensioenregeling van het bedrijfstakpensioenfonds voor de Woningcorporaties.

HEEMwonen heeft voor bijna al haar werknemers een toegezegde pensioenregeling. Hiervoor in aanmerking komende werknemers bouwen jaarlijks een pensioenrecht op over het loon van dat jaar (middelloonregeling).

De verplichtingen, welke voortvloeien uit deze rechten van haar personeel, zijn ondergebracht bij de Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (SPW). HEEMwonen draagt hiervoor premies af waarvan de werkgever iets meer - en de werknemer iets minder dan de helft betaalt. De pensioenrechten worden jaarlijks geïndexeerd, indien en voor zover de dekkingsgraad van het pensioenfonds (het vermogen van het pensioenfonds gedeeld door haar financiële verplichtingen) dit toelaat. Naar de stand van ultimo december 2017 is de dekkingsgraad van het pensioenfonds 115,8% (2016: 109,7%) bij een minimaal vereiste dekkingsgraad van 104,1%. HEEMwonen heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in geval van een tekort bij SPW, anders dan het effect van hogere toekomstige premies.

Op de Nederlandse pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing en worden op verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan pensioenfonds en verzekeringsmaatschappijen betaald door HEEMwonen. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

5.9.4 Overige voorzieningen

De overige voorzieningen worden opgenomen tegen de voor de afwikkeling van de voorziening naar verwachting noodzakelijke uitgaven. Deze uitgaven zijn gewaardeerd tegen nominale waarde, tenzij hieronder anders is aangegeven. HEEMwonen kent de volgende overige voorzieningen:

- *Jubilea*
Deze wordt opgenomen tegen de contante waarde van de verwachte uitkeringen gedurende het dienstverband. Bij de berekening van de voorziening wordt onder meer rekening gehouden met verwachte salarisstijgingen en de blijfkans. De disconteringsvoet voor de contantmaking is 5%.
- *Loopbaanontwikkelingsbudget*
De voorziening voor loopbaanontwikkeling is gevormd ter dekking van toekomstige verplichtingen op het gebied van loopbaanontwikkeling. Op grond van de CAO-bepalingen hebben alle werknemers die in dienst zijn recht op een loopbaanontwikkelingsbudget van maximaal € 900 per jaar. De omvang van het dienstverband (fulltime of parttime) op 1 januari bepaalt de hoogte en het maximum van het budget. De hoogte van de voorziening is gesteld op 40% van het toegekende budget aan werknemers jonger dan 55 jaar minus de daadwerkelijk opgenomen bedragen.

5.10 Langlopende schulden

Langlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten.

5.11 Afgeleide financiële instrumenten (derivaten)

HEEMwonen maakt geen gebruik van rentederivaten.

6 Grondslagen voor bepaling van het resultaat

6.1 Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. De resultaten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd; verliezen reeds zodra zij voorzienbaar zijn.

Het resultaat wordt tevens bepaald met inachtneming van de verwerking van ongerealiseerde waardeveranderingen van op actuele waarde gewaardeerde vaste activa en afgeleide financiële instrumenten.

De winst- en verliesrekening wordt verplicht gepresenteerd op basis van de functionele indeling. Woningcorporaties voeren naast verhuuractiviteiten, vaker activiteiten uit op het gebied van ontwikkeling van vastgoed en verkoop van delen van de vastgoedportefeuille. Hierbij geeft de functionele indeling de gebruiker van de jaarrekening een beter inzicht geeft dan de categoriale indeling. HEEMwonen richt zich volledig op verhuuractiviteiten. Het gebruik van de functionele indeling is in dit kader derhalve minder relevant.

In de functionele winst- en verliesrekening zijn alle opbrengsten direct toe te rekenen aan de activiteiten van HEEMwonen. Bij de kosten is er een onderscheid tussen de direct toerekenbare kosten en de indirecte kosten. De direct toerekenbare kosten worden bij het betreffende onderdeel verantwoord. De toerekening van de indirecte kosten aan de onderscheiden onderdelen van de functionele winst- en verliesrekening gebeurt op basis van verdeelsleutels.

6.2 Bedrijfsopbrengsten

6.2.1 Opbrengstverantwoording algemeen

Opbrengsten uit de levering van goederen worden verwerkt zodra alle belangrijke rechten en risico’s met betrekking tot de eigendom van de goederen zijn overgedragen aan de koper. Opbrengsten uit de levering van diensten geschieden naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan de balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten.

6.2.2 Huuropbrengsten

De jaarlijkse huurverhoging is van overheidswege gebonden aan een maximum. De regels voor de huurverhoging in 2017 zijn door het ministerie van Binnenlandse Zaken gepubliceerd. De inflatie over 2016 bedraagt 0,3%. Dit betekent dat de volgende maximale huurverhoging per inkomenscategorie van toepassing was voor de huurverhoging per 1 juli 2017:

- 2,8% (inflatie + 2,5%) voor huishoudinkomens tot en met € 40.349 (inkomensjaar 2015);
- 4,3% (inflatie + 4,0%) voor inkomens boven € 40.349 (inkomensjaar 2015).

HEEMwonen past geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe. Derhalve geldt voor de zelfstandige DAEB woningen in 2017 een huurverhogingspercentage van 0,3%. Leegstaande woningen en woningen met een sloop- of renovatiebestemming krijgen, indien er een sociaal statuut is getekend, geen huurverhoging. In contracten met maatschappelijke instellingen kan een ander huurverhogingspercentage zijn vastgelegd. Bij niet-DAEB woningen en parkeervoorzieningen kan ook een ander percentage van toepassing zijn.

6.2.3 Opbrengsten servicecontracten

Dit betreffen ontvangen bedragen van huurders en bewoners ter dekking van te maken en gemaakte servicekosten. Jaarlijks vindt verrekening plaats op basis van de daadwerkelijke bestedingen. De kosten worden verantwoord onder de lasten servicecontracten.

6.2.4 Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling

HEEMwonen bouwt in principe geen woningen voor de verkoop. Wel is in 2016 van twee nieuwbouwwoningen de bestemming verhuur gedurende de bouwperiode gewijzigd in een verkoopbestemming. Eén van deze woningen is in december 2016 verkocht. De tweede woning is in 2017 verkocht. Gezien het incidentele karakter van de verkoop en de geringe impact op dit onderdeel zijn geen organisatiekosten toegerekend aan de verkoop.

6.2.5 Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille

Onder deze rubriek worden de volgende verkoopopbrengsten opgenomen:

- gerealiseerde verkopen van vastgoed in exploitatie;
- verkoopopbrengst bij levering van vastgoed bestemd voor de verkoop.

Opbrengsten worden verantwoord op het moment van levering (passeren transportakte). De kosten die toe te rekenen zijn aan de verkoop van de vastgoedportefeuille worden verantwoord onder de toegerekende organisatiekosten.

6.3 Bedrijfslasten

6.3.1 Lastenverantwoording algemeen

Lasten worden verantwoord in het jaar waarop ze betrekking hebben. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen direct en indirect toe te rekenen kosten. Op basis van de personele bezetting per ultimo 2017 (en 2016 voor vergelijkende cijfers) is een verdeling gemaakt op basis van de activiteiten waar de medewerkers zich mee bezig houden.

HEEMwonen hanteert de volgende verdeelsleutels voor de toerekening van directe kosten:

Directe kosten	2017	2016
Overhead	33%	53%
Geactiveerde productie eigen bedrijf	12%	4%
Exploitatie vastgoed DAEB verhuur en beheeractiviteiten	26%	28%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB verhuur en beheeractiviteiten	1%	1%
Exploitatie vastgoed DAEB onderhoudsactiviteiten	17%	2%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB onderhoudsactiviteiten	1%	0%
Exploitatie vastgoed DAEB lasten servicecontracten	2%	1%
Exploitatie vastgoed Niet-DAEB lasten servicecontracten	0%	0%
Verkoop vastgoed in ontwikkeling	0%	0%
Verkoop vastgoed portefeuille	0%	0%
Leefbaarheid	8%	11%
Overige activiteiten	0%	0%
	100%	100%

De verdeling van de direct toerekenbare kosten en de verdeelsleutels voor de toerekening van de indirecte bedrijfskosten zijn aangepast t.o.v. vorig jaar. Dit is gebeurd op basis van tijdschrijven en nieuwe inzichten.

HEEMwonen hanteert de volgende verdeelsleutels voor de toerekening van indirecte kosten:

Indirecte kosten	2017	2016
Exploitatie vastgoed DAEB verhuur en beheeractiviteiten	47%	87%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB verhuur en beheeractiviteiten	2%	4%
Exploitatie vastgoed DAEB onderhoudsactiviteiten	31%	7%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB onderhoudsactiviteiten	1%	0%
Exploitatie vastgoed DAEB lasten servicecontracten	4%	2%
Exploitatie vastgoed Niet-DAEB lasten servicecontracten	0%	0%
Leefbaarheid	15%	0%
	100%	100%

6.3.2 Afschrijvingen (im)materiële vaste activa

De afschrijvingen op onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gebaseerd op basis van de verkrijgings- of vervaardigingsprijs.

Materiële vaste activa worden vanaf het moment van gereedheid voor ingebruikneming afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de verwachte gebruiksduur. Met een mogelijke restwaarde wordt rekening gehouden.

Over terreinen en op marktwaarde verhuurde staat gewaardeerd vastgoed in exploitatie wordt niet afgeschreven.

Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan worden de toekomstige afschrijvingen aangepast. Boekwinsten en -verliezen bij verkoop van onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie zijn begrepen onder de afschrijvingen.

Afschrijvingen worden via verdeelsleutels toegerekend aan de afzonderlijke activiteiten.

6.3.3 Lasten onderhoudsactiviteiten

Onder deze post worden alle direct aan het verslagjaar toe te rekenen kosten van onderhoud verantwoord voor zover deze betrekking hebben op het vastgoed in exploitatie. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden. Reeds aangegane verplichtingen waarvan de werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd op balansdatum worden verwerkt onder de niet uit de balans blijkende verplichtingen.

De lasten van onderhoud onderscheiden zich van activeerbare kosten door het feit dat er geen sprake is van een waardeverhoging van het actief.

6.3.4 Erfpacht

Jaarlijks wordt door de gemeente voor het gebruik van de grond onder de verhuureenheden erfpacht in rekening gebracht op basis van canons. De erfpacht voor HEEMwonen is zeer gering. In 2016 is de erfpachtverplichting afgekocht.

6.3.5 Lonen en salarissen en sociale lasten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst- en verliesrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers.

6.3.6 Pensioenlasten

HEEMwonen heeft alle pensioenregelingen verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premie wordt als last verantwoord.

6.3.7 Leefbaarheid

De onder leefbaarheid verantwoorde kosten betreffen kosten van sociale activiteiten en fysieke ingrepen (niet zijnde investeringen) en uitgaven voor activiteiten in de omgeving van woongelegenheden van HEEMwonen, die de leefbaarheid in buurten en wijken ten goede moeten komen.

6.3.8 Waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten

Waardevermeerderingen op financiële vaste activa en effecten worden verwerkt op basis van de gerealiseerde resultaten bij verkoop.

6.3.9 Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten

Opbrengsten worden verantwoord zodra HEEMwonen het recht hierop heeft verkregen. Koersverschillen worden verantwoord onder ‘waardeveranderingen van financiële vaste activa en van effecten’.

6.3.10 Rentebaten en rentelasten

Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de betreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen die als onderdeel van de berekening van de effectieve rente worden meegenomen.

6.3.11 Activeren van rentelasten

Rentelasten worden geactiveerd voor kwalificerende activa gedurende de periode van vervaardiging van een actief, indien het een aanmerkelijke hoeveelheid tijd vergt om het actief gebruiksklaar te maken. De te activeren rente wordt berekend op basis van de verschuldigde rente over specifiek voor de vervaardiging opgenomen leningen en van de gewogen rentevoet van leningen die niet specifiek aan de vervaardiging van het actief zijn toe te rekenen, in verhouding tot de uitgaven en periode van vervaardiging. Geactiveerde rente wordt in de winst- en verliesrekening in mindering gebracht op de post rentelasten en soortgelijke kosten.

6.3.12 Bijzondere posten

Bijzondere posten zijn baten of lasten die voortvloeien uit gebeurtenissen of transacties die behoren tot de normale, niet-incidentele bedrijfsuitoefening, maar die omwille van de analyse en vergelijkbaarheid van de resultaten apart toegelicht worden op grond van de aard, omvang of het incidentele karakter van de post. Hierbij worden tevens baten en lasten die aan een ander boekjaar moeten worden toegerekend naar aard en omvang toegelicht.

6.4 **Waardeveranderingen vastgoedportefeuille**

6.4.1 *Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille*

Dit betreffen waardeverminderingen, en eventuele terugname hiervan, die gedurende het verslagjaar zijn ontstaan vanuit nieuw aangegane juridische en feitelijke verplichtingen met betrekking tot investeringen in nieuwbouw, woningverbetering en herstructurering. Ook waardeveranderingen als gevolg van projecten die geen doorgang vinden worden onder deze categorie verantwoord.

6.4.2 *Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille*

De niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille hebben betrekking op waardemutaties van op actuele waarde gewaardeerde activa.

6.5 **Belastingen**

Vanaf 1 januari 2008 is HEEMwonen integraal belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting. Corporaties zijn sindsdien verplicht over hun integrale activiteiten vennootschapsbelasting te betalen. Een en ander is vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst (VSO). In deze VSO zijn specifieke bepalingen opgenomen met betrekking tot de waardering van posten op de fiscale openingsbalans en de wijze van resultaatneming.

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst- en verliesrekening, rekening houdend met beschikbare fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftrekbare kosten. Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

De aangiften vennootschapsbelasting tot en met het jaar 2015 zijn door de belastingdienst vastgesteld. De aangifte over het jaar 2016 wordt ultimo april 2018 ingediend. HEEMwonen heeft een Tax Control Framework. Mede op basis hiervan vindt regelmatig overleg plaats met de inspecteur over zaken die van belang zijn voor de aangifte vennootschapsbelasting. Zo vindt periodiek overleg plaats met de belastingdienst over renovatieprojecten waarbij vooraf afspraken worden gemaakt over de fiscale verdeling tussen verbetering (activering) en onderhoud (resultaat). De aangifte 2017 valt onder de uitstelregeling en zal vóór 1 mei 2019 worden ingediend.

7 **Financiële instrumenten en risicobeheersing**

In 2015 is het treasurystatuut vastgesteld door de Raad van Commissarissen. Hierin is het financieel beleid opgenomen. In het treasurystatuut wordt het gebruik van niet-complexe derivaten onder voorwaarden toegestaan. Binnen het treasurybeleid van HEEMwonen dient het gebruik van afgeleide financiële instrumenten (derivaten) ter beperking van inherente financiële risico's. Op grond van het vigerende interne treasurystatuut is het gebruik van derivaten slechts toegestaan voor zover er een materieel verband met de financieringspositie of het belegde vermogen kan worden gelegd. Derivaten mogen niet worden gebruikt voor het innemen van een speculatieve positie. Eind 2017 is een nieuw treasurystatuut opgesteld dat in het eerste kwartaal 2018 door de Raad van Commissarissen is vastgesteld. Ultimo 2017 heeft HEEMwonen geen derivaten in haar portefeuille.

Prijrisico
HEEMwonen heeft geen effecten en loopt derhalve geen risico's ten aanzien van de waardering van effecten.

Valutarisico
HEEMwonen is alleen werkzaam in Nederland en loopt geen valutarisico.

Renterisico
HEEMwonen loopt renterisico over de rentedragende vorderingen (met name onder financiële vaste activa en liquide middelen) en rentedragende langlopende en kortlopende schulden (waaronder schulden aan kredietinstellingen). Voor vorderingen en schulden met variabele renteafspraken loopt HEEMwonen geen risico ten aanzien van toekomstige kasstromen (HEEMwonen maakt hier geen gebruik van). Met betrekking tot vastrentende vorderingen en schulden loopt HEEMwonen risico's over de marktwaaarde. HEEMwonen maakt geen gebruik van derivaten en/of afgeleide producten om financieringsrisico's af te dekken.

Kredietrisico
HEEMwonen heeft geen significante concentraties van kredietrisico met betrekking tot haar vorderingen. Limieten zijn formeel vastgelegd in het treasurystatuut en naleving daarvan wordt voortdurend gemonitord.

Liquiditeitsrisico
Relevante indicatoren voor het liquiditeitsrisico die HEEMwonen loopt per balansdatum zijn als volgt (indicatief):

(bedragen x € 1.000)	31 december 2017
Bankschuld	-
Kredietlimiet	3.000
Lopende investeringsverplichtingen	7.400
Reeds vastgelegde nog te storten leningen o/g	-
Nog niet benutte borgingsruimte WSW (2017-2019)	22.466

Investeringsverplichtingen worden uitsluitend aangegaan indien HEEMwonen zeker heeft gesteld dat hiervoor financiering beschikbaar is of is toegezegd. HEEMwonen maakt alleen gebruik van de kredietfaciliteit bij de huisbankier (Rabobank). Voor het gebruik van de kredietfaciliteit zijn geen nadere zekerheden verstrekt aan de bank.

In het treasurystatuut is bepaald dat de minimale rating van contractpartijen voor beleggingen tenminste een A-rating moet zijn. De vervalkalender van de bestaande leningenportefeuille wordt constant gemonitord.

Beschikbaarheidsrisico

De maatregelen rondom de verhuurderheffing vanuit de landelijke overheid en de omvangrijke saneringssteun door de Autoriteit Wonen leiden tot een significante aantasting van de operationele kasstroom van woningcorporaties. HEEMwonen heeft haar financiële meerjarenplan zodanig aangepast op deze maatregelen dat de beschikbaarheid van faciliteiten voor financiering en herfinanciering gecontinueerd wordt. HEEMwonen voldoet in de meerjarenplanning aan de financiële kengetallen zoals deze door toezichthouders en andere financiële stakeholders worden gehanteerd. HEEMwonen hanteert het eigen middelen beleid van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. HEEMwonen heeft daardoor de mogelijkheid om niet-DAEB investeringen te financieren uit de positieve operationele kasstroom. Over 2017 en 2016 is om deze reden geen niet-DAEB financiering aangetrokken. De verwachting is dat HEEMwonen ook in 2018 de niet-DAEB investeringen uit eigen middelen (interne lening) kan financieren en voor haar DAEB financiering kan volstaan met het aantrekken van WSW geborgde financiering. Voor de beschikbaarheid van financiering is de organisatie sterk afhankelijk van het blijvend functioneren van het borgingsstelsel via het Waarborgfonds Sociale Woningbouw.

8 Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling

Het management dient daartoe bepaalde veronderstellingen en schattingen te maken die van invloed zijn op de waardering van activa en verplichtingen, op de resultaatbepaling en de rapportage van voorwaardelijke activa en verplichtingen.

8.1 Waardering vaste activa

8.1.1 Materiële vaste activa, marktwaarde verhuurde staat

De belangrijkste uitgangspunten welke bij de bepaling van de marktwaarde verhuurde staat van het DAEB en niet-DAEB vastgoed in exploitatie zijn gehanteerd zijn uiteengezet in paragraaf 5.4. De volgende aspecten met een bijzondere invloed op de uitkomsten van de waardering kennen ten tijde van het opmaken van deze jaarrekening een bijzondere onzekerheid.

Op de full versie van het gehele woningbezit is een gevoeligheidsanalyse uitgevoerd op een aantal vrijheidsgraden. In onderstaande tabel is het effect in kaart gebracht dat een bijstelling van de vrijheidsgraad op de marktwaarde heeft. Het aanpassen van de disconteringsvoet leidt zoals uit onderstaande tabel blijkt tot het grootste effect op de marktwaarde.

Bedragen x € 1.000	Gehanteerde parameter	Mogelijke afwijking	Marktwaarde in verhuurde staat	Effect op de marktwaarde verhuurde staat (€)	Effect op de marktwaarde verhuurde staat (%)
Jaarrekening			904.814		
Disconteringsvoet	full taxatie	+ 1%	813.573	-91.240	-10,1%
Leegwaarde	full taxatie	- 10%	877.699	-27.114	-3,0%
Mutatiegraad	full taxatie	- 1%	890.000	-14.813	-1,6%
Markthuur	full taxatie	- 10%	890.000	-39.930	-4,4%

Verhuurderheffing

De sector heeft te maken met een verhuurderheffing. De basis voor deze heffing, de precieze hoogte ervan in de komende jaren en het aantal jaren dat deze heffing zal blijven bestaan zijn nog onzeker. HEEMwonen heeft hiervoor de volgende beste schattingen gehanteerd. De verhuurderheffing is ingerekend gedurende de volledige levensduur van het betreffende bezit en op basis van de tarieven zoals opgenomen in de Wet van 1 februari 2017 tot wijziging van de Wet maatregelen woningmarkt 2014 II naar aanleiding van de evaluatie van de verhuurderheffing.

8.1.2 Timing en verwerking van onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering

In de jaarrekening worden naast juridisch afdwingbare verplichtingen tevens feitelijke verplichtingen verwerkt die kunnen worden gekwalificeerd als “intern geformaliseerd en extern gecommuniceerd”. Hiervan is sprake wanneer uitingen namens HEEMwonen zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen inzake toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van HEEMwonen rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de definitief ontwerp fase en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden.

De aannames gedaan bij de financiële impact van bovengenoemde feitelijke verplichtingen kunnen afwijken bij daadwerkelijke realisatie van de projecten. Planvorming kan onder meer wijzigingen in de tijd ondergaan door bewegingen in het prijsniveau van leveranciers, wettelijke procedures en aanpassingen in de voorgenomen bouwproductie.

8.2 Verwerking fiscaliteit

Met betrekking tot de vennootschapsbelasting heeft HEEMwonen een fiscale strategie gekozen en fiscale planning opgesteld die is bekrachtigd door de fiscus.

HEEMwonen volgt in haar fiscale strategie en fiscale planning de binnen de sector gangbare standpunten die naar de mening van belastingadviseurs pleitbaar zijn. Mede op basis van het convenant Horizontaal Toezicht vindt regelmatig overleg plaats met de Belastingdienst.

9 Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de directe methode. De liquiditeitspositie in het kasstroomoverzicht bestaat uit de liquide middelen onder aftrek van bankkredieten. In het kasstroomoverzicht wordt onderscheid gemaakt tussen operationele, investerings- en financieringsactiviteiten.

De kasstromen uit hoofde van de financiering zijn gesplitst in kasstromen met betrekking tot mutaties in de hoofdsom (opgenomen onder financieringsactiviteiten) en betaalde interest (opgenomen onder operationele activiteiten). De investeringen in materiële vaste activa worden opgenomen onder aftrek van de onder overige schulden voorkomende verplichtingen.

Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

10 Toelichting op de balans

(bedragen x €1.000)

10.1 Materiële vaste activa vastgoed voor exploitatie

De mutaties in de vastgoedbeleggingen zijn in het navolgende schema samengevat:

	DAEB vastgoed in exploitatie		Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	
	2017	2016	2017	2016
Stand per 1 januari				
Verkrijgingsprijzen	574.503	559.035	34.034	33.657
Cumulatieve waardevermeerderingen	300.987	267.178	5.276	4.670
Cumulatieve waardeverminderingen	-69.355	-76.193	-7.922	-9.480
Boekwaarden per 1 januari	806.134	750.020	31.388	28.847
Mutaties				
Investeringsen	216	125	21	1
Oplevering	1.766	15.980	-2	47
Aankopen	-	-	-	262
Desinvesteringsen	112	-540	38	-
Waardemutaties	63.365	40.814	2.076	1.967
Herclassificatie	-4.275	-264	4.275	264
Totaal mutaties	60.960	56.115	6.332	2.541
Stand per 31 december				
Verkrijgingsprijzen	569.963	574.503	40.458	34.034
Cumulatieve waardevermeerderingen	352.222	300.987	5.655	5.276
Cumulatieve waardeverminderingen	-55.091	-69.355	-8.394	-7.922
Boekwaarden	867.094	806.134	37.720	31.388
Recapitulatie totaal DAEB en niet-DAEB	904.814	837.522		

De boekwaarden per 31 december 2017 hebben betrekking op onderstaande eenheden.

Omschrijving eenheden	DAEB	niet-DAEB	aantal eenheden	aantal contracten
Zelfstandige eenheden	9.630	202	9.832	9.832
Zelfstandige eenheden (zorgcontract)	193	-	193	5
Totaal zelfstandige eenheden	9.823	202	10.025	9.837
Onzelfstandige eenheden (zorgcontract)	487	-	487	19
Parkeervoorzieningen	4	1.469	1.473	1.473
Overige eenheden (MOG/BOG)	38	4	42	14
Totaal	10.352	1.675	12.027	11.343

ZOG: intramuraal zorgvastgoed / MOG: maatschappelijk onroerend goed / BOG: bedrijfsmatig onroerend goed

De geschatte waarde gebaseerd op de meest recente WOZ-beschikkingen (belastingjaar 2018 met waardepeildatum 1 januari 2017) van deze eenheden bedraagt € 1.004 miljoen (vorig jaar € 970 miljoen).

10.1.1 Marktwaaarde in verhuurde staat

De marktwaaarde in verhuurde staat voor het gehele bezit in exploitatie bedraagt € 904,8 miljoen (2016: 837,5 miljoen). De marktwaaarde is bepaald door middel van een full taxatie (taxatie-update) die door een externe taxateur is gevalideerd. De verdeling van de marktwaaarde over de verschillende typen vastgoed is als volgt:

	2017	2016
Woningen	836.131	769.772
ZOG/MOG/BOG	62.190	61.134
Parkeervoorzieningen	6.493	6.616
	904.814	837.522

Bij de full taxatie is een aantal vrijheidsgraden van toepassing. Dit betreft de markthuur, de markthuurstijging, de leegwaarde, de leegwaardeontwikkeling, de mutatiegraad, het onderhoud, de exit yield en de disconteringsvoet. Voor de markthuurstijging, de exit yield is zoveel mogelijk aangesloten bij het handboek.

Voor de woningen is inzichtelijk gemaakt wat het verschil is tussen de basisversie van het handboek en de full taxatie. De marktwaaarde van de woningen per ultimo 2017 is € 836,1 miljoen. In onderstaande tabel is het effect van het toepassen van de vrijheidsgraden t.o.v. de basisversie weergegeven.

Vrijheidsgraad	Marktwaaarde	Vershil	Vershil %
Full-taxatie	836.130	n.v.t.	n.v.t.
Mutatiegraad	827.431	-8.699	-1,0%
Markthuur	834.557	7.126	0,9%
Leegwaarde	828.707	-5.850	-0,7%
Onderhoud	818.581	-10.126	-1,2%
Disconteringsvoet	741.938	-76.643	-9,2%

De grootste verschillen worden veroorzaakt door het onderhoud en de disconteringsvoet:

- HEEMwonen en taxateur achten een inschatting van regulier onderhoud op basis van de Vastgoed Taxatiewijzer 2017 beter passend.
- HEEMwonen en taxateur achten een schatting van de disconteringsvoet op complexniveau beter passend.

10.1.2 Bedrijfswaaarde

De bedrijfswaaarde wordt gevormd door de contante waarde van de kasstromen uit hoofde van toekomstige exploitatieopbrengsten en toekomstige exploitatielasten over de geschatte resterende levensduur van de complexen. De bedrijfswaaarde van het vastgoed in exploitatie gebaseerd op de parameters zoals voorgeschreven door de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) bedraagt ultimo 2017 € 495,9 miljoen (2016: € 521,7 miljoen).

De bedrijfswaaarde is in het verslagjaar afgenomen met € 25,8 miljoen ten opzichte van de bedrijfswaaarde ultimo voorgaand verslagjaar. De mutaties in de bedrijfswaaarde zijn als volgt te verklaren:

Mutatie bedrijfswaarde (bedragen x € 1.000)	waarde
Bedrijfswaarde per 1-1-2017	521.665
Autonome ontwikkeling	-1.132
Voorraadmutaties	463
Parameterwijzigingen	-2.142
Wijzigingen exploitatiebeleid	-22.995
Wijzigingen (des)investeringsbeleid	86
Bedrijfswaarde per 31-12-2017	495.945

Autonome ontwikkeling

Dit betreft de waardemutatie (per saldo € -1,1 miljoen) door de vrijval van de kasstromen 2017 gesaldeerd met het effect van een jaar opschuiven (van ultimo 2016 naar ultimo 2017).

Wijzigingen als gevolg van voorraadmutaties

Dit betreft met name de toevoeging van de aankoop van 7 woningen in het Centrumplan Waubach (€ 0,7 miljoen)

Wijzigingen als gevolg van parameterwijzigingen

Dit betreft de wijziging van indexcijfers (€ -8,4 miljoen) en de aanpassing van de levensduur (€ 6,2 miljoen),

Wijzigingen als gevolg van wijzigingen in het exploitatiebeleid

Hogere huuropbrengst door huuraanpassing 2017 en streefhuurbeleid (€ 1,3 miljoen), lagere onderhoudsuitgaven o.a. door inkoopvoordelen (€ 4,4 miljoen), hogere belastingen (€ -0,7 miljoen)) en hogere verhuurderheffing (€ -0,8 miljoen) door hogere verwachte WOZ waarde, hogere kosten algemeen beheer (€ 26,1 miljoen), lagere restwaarde (€ -0,4 miljoen) en hogere saneringsheffing € -0,7 miljoen).

Wijzigingen als gevolg van wijzigingen in het (des)investeringsbeleid

Bedrijfswaarde stijgt doordat een deel van de sloopkosten van de 300 woningen hoogbouw Bleijerheide reeds is betaald en derhalve niet meer wordt ingerekend (€ 0,1 miljoen).

De bedrijfswaardeberekening is opgesteld in overeenstemming met de uitgangspunten zoals deze door de Autoriteit Wonen en het WSW zijn voorgeschreven. Bij de bedrijfswaardeberekening gelden de volgende uitgangspunten (voor inflatieverwachting zie onderstaande tabel):

- Voor 2018 wordt rekening gehouden met een huurverhoging van 1,4% (inflatie 2017). Er wordt geen inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast.
- Voor de jaren na 2017 is rekening gehouden met een huurverhoging op basis van de verwachte inflatie.
- Jaarlijkse huurderiving als gevolg van leegstand van 1% (voorgaand jaar: 1%).
- Mutatiegraad van gemiddeld 8% en huurharmonisatie tot streefhuur (voorgaand jaar: idem).
- Er zijn geen woningverkoop ingerekend in de bedrijfswaarde.
- Jaarlijkse stijgingen van de vastgoed gerelateerde variabele lasten volgens looninflatie.
- Genormeerde variabele lasten voor belastingen en verzekering van € 264 per verhuureenheid (voorgaand jaar: € 256).
- Genormeerde variabele lasten (algemeen beheer) van € 981 per verhuureenheid (voorgaand jaar: € 844).
- Kosten klachten- en mutatieonderhoudskosten conform meerjarenonderhoudsbegroting (gemiddeld € 584 per woning).

- Kosten van planmatig groot onderhoud conform meerjarenonderhoudsbegroting (gemiddeld € 637 per woning).
- Een restwaarde op basis van de geschatte grondwaarde aan het einde van de exploitatieperiode minus de verwachte sloopkosten. Per saldo resulteert dit in een negatieve restwaarde van ± € 11.000 per eenheid (voorgaand jaar: idem).
- De periode waarover contant gemaakt wordt loopt parallel met de geschatte resterende levensduur van de complexen (variërend van 15 tot 50 jaar) (voorgaand jaar: 15 tot 50 jaar). De minimale levensduur is gesteld op 15 jaar tenzij vanuit planvorming een kortere levensduur gerechtvaardigd is.
- Voor de verhuurderheffing is voor de jaren vanaf 2018 uitgegaan van de tarieven zoals opgenomen in de Wet van 1 februari 2017 tot wijziging van de Wet maatregelen woningmarkt 2014 II naar aanleiding van de evaluatie van de verhuurderheffing. Voor de mutatie in de WOZ-waarde is aangesloten bij het door marktindex zoals bepaald door Ortec op basis van de meest actuele financieel economische informatie.
- De saneringsheffing maakt onderdeel uit van de bedrijfswaarde.
- De heffingsbijdrage van de Autoriteit Woningcorporaties maakt onderdeel uit van de bedrijfswaarde.
- De te betalen vennootschapsbelasting maakt geen onderdeel uit van de bedrijfswaarde.

Inflatieverwachting en rentepercentages zoals toegepast in begroting en bedrijfswaardeberekening.

jaar	Prijs	Loon	Bouw	Onderhoud	Markt	Korte rente	Lange rente *
2016	0,32%	1,47%	3,96%	1,46%	6,70%	-0,26%	0,87%
2017	1,40%	1,72%	3,05%	2,10%	7,19%	-0,58%	1,12%
2018	1,40%	2,20%	2,20%	2,20%	6,00%	-0,57%	1,55%
2019	1,50%	2,30%	2,30%	2,30%	4,50%	-0,23%	2,35%
2020	1,60%	2,30%	2,30%	2,30%	3,50%	0,21%	3,05%
2021	1,60%	2,30%	2,30%	2,30%	2,50%	0,80%	3,15%
2022	1,80%	2,30%	2,30%	2,30%	2,50%	1,18%	3,15%
2023 en verder	2,00%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	1,47%	5,00%

(*) voor de niet-DAEB tak geldt een opslag van 0,75% op de lange rente

10.2 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

	Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie			
	Grondposities		Projecten	
	2017	2016	2017	2016
Stand per 1 januari				
Verkrijgingsprijzen	2.112	3.024	675	4.357
Cumulatieve waardeverminderingen	-	-	-	-
Boekwaarden per 1 januari	2.112	3.024	675	4.357
Mutaties				
Investerings	-	-	4.402	10.016
Oplevering DAEB vastgoed	-	-	-1.765	-15.979
Oplevering niet-DAEB vastgoed	-	-	2	-47
Verkoop 1 woning vastgoed i.o.	-	-	-222	-220
Waardevermindering ORT	-	-	421	3.069
Mutaties in voorziening	-	-	-421	-1.374
Mutaties in grondposities	-248	-59	-	-
Overboeking grondposities	-	-853	-	853
Totaal mutaties	-248	-912	2.417	-3.682
Stand per 31 december				
Verkrijgingsprijzen	1.864	2.112	3.092	675
Cumulatieve waardeverminderingen	-	-	-	-
Boekwaarden	1.864	2.112	3.092	675
Recapitulatie totaal boekwaarden	4.956	2.787		

Onder de post Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie zijn, met het oog op de ontwikkeling van vastgoedprojecten, tevens de grondposities opgenomen. Op basis van de huidige inzichten kennen vrijwel alle grondposities binnen een periode van 5 jaar een herbebouwing met DAEB-woningen. Verder worden grondposities in beperkte mate aan de gemeente verkocht indien deze bestemming groenvoorziening krijgen.

Verzekering & zekerheden

De materiële vaste activa zijn verzekerd tegen aanschaf- c.q. voortbrengingskosten.

Per balansdatum waren verplichtingen aangegaan met betrekking tot deze materiële vaste activa voor een bedrag van € 6 miljoen (voor een nieuwbouwproject en drie renovatieprojecten). De ingebruikname zal in het volgende boekjaar plaatsvinden m.u.v. het renovatieproject Heilust dat naar verwachting in 2019 gereed is.

10.3 Materiële vaste activa ten dienste van de exploitatie

De mutaties in de materiële vaste activa ten dienste van de exploitatie zijn in het navolgende schema samengevat:

	Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie			
	Materieel		Software e.d.	
	2017	2016	2017	2016
Stand per 1 januari				
Verkrijgings- of vervaardigingsprijzen	10.549	10.483	3.261	1.582
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	-5.123	-4.677	-1.687	-1.030
Boekwaarden per 1 januari	5.426	5.806	1.574	552
Mutaties				
Investerings	90	66	595	1.678
Afschrijvingen	-440	-446	-558	-657
Overboekingen	-	-	-	-
Waardemutaties (afwaardering)	-	-	-	-
Totaal mutaties	-350	-380	37	1.021
Stand per 31 december				
Verkrijgingsprijzen	10.639	10.549	3.856	3.261
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	-5.563	-5.123	-2.245	-1.687
Boekwaarden	5.076	5.426	1.611	1.574
Recapitulatie totaal boekwaarden	6.687	7.000		

Voor de post onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden de volgende componenten en afschrijvingstermijnen gehanteerd:

- Grond geen afschrijvingen
- Casco 40 jaar
- Inventaris 5 jaar

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie zijn juridisch en economisch in vrije eigendom van HEEMwonen.

De activa zijn verzekerd tegen aanschaf- c.q. voortbrengingskosten.

In 2017 is opdracht verstrekt voor het project vastgoeddata. Per balansdatum is voor een bedrag van € 1.4 miljoen (maximaal) een verplichting aangegaan met betrekking tot deze materiële vaste activa.

10.4 Financiële vaste activa

Het verloop van de financiële vaste activa kan als volgt worden gespecificeerd:

	Latente belasting-vordering(en)	Leningen u/g	Totaal
Stand per 1 januari 2017	18.676	2.950	21.626
Waardeverminderingen	-11.831	-	-11.831
Stand per 31 december 2017	6.845	2.950	9.795

10.4.1 Latente belastingvordering(en)

De op contante waarde gewaardeerde latentie leningen o/g is berekend tegen 3,75% en loopt af over de resterende looptijd van de leningen. De nominale waarde van deze latenties bedraagt circa € 1 miljoen.

De verrekenbare tijdelijke verschillen met betrekking tot het vastgoed zijn niet in de balans opgenomen gezien de verwachting dat de latentie over het vastgoed niet binnen een afzienbare termijn tot afwikkeling zal komen.

Voor de fiscale afwaarderingsverliezen is een actieve belastinglatentie opgenomen voor het totale verrekenbare fiscale verlies per ultimo 2017 van € 27,4 miljoen. Gezien de onzekerheden in de toekomstige fiscale meerjarenbegroting is een correctie op de verliesverrekening toegepast. Op basis hiervan is een actieve latentie gevormd van € 6,4 miljoen daar het waarschijnlijk is dat er fiscale winst beschikbaar zal zijn voor verrekening.

De latente belastingvorderingen zijn als volgt te specificeren:

	31-12-2017	31-12-2016
Verrekenbare tijdelijke verschillen inzake:		
- belastingvordering leningen o/g	445	476
- belastingvordering voorwaartse verliesverrekening	6.400	18.200
Totaal latente belastingvorderingen	6.845	18.676

De belastingvordering voorwaartse verliesverrekening daalt van € 18,2 miljoen naar € 6,4 miljoen. Dit betekent een vennootschapsbelasting last in de commerciële jaarrekening van € 11,8 miljoen. Reden van de sterke daling is de stijging van de WOZ-waardes in 2016 met ± 4% en de verwachte stijging van ± 7% in 2017. Hierdoor is de verliescompensatie ultimo 2017 al grotendeels verrekend. Er resteert nog maar een bedrag van ca. € 27,4 miljoen ter verrekening in 2018. HEEMwonen wordt in dit scenario al volgend boekjaar met het betalen van vennootschapsbelasting geconfronteerd.

Voor vastgoed dat duurzaam in exploitatie blijft, is sprake van een tijdelijk verschil. Gezien de looptijd van dit tijdelijk verschil tendeert de waardering van het verschil naar nihil. Ten behoeve van het inzicht geven wij onderstaand het verschil weer tussen de commerciële – en de fiscale waarde van het vastgoed per 31 december 2017, waarvoor geen latentie is gevormd.

Commerciële waarde vastgoed	904.814
Fiscale waarde vastgoed	805.895
Vershil	98.919

10.4.2 Leningen u/g

Onder leningen u/g is één geldlening verantwoord ter grootte van € 2,95 miljoen ultimo boekjaar met een gemiddeld rentepercentage van 6,94% en een gemiddelde resterende looptijd van 5,5 jaar. Voor deze leningen zijn geen specifieke zekerheden verkregen. De lening is verstrekt aan de Bank Nederlandse Gemeenten die voldoet aan de eisen en de minimale (A-)rating die worden gesteld aan financiële ondernemingen waar de belegging plaatsvindt.

De marktwaarde van de leningportefeuille u/g bedraagt € 4,1 miljoen. De marktwaarde is gebaseerd op de yieldcurve (zonder op- of afslag) per ultimo 2017.

10.5 Vorderingen

Alle vorderingen, met uitzondering van de hieronder genoemde vorderingen, hebben een resterende looptijd korter dan een jaar. De reële waarde van de vorderingen benadert de boekwaarde, gegeven het kortlopende karakter ervan en het feit dat waar nodig voorzieningen voor oninbaarheid zijn gevormd.

10.5.1 Huurdebiteuren

	31-12-2017	31-12-2016
Zittende huurders:		
- huur	691	540
- overige vorderingen	-	-
Vertrokken huurders	156	981
Af: voorziening dubieuze debiteuren	-335	-1.106
Totaal huurdebiteuren	512	415

De vorderingen op vertrokken huurders bestaan uit huurachterstanden, te vorderen onderhouds- en herstellkosten, vervolgingskosten en overige kosten.

De voorziening dubieuze huurdebiteuren wordt gevormd door de vordering op vertrokken huurders alsmede de huurachterstand op zittende huurders indien deze groter is dan 4 maanden.

De van zittende huurders te vorderen huren zijn naar maand van ontstaan en aantal huurders als volgt te specificeren:

Achterstand	Aantal huurders		Bedrag	
	2017	2016	2017	2016
	boekjaar	boekjaar	boekjaar	boekjaar
tot en met 1 mnd.	878	478	158	134
1 tot en met 2 mnd.	189	172	147	132
2 tot en met 3 mnd.	92	70	126	89
3 tot en met 4 mnd.	39	33	81	63
4 tot en met 5 mnd.	19	14	46	36
5 mnd. of meer	41	24	133	86
	1258	791	691	539

De van zittende huurders te vorderen huren (inclusief overige vorderingen) ultimo boekjaar bedragen 0,95% (ultimo vorig boekjaar: 0,75%) van de bruto jaarhuur, uitgaande van de maand december.

In de categorie achterstand tot en met 1 maand zijn er 277 huurders met een huurachterstand van kleiner dan 10 euro en 227 huurders met een achterstand tussen de 10 euro en 50 euro.

10.5.2 Overheid

	31-12-2017	31-12-2016
Gemeente Landgraaf	7	17
Gemeente Kerkrade	7	11
Totaal overheid	14	28

10.5.3 Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2017	31-12-2016
Belastingdienst	171	176
Premies sociale verzekeringen	11	14
Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen	182	190

10.5.4 Overige vorderingen

	31-12-2017	31-12-2016
Onderhoudskosten (huurders)	-	10
Rijksdienst Ondernemend Nederland (STEP subsidie)	259	-
Netto salaris	3	3
Overige vorderingen	2	17
Totaal overige vorderingen	264	30

10.5.5 Overlopende activa

	31-12-2017	31-12-2016
Nog te ontvangen interest	102	102
Subsidie innovatiefonds	110	385
STEP subsidie (voorlopige toekenning)	-	240
Verenigingen van Eigenaren (o.a. saldo onderhoudsvoorziening)	650	570
Overige	-	21
Totaal overlopende activa	862	1.318

Onder de overlopende activa zijn geen posten opgenomen met een resterende looptijd langer dan een jaar.

10.6 Liquide middelen

	31-12-2017	31-12-2016
Kas	1	1
Rekening-courant	225	1.045
Spaarrekening	4.000	-
Totaal liquide middelen	4.226	1.046

De liquide middelen worden aangehouden op de betaalrekening dan wel op een spaarrekening. Er wordt geen gebruik gemaakt van deposito's. Van de liquide middelen is per 31 december 2017 een bedrag van € 45 duizend beklemd door een bankgarantie. De overige middelen staan ter vrije beschikking. Er is een kredietfaciliteit bij de huisbankier met een limiet van € 3.000 duizend (ultimo 2017 wordt hier geen gebruik van gemaakt). Er zijn geen andere zekerheden gesteld aan deze kredietfaciliteit.

De belangrijkste voorwaarden zijn:

- het krediet dient te worden aangewend voor de normale bedrijfsvoering;
- er mogen geen zekerheden aan derden worden verstrekt, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de bank, m.u.v. zekerheden aan het WSW;
- er worden geen aanvullende opslagen, kosten en provisies in rekening gebracht;
- de overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd.

10.7 Eigen Vermogen

10.7.1 Overige reserves

Het verloop van de overige reserves is als volgt:

	31-12-2017	31-12-2016
Stand per 1 januari	257.293	231.472
Uit resultaatbestemming	73.162	60.442
Onttrekking overige reserves	-50.684	-34.621
Stand per 31 december	279.771	257.293

10.7.2 Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	31-12-2016	31-12-2016
Stand per 1 januari	301.508	266.887
Ongerealiseerde herwaardering boekjaar	50.684	34.621
Stand per 31 december	352.192	301.508

Overeenkomstig artikel 3 van de statuten van HEEMwonen dient het gehele vermogen binnen de kaders van de Woningwet te worden besteed.

10.8 Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen is als volgt:

	Stand per 1-1-2017	Dotaties	Onttrek- kingen	Vrijval	Stand per 31-12-2017
Onrendabele investeringen en herstructureringen	5.000	-4.579	421	-	-
Latente belastingverplichting(en)	17	-	3	-	14
Overige voorzieningen:					
- Loopbaanontwikkelingsbudget	44	39	-	-	83
- Verplichting uit jubilea	464	-	49	-	415
Totaal	5.525	-4.540	473	-	512

Van het totale bedrag van de voorzieningen ad € 0,5 miljoen is een bedrag van € 0,5 miljoen als langlopend (langer dan een jaar) aan te merken. Hiervan heeft naar verwachting een bedrag van € 0,5 miljoen een looptijd langer dan 5 jaar.

10.8.1 Onrendabele investeringen en herstructureren

De voorziening onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructureren betreft het per saldo verlieslatende deel van contracten afgesloten ten behoeve van de ontwikkeling van nieuwbouw en renovatie van huurwoningen.

Project	Saldo per 1-1-2017	Dotatie boekjaar	Kosten 31-12-17	Saldo per 31-12-2017
Project Holz-Rolduckerveld (renovatie 122 won.)	5.000	-5.000	-	-
Centrumplan UoW (aankoop 7 appartementen)	-	421	-421	-
	5.000	-4.579	-421	-

De onrendabele investering van project Holz-Rolduckerveld is in 2017 opnieuw berekend op basis van het verbeterde deel van het investeringsbedrag. De toepassing van deze systematiek leidt tot geen onrendabel deel. Het onrendabel deel ad € 5 miljoen dat in 2016 ten laste van het resultaat en ten gunste van de voorziening is gebracht is in 2017 teruggedraaid.

10.8.2 Latente belastingverplichting(en)

De voorziening latente belastingverplichtingen is gevormd voor belastbare tijdelijke verschillen in de fiscale waardering en de waardering van passiva in deze jaarrekening.

10.8.3 Overige voorzieningen

- **Loopbaanontwikkelingsbudget**

De voorziening voor loopbaanontwikkeling is gevormd ter dekking van toekomstige verplichtingen op het gebied van loopbaanontwikkeling. Op grond van de CAO-bepalingen hebben alle werknemers die in dienst zijn recht op een loopbaanontwikkelingsbudget van maximaal € 900 per jaar. De omvang van het dienstverband (fulltime of parttime) op 1 januari bepaalt de hoogte en het maximum van het budget. De hoogte van de voorziening is gesteld op 40% van het toegekende budget aan werknemers jonger dan 55 jaar minus de daadwerkelijk opgenomen bedragen.

- **Verplichting uit jubilea**

Met ingang van 2007 is het vormen van een voorziening voor uitgestelde beloningen verplicht. In deze voorziening zijn de in de toekomst te verwachten uit te keren jubileumuitkeringen opgenomen. De hoogte van de voorziening is gebaseerd op grond van de CAO-bepalingen. De voorziening is contant gemaakt tegen 5%.

10.9 Langlopende schulden

	Stand per 31-12-2017	Aflossings- verplichting 2018	Resterende looptijd > 1 jaar	Resterende looptijd > 5 jaar
Schulden/leningen kredietinstellingen	286.326	39.091	247.235	104.877

Aflossingsverplichtingen binnen 12 maanden na afloop van het boekjaar zoals hierboven toegelicht zijn niet opgenomen onder de schulden op korte termijn.

Marktwaarde leningenportefeuille

De marktwaarde van de leningenportefeuille per 31 december 2017 bedraagt € 319,5 miljoen (2016: € 341,6 miljoen). De marktwaarde is gebaseerd op basis van de rentetermijnstructuur (yieldcurve) zonder opslagen of afslagen.

Rentevoet en aflossingssysteem

De gemiddelde rentevoet van de leningen bedraagt 3,08% (2016: 3,22). De leningen worden ineens afgelost (fixe-leningen) of op basis van het lineaire- of annuïtaire systeem.

De reële waarde van de leningenportefeuille (disconteringspercentage 5%) is € 290,5 miljoen (vorig boekjaar: € 302,1 miljoen).

Zekerheden

HEEMwonen heeft zich verplicht de woningcomplexen, waarvan de financiering door het WSW is geborgd, niet te bezwaren of te vervreemden.

Borgstelling

Borgstelling van de leningen heeft tot een bedrag van € 271,2 miljoen plaatsgevonden door het WSW. De overige leningen vallen onder de garantie van de gemeente Kerkrade.

10.9.1 Schulden/leningen kredietinstellingen

De mutaties in 2017 van de schulden/leningen kredietinstellingen kunnen als volgt worden toegelicht:

	Schulden/leningen kredietinstellingen
Stand per 1 januari 2017 (lang- en kortlopend)	297.470
Bij: nieuwe leningen	10.000
Af: aflossingen	-21.144
Stand per 31 december 2017 (lang- en kortlopend)	286.326
Waarvan opgenomen onder schulden op korte termijn	-
Waarvan opgenomen onder schulden op lange termijn	286.326

Informatie leningenportefeuille

Schuldrestant naar restant looptijd en rentepercentage:

Rentepercentage\ Restant looptijd	< 1 %	1%-2 %	2%-3 %	3%-4 %	4%-5 %	> 5%	Totaal
< 1 jaar	-	15.000	-	5.000	5.541	4.712	30.253
< 5 jaar	7.992	362	16.998	41.560	44.703	1.088	112.702
< 10 jaar	-	7.500	26.731	11.026	11.253	-	56.510
< 15 jaar	-	218	6.250	3.711	12.134	-	22.313
< 20 jaar	-	19.350	-	1.092	407	-	20.849
< 25 jaar	-	5.000	3.359	-	4.240	-	12.599
Overig	-	27.536	-	932	2.631	-	31.099
Totaal	7.992	74.966	53.337	63.321	80.909	5.800	286.326

Vastrentende leningen	2017	2016
Restschuld (inclusief kortlopend deel) per balansdatum	286.326	297.470
Gemiddelde rente	3,08%	3,22%
Gemiddelde rentetechnische looptijd	8,23	8,38
Gemiddelde liquiditeitstechnische looptijd	8,92	9,14
Renteherzieningsperiode	2017	2016
Geen renteherziening	270.257	280.743
1-5 jaar	2.024	3.830
5-10 jaar	10.606	12.055
> 10 jaar	3.439	842
Totaal	286.326	297.470

10.10 Kortlopende schulden

10.10.1 Schulden aan overheid

	31-12-2017	31-12-2016
Gemeente Landgraaf inzake Gravenrode	5	14
Totaal schulden aan overheid	5	14

10.10.2 Schulden aan leveranciers

	31-12-2017	31-12-2016
Crediteuren	3.866	1.790

10.10.3 Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2017	31-12-2016
Loonheffing en sociale lasten	372	511
Omzetbelasting	1.524	-
Pensioenen	85	81
Totaal belastingen en premies sociale verzekering	1.981	592

In 2016 zijn alle verplichtingen uit de crediteurenadministratie afgewikkeld in verband met de overgang naar een nieuw primair systeem. Alle facturen en de omzetbelasting zijn in december betaald. Het crediteurensaldo per ultimo 2016 (zie 10.10.2) is hierdoor lager dan gemiddeld terwijl ook de omzetbelasting éénmalig op nihil staat.

10.10.4 Overige schulden

	31-12-2017	31-12-2016
Te verrekenen servicekosten	1.734	1.359
Reservering niet opgenomen verlofrechten einde kalenderjaar	203	241
Overige	213	19
Totaal overige schulden	2.150	1.619

10.10.5 Overlopende passiva

	31-12-2017	31-12-2016
Niet-ervallen rente	4.165	4.632
Vooruitontvangen huur	1.023	1.007
Te verrekenen glasverzekering	165	161
Nutsvoorziening zorgcomplex Heiveld	58	-
Vooruitontvangen bijdrage gemeente	-	240
Overige	98	111
Totaal overlopende passiva	5.509	6.151

Alle kortlopende schulden hebben een resterende looptijd van korter dan een jaar. De reële waarde van de kortlopende schulden benadert de boekwaarde vanwege het kortlopende karakter van de schulden.

10.11 Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

betreffende jaren een totale bijdrage van € 3,4 miljoen verschuldigd. In de bedrijfswaarde-berekening is rekening gehouden met deze heffing.

10.11.1 WSW obligo

Uit hoofde van het borgingsstelsel heeft HEEMwonen een obligo-verplichting jegens het WSW van 3,85% van de restschuld van de door HEEMwonen opgenomen, door het WSW geborgde leningen. Ultimo 2017 bedraagt dit obligo € 10,4 miljoen (2016: € 10,8 miljoen. Indien het WSW dit obligo zou opeisen dient HEEMwonen het bedrag binnen 30 dagen aan het WSW over te maken. HEEMwonen verwacht indien noodzakelijk aan deze verplichting te kunnen voldoen door het nog niet benutte deel van het bestaande financieringskrediet aan te spreken, en zo nodig een aanvullende lening aan te trekken binnen het aanwezige faciliteringsvolume.

10.11.2 Investeringsverplichtingen

Er zijn niet in de balans opgenomen verplichtingen voor een nieuwbouw- en renovatieprojecten tot een bedrag van € 6 miljoen.

Het betreft een nieuwbouwproject tot een bedrag ad € 0,5 miljoen en drie renovatieprojecten (met een fors onderhoudsaandeel) voor een bedrag ad € 5,5 miljoen.

De opdrachtverstrekking bij een van de renovatieprojecten, project 332 woningen Energiek Heilust met een totaal budget 20,1 miljoen, is op balansdatum gedeeltelijk verstrekt voor 4,5 miljoen. De verplichtingen voor Energiek Heilust komen naar verwachting tot afwikkeling in een periode van één tot twee jaar ná balansdatum. De andere projecten worden binnen één jaar afgewikkeld.

Tevens zijn er niet in de balans opgenomen verplichtingen voor de materiële vaste activa ten dienste van de exploitatie tot een maximaal bedrag ad € 1,4 miljoen voor het project vastgoeddata. Naar verwachting komt dit project tot afwikkeling binnen één jaar na balansdatum.

10.11.3 Onderhoudsverplichtingen

Ultimo boekjaar is HEEMwonen onderhoudsverplichtingen aangegaan voor een totaal bedrag van € 0,6 miljoen waarvan de uitvoering nog ter hand moet worden genomen. Dit zal binnen één jaar plaatsvinden.

10.11.4 Ketenaansprakelijkheid

Er zijn geen aanwijzingen dat HEEMwonen zal worden aangesproken op verplichtingen voortvloeiend uit de Wet Ketenaansprakelijkheid, voor de afdracht van sociale premie en belasting door onderaannemers.

10.11.5 Claims

Met een aannemersbedrijf loopt met betrekking tot een renovatieproject in Kerkrade een juridische procedure met betrekking tot het vroegtijdig ontbinden van (een deel van) de aannemingsovereenkomst.

10.11.6 Heffing saneringsfonds

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw heeft voorgesteld in 2017, evenals in 2016, geen saneringsheffing op te leggen. In de periode 2018 tot en met 2022 wordt wel rekening gehouden met een saneringsheffing. De heffing wordt bepaald op basis van een percentage (1%) van de huuropbrengst van zelfstandige en onzelfstandige wooneenheden. Op basis van deze bedragen is HEEMwonen, rekening houdend met het eigen strategisch voorraadbeleid, over de

11 Toelichting op de winst- en verliesrekening

(bedragen x € 1.000)

11.1 Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

11.1.1 Huuropbrengsten

	2017	2016
Nettohuur:		
Woningen en woongebouwen DAEB	64.658	63.530
Woningen en woongebouwen niet-DAEB	1.996	1.963
Onroerende zaken, niet zijnde woningen DAEB	228	234
Onroerende zaken, niet zijnde woningen niet-DAEB	621	747
	67.503	66.474
Af: huurderiving wegens:		
- leegstand	-1.486	-1.879
- herstructurering	-511	-30
	-1.997	-1.909
Totaal huuropbrengsten	65.506	64.565

De "te ontvangen nettohuur" is gewijzigd als gevolg van:

- De gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2017 bedroeg 0,30% (1 juli 2016: 0,60%)
- De huurderiving wegens mutatie-leegstand uitgedrukt in een percentage van de nettohuur bedraagt 2,20% (2016: 2,83%). Inclusief leegstand in verband met herstructurering bedraagt dit percentage 2,96 % (2016 2,87%).

11.1.2 Opbrengsten servicecontracten

	2017	2016
Leveringen en diensten	4.661	4.975
Af: vergoedingsderiving wegens:		
- leegstand	692	639
	3.969	4.336
Saldo te verrekenen met huurders	-1.271	-1.481
Totaal opbrengsten servicecontracten	2.698	2.855

11.1.3 Lasten servicecontracten

	2017	2016
Levering en diensten:		
- gas, water en elektra	1.622	1.834
- kosten groenvoorziening	315	287
- onderhouds- en schoonmaakkosten	879	972
- kosten alarmering en toezicht	58	113
- overige kosten	192	20
Toegerekende organisatiekosten	443	273
Totaal lasten servicecontracten	3.509	3.499

11.1.4 Lasten verhuur en beheeractiviteiten

	2017	2016
Totaal erfpachtcanons	-	14
Dotatie aan voorziening dubieuze huurdebiteuren	545	528
Toegerekende organisatiekosten	5.503	10.034
Totaal lasten verhuur en beheeractiviteiten	6.048	10.576

De toegerekende organisatiekosten aan verhuur en beheeractiviteiten zijn gebaseerd op de gehanteerde verdeelsleutels zoals deze in paragraaf 6.3.1 zijn opgenomen. Deze kosten bestaan onder meer uit lonen en salarissen voor personeel dat primair bezig is met de exploitatie van het vastgoed.

11.1.5 Lasten onderhoudsactiviteiten

	2017	2016
Kosten niet-planmatig onderhoud	5.588	5.834
Kosten planmatig onderhoud	14.504	6.343
Toegerekende organisatiekosten	3.561	766
Totaal lasten onderhoudsactiviteiten	23.653	12.943

De toegerekende organisatiekosten aan onderhoudskosten zijn gebaseerd op de gehanteerde verdeelsleutels zoals deze in paragraaf 6.3.1 zijn opgenomen. Deze kosten bestaan uit bedrijfskosten en lonen en salarissen welke verband houden met het onderhoud van vastgoed in exploitatie.

In de afgelopen jaren is gebleken dat een aanzienlijk deel van het investeringsbedrag van renovatieprojecten betrekking heeft op planmatige onderhoudswerkzaamheden. In de investeringsbegroting zijn renovatieprojecten opgenomen waarbij het investeringsbedrag varieert van € 15 duizend tot € 60.duizend per woning. Ingaande het verslagjaar 2017 splitst HEEMwonen het investeringsbedrag in een onderhoudsdeel en een verbeterdeel. Hierbij worden in de commerciële jaarrekening dezelfde uitgangspunten toegepast als in de fiscale jaarrekening (aangifte vennootschapsbelasting). Voor de bepaling van het fiscale onderhoudsdeel wordt gebruik gemaakt van de *BDO handreiking* en worden tevens afspraken gemaakt met de Belastingdienst. Een uitzondering wordt hierbij gemaakt voor de kosten asbestsanering. De Belastingdienst typeert de kosten van asbestsanering, indien projectmatig uitgevoerd, als verbetering terwijl HEEMwonen asbestsanering als onderhoud beschouwt. Het onderhoudsdeel van de renovatie projecten in 2017, dat is opgenomen in de kosten planmatig onderhoud, bedraagt € 6.204 duizend.

11.1.6 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

	2017	2016
Verhuurderheffing	4.673	4.166
Heffingsvermindering door sloop	-480	-1.245
Per saldo betaald verhuurderheffing	4.193	2.921
Belastingen	2.567	2.553
Verzekeringen	155	151
Verzekering eigen risico	55	93
Heffingsbijdrage Autoriteit Woningcorporaties (Aw)	46	46
Geactiveerde productie eigen bedrijf	-10	-8
Totaal overige directe operationele lasten exploitatie bezit	7.006	5.756

De verhuurderheffing 2017 op basis van de WOZ-waarde bedraagt € 4,7 miljoen. In verband met het sloopprogramma is op basis van de Regeling Vermindering Verhuurderheffing een bedrag van € 0,5 miljoen toegekend dat in 2017 is verrekend in de aangifte verhuurderheffing.

11.1.7 Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling`

	2017	2016
Omzet verkoop grond	102	519
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	181	225
Totaal omzet verkocht vastgoed	283	744
af: lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-198	-239
af: toegerekende organisatiekosten	-	-
Totaal netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	85	505

HEEMwonen bouwt in principe geen woningen voor de verkoop. In 2016 is desalniettemin besloten om gezien de hoge stichtingskosten 2 nieuwbouwwoningen, uit een nieuwbouwproject van 30 woningen Heiveld, te verkopen. In 2016 is één van deze woningen verkocht. De tweede woning is in 2017 verkocht. Gezien het uitzonderlijke karakter van de verkopen is er geen verkooporganisatie en worden geen organisatiekosten toegerekend aan dit onderdeel.

11.2 Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

	2017	2016
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	115	-
af: boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-103	-
af: toegerekende organisatiekosten	-	-
Totaal netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	12	-

HEEMwonen heeft geen verkoopportefeuille en verkoopt alleen woningen in bijzondere situaties. Dit is ook vastgelegd in de prestatieafspraken met de gemeenten Landgraaf en Kerkrade. In 2017 is één woning op verzoek van de zittende huurder verkocht.

11.3 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

11.3.1 Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2017	2016
Afwaardering vastgoed in ontwikkeling	4.579	-6.182
Afwaardering vastgoed in exploitatie:		
- Energiebesparende maatregelen Hoofdstraat Blok 5	-	-2.166
- Energiebesparende maatregelen 122 won. v.d. Vennestraat	-	-74
- Kosten project Zonnig Limburg	-	-1.862
- Renovatie 36 won. Graafstraat	-	-568
- Nagekomen projectkosten o.a. waterproblematiek Lotersbergweg	-134	-
- Stabiliteitswerken, balkonproblematiek	-657	-121
- Implementatie warmtewet	-	-23
- Na-investeringen Bestaande Wijk van Morgen	-	-280
- Entree 101 woningen. Wijngracht	-142	-
- Overige diverse projecten	-39	-207
Waardevermindering a.g.v. herstructurering:		
- Kosten schadeloosstelling bewoners	-130	-243
- Sloopkosten	-1.054	-210
- Kosten aanleggen infrastructuur	-100	-36
- Overige herstructureringskosten	-137	-124
Afwaardering vastgoed ten dienste van de exploitatie	-	-
Waardemutaties grondposities	-248	-59
Totaal overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	1.938	-12.157

Tot en met de jaarrekening 2016 is op basis van het investeringsbedrag van nieuwbouw en renovatie projecten een onrendabel deel berekend. Dit onrendabel deel is via de post afwaardering vastgoed in ontwikkeling ten laste van het resultaat gebracht in het jaar dat de verplichting voor het project was aangegaan. Vanaf de jaarrekening 2017 wordt het onrendabele deel bij de renovatieprojecten berekend op basis van het verbeterdeel van de investering. De onrendabele top van de renovatie 122 woningen project Holz ad € 5.000 duizend, die in 2016 ten laste van het resultaat is gebracht, is in 2017 gecorrigeerd (zie tevens post 10.8.1). Het onderhoudsdeel van de renovatieprojecten wordt ten laste van het resultaat gebracht in het jaar dat de kosten zijn gemaakt (zie post 11.1.5 kosten onderhoudsactiviteiten)

11.3.2 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2017	2016
DAEB Vastgoedbeleggingen in exploitatie	63.776	45.872
Niet-DAEB Vastgoedbelegging in exploitatie	2.038	2.015
Totaal niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	65.814	47.887

11.4 Netto resultaat overige activiteiten

11.4.1 Opbrengst overige activiteiten

	2017	2016
Vergoedingen voor algemeen beheer en administratie:		
- afsluiten huurcontracten	21	20
- doorberekende administratiekosten servicekosten en derden	103	140
- doorberekende kosten aan huurders inzake incasso	15	22
- doorberekende kosten aan huurders inzake warmtemeters	14	12
- vergoeding huismeesters	43	57
- koploperssubsidies	147	150
- verhuur van zendinstallaties	14	51
Belastingdienst pro rata teruggaaf	48	61
Afkoop huurcontracten	46	-
Correctie herstructureringsleegstand (afrekening servicekosten)	-	250
Liquidatie Hephaestus	-	11
Overige baten	25	30
Totaal opbrengst overige activiteiten	476	804

11.4.2 Kosten overige activiteiten

HEEMwonen heeft geen kosten overige activiteiten.

11.5 Leefbaarheid

	2017	2016
Vastgoed gerelateerde leefbaarheid	518	442
Mens gerelateerde leefbaarheid	1.815	888
Totaal leefbaarheid	2.333	1.330

De kosten leefbaarheid zijn inclusief € 1.710 duizend aan toegerekende organisatiekosten. De toegerekende organisatiekosten zijn gebaseerd op de gehanteerde verdeelsleutels zoals deze in paragraaf 6.3.1 zijn opgenomen. Deze kosten bestaan onder meer uit lonen en salarissen voor personeel dat primair bezig is met de exploitatie van het vastgoed.

11.6 Saldo financiële baten en lasten

11.6.1 Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten

	2017	2016
Rente langlopend belegde geldmiddelen	205	205

11.6.2 Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2017	2016
Rente uitgezette liquide middelen	-	3
Renteverlies tijdens de bouw	-	125
Rente levering goederen / diensten	-	4
Rente op overige vorderingen	1	39
Totaal andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	1	171

In 2017 is geen rente bijgeboekt op de stichtingskosten. Het in 2017 gereedgekomen nieuwbouw complex van de 7 appartementen is aangekocht. De gemiddelde rentevoet die in 2016 is gehanteerd bij de geactiveerde rente bedraagt 3,35 %.

11.6.3 Rentelasten en soortgelijke kosten

	2017	2016
Rente leningen overheid	-	-23
Rente leningen kredietinstellingen	-9.120	-9.910
Rente waarborgsommen	-	-
Rente overige kortlopende leningen	-8	-1
Boeterente afkoop gemeenteleningen	-	-200
Kosten financiering WSW (borgstellingsvergoeding)	-67	-94
Totaal rentelasten en soortgelijke kosten	-9.195	-10.228

11.7 Belastingen

	2017	2016
Mutatie actieve en passieve belastinglatentie:		
- lening u/g	3	3
- verkoop woningen	-	-
- leningen o/g	-31	-63
- voorwaartse verliescompensatie	-11.800	-
Totaal belastingen	-11.828	-60

Het gemiddelde wettelijke belastingtarief bedraagt 25%. De lagere effectieve belastingdruk ad 13,9% (2016 nihil) wordt veroorzaakt door het benutten van fiscale verliescompensatie.

Het belastbaar bedrag is als volgt bepaald:

	2017
Resultaat na belastingen volgens de jaarrekening van HEEMwonen	73.162
Correctie vennootschapsbelasting	11.828
Commercieel resultaat voor belastingen en voor mutatie actuele waarde MVA	84.990
Verschillen tussen commerciële en fiscale waardering:	
- fiscaal lagere resultaat door HIR (verkoop woning bestaand bezit)	-30
- fiscaal lagere afschrijvingen	-2.255
- fiscaal niet in aanmerking te nemen overige waardeveranderingen MVA	-69.173
- fiscaal lagere onderhoudslasten	907
- vrijval (dis)agio leningenportefeuille	-346
- mutatie voorziening loopbaanontwikkeling en jubilea	-28
- afwaarderingsverlies wegens lagere WOZ-waardering	31.331
Resultaat voor belastingen	45.396
- correctie Oortkosten	20
- fiscaal niet-aftrekbare heffing WSW	-
- niet/beperkt aftrekbare kosten	-
Belastbaar bedrag	45.416
Nog te verrekenen verliezen tot en met 2016	-72.792
Belastbaar bedrag 2017	45.416
Totaal te verrekenen verliezen ultimo 2017	-27.376

Het belastbare bedrag en de acute vennootschapsbelasting zijn naar beste weten, op basis van de huidige kennis, bepaald. De daadwerkelijke acute vennootschapsbelasting kan nog afwijken van de berekende vennootschapsbelasting. door wijzigingen in de hoogte van het afwaarderings-verlies wegens lagere WOZ-waarde.

Extra specificaties die niet aansluiten op de categoriale indeling van de winst- en verliesrekening (bedragen x € 1.000)

11.8 Afschrijvingen (im)materiële vaste activa

	2017	2016
DAEB vastgoed in exploitatie	-	-
Overige goederen	-	12
(On)roerende zaken ten dienste van de exploitatie	999	1.103
	999	1.115

11.9 Lonen en salarissen

	2017	2016
Salarissen	5.173	5.356
Sociale lasten	880	830
Pensioenpremies	757	770
Overige personeelskosten	-	390
	6.810	7.346

11.10 Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2017 had HEEMwonen gemiddeld 95,3 werknemers in dienst (2016: 94,9). Dit aantal is gebaseerd op het aantal fulltime equivalenten en is exclusief tijdelijke inhuur en stagiaires. Geen van de werknemers is buiten Nederland werkzaam (2016: 0).

11.11 Accountantshonoraria

In het boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountantshonoraria ten laste van het resultaat gebracht:

	2017	2016
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.		
Controle van de jaarrekening	141	162
Andere controlewerkzaamheden	18	12
Fiscale advisering	-	-2
Andere niet-controlediensten	7	-
	166	173

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij HEEMwonen en de in de consolidatie betrokken maatschappijen zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en externe onafhankelijke accountants zoals bedoeld in art. 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort. Deze honoraria hebben betrekking op het onderzoek van de jaarrekening over het boekjaar 2017, ongeacht of de werkzaamheden reeds gedurende het boekjaar zijn verricht.

12 Overige informatie

12.1.1 Bestuurders en commissarissen (Wet Normering Topinkomens)

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de volgende op HEEMwonen van toepassing zijnde regelgeving: het WNT-maximum voor de woningcorporaties.

Het bezoldigingsmaximum in 2017 voor HEEMwonen is € 170.000. Het weergegeven toepasselijke WNT-maximum per persoon of functie is berekend naar rato van de omvang (en voor topfunctionarissen tevens de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte. Uitzondering hierop is het WNT-maximum voor de leden van de Raad van Commissarissen; dit bedraagt voor de voorzitter 15,0% en voor de overige leden 10% van het bezoldigingsmaximum .

12.1.2 Leidinggevende topfunctionarissen

Bedragen x € 1	Drs. A.M.H. Vankan MA	
Functie	directeur-bestuurder	
Duur dienstverband in 2017	1/1 – 31/12 (2016: 1/1 – 31/12)	
Omvang dienstverband (in fte)	1,0 (2016: 1,0)	
Gewezen topfunctionaris?	Nee	
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja	
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?	Ja	
Bezoldiging 2017		
Beloning	€ 140.560 (2016: € 143.692)	
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 388 (2016: € 701)	
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 20.732 (2016: € 20.421)	
Totaal bezoldiging 2017	€ 161.680 (2016: € 164.814)	
Toepasselijk WNT-maximum	€ 170.000 (2016: € 168.000)	
Motivering indien overschrijding: zie	N.v.t.	

Bedragen x € 1	Mr. J.J.J.M. Vinken MRE
Functie	directeur-bestuurder
Duur dienstverband in 2017	1/1 – 31/12 (2016: 1/1 – 31/12) (vanaf 13/8/2016 arbeidsongeschikt)
Omvang dienstverband (in fte)	1,0 (2016: 1,0)
Gewezen topfunctionaris?	nee
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?	ja
Bezoldiging 2017	*)
Beloning	€ 4.181 (2016: € 115.297)
Belastbare onkostenvergoedingen	€ - (2016: € 3.141)
Beloningen betaalbaar op termijn	€ - (2016: € 12.091)
Totaal bezoldiging 2017	€ 4.181 (2016: € 130.529)
Toepasselijk WNT-maximum	€ 170.000 (2016: € 168.000)
Motivering indien overschrijding: zie	N.v.t.

*) Op 26 mei 2015 is de directeur-bestuurder, de heer J.J.J.M. Vinken, arbeidsongeschikt geworden. Vanaf 13 augustus 2016 ontvangt de heer Vinken rechtstreeks via het UWV een volledige IVA-uitkering met verkorte wachttijd. De bezoldiging van de heer Vinken in 2017 heeft enerzijds betrekking op een werkgeversbijdrage van 50% in de kosten van de ziektekostenverzekering gedurende de periode 1 januari 2017 tot en met 25 mei 2017 ad € 1.700 en anderzijds op de fiscale bijtelling van de leaseauto gedurende de periode 1 januari 2017 tot en met 9 oktober 2017 ad € 2.481.

12.1.3 Toezichthoudende topfunctionarissen

Bedragen x € 1	Dr. L.H.M. Vroomen	H.A.M. Sentjens MRE FRICS RT	C.G.M. van der Weijden MSc
Functie(s)	voorzitter	lid	plv. voorzitter
Duur dienstverband in 2017	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	21/2 – 31/12
Bezoldiging 2017			
Beloning (excl. BTW)	€ 13.000	€ 9.000	€ 7.725
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -	€ -	€ -
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -	€ -	€ -
Totaal bezoldiging 2017	€ 13.000	€ 9.000	€ 7.725
Totaal bezoldiging 2016:	€ 13.000	€ 9.000	€ -,--
Toepasselijk WNT-maximum	€ 25.500	€ 17.000	€ 14.592
Motivering indien overschrijding: zie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Bedragen x € 1	Drs. D.J.H.N. Huntjens	M.L.A. Vranken MBA	Ir. G.J.A.M. Römgens
Functie(s)	lid	lid	lid
Duur dienstverband in 2017	21/2 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging 2017			
Beloning (excl. BTW)	€ 7.725	€ 9.000	€ 9.000
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -	€ -	€ -
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -	€ -	€ -
Totaal bezoldiging 2017	€ 7.725	€ 9.000	€ 9.000
Totaal bezoldiging 2016:	€ -,--	€ 9.000	€ 9.000
Toepasselijk WNT-maximum	€ 14.592	€ 17.000	€ 17.000
Motivering indien overschrijding: zie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

12.1.4 Toezichthoudende topfunctionarissen

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen is er geen functionaris die in 2017 een bezoldiging boven het toepasselijke WNT-maximum heeft ontvangen, of waarvoor in eerdere jaren een vermelding op grond van de WOPT of de WNT heeft plaatsgevonden of had moeten plaatsvinden (2016: één functionaris). Er is in 2017 geen ontslaguitkering (2016: één) aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dient te worden gerapporteerd.

12.2 Vaststelling en ondertekening jaarrekening

Kerkrade, 23 mei 2018
Woningstichting HEEMwonen

Directie,

Drs. A.M.H. Vankan MA
Directeur-bestuurder

Raad van Commissarissen,

Mr. C. Bode
Voorzitter

C.G.M. van der Weijden MSc
Lid

M.L.A. Vranken MBA
Lid

Drs. D.J.H.N. Huntjens
Lid

Ir. G.J.A.M. Römgers
Lid

13 Statutaire resultaatbestemming

De directie van HEEMwonen verklaart dat het resultaat, conform de statutaire doelstellingen van HEEMwonen, in het belang van de volkshuisvesting is aangewend.
Het jaarresultaat van 2017 van HEEMwonen ad € 73,2 miljoen sluit aan met de winst- en verliesrekening en is ten gunste van de overige reserves gebracht.

14 Controleverklaring van de onafhankelijk accountant

De controleverklaring van de onafhankelijk accountant bij de jaarrekening is op de volgende pagina's opgenomen.



Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: het bestuur en de raad van commissarissen van Woningstichting HEEMwonen

Verklaring over de jaarrekening 2017

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Woningstichting HEEMwonen een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de toegelaten instelling op 31 december 2017 en van het resultaat over 2017 in overeenstemming met artikel 35 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, artikel 14 en 15 van de regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, Richtlijn 645 'Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting' van de Nederlandse Raad voor de Jaarverslaggeving (RJ 645) en de bepalingen bij en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT).

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarrapport opgenomen jaarrekening 2017 van Woningstichting HEEMwonen te Kerkrade ('de toegelaten instelling') gecontroleerd.

De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2017;
- de winst-en-verliesrekening over 2017; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is artikel 35 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, artikel 14 en 15 van de regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, de bepalingen van en krachtens de WNT en RJ 645.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden, rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting en de Regeling Controleprotocol WNT 2017 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

FZ6ZPCWPT27R-1247856478-17

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Amerikalaan 100a, 6199 AE Maastricht-Airport, Postbus 311,
6199 ZN Maastricht-Airport
T: 088 792 00 43, F: 088 792 94 03, www.pwc.nl

'PwC' is het merk waaronder PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. (KvK 34180285), PricewaterhouseCoopers Belastingadviseurs N.V. (KvK 34180284), PricewaterhouseCoopers Advisory N.V. (KvK 34180287), PricewaterhouseCoopers Compliance Services B.V. (KvK 51414406), PricewaterhouseCoopers Pensions, Actuarial & Insurance Services B.V. (KvK 54226368), PricewaterhouseCoopers B.V. (KvK 34180289) en andere vennootschappen handelen en diensten verlenen. Op deze diensten zijn algemene voorwaarden van toepassing, waaronder meer aansprakelijkheidsvoorwaarden zijn opgenomen. Op leveringen aan deze vennootschappen zijn algemene inkoopvoorwaarden van toepassing. Op www.pwc.nl treft u meer informatie over deze vennootschappen, waaronder deze algemene (inkoop)voorwaarden die ook zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

Onafhankelijkheid

Wij zijn onafhankelijk van Woningstichting HEEMwonen zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Verklaring over de in het jaarrapport opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarrapport andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- het Volkshuisvestelijk verslag (bestaande uit de hoofdstukken 2. HEEMwonen, 3. Huisvesten van de doelgroep, 4. De kwaliteit van wonen, 5. Financiën en 6. Verslag van de Raad van Commissarissen);
- de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van artikel 35 en 36 van de Woningwet en RJ 645 is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling toegelaten Instellingen volkshuisvesting en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 35 en 36 van de Woningwet en RJ 645.

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, artikel 14 en 15 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, RJ 645 en de bepalingen van en krachtens de WNT; en voor

- een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de toegelaten instelling in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemde verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de toegelaten instelling te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de toegelaten instelling.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Ons controleoordeel beoogt een redelijke mate van zekerheid te geven dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Maastricht-Airport, 5 juni 2018
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door drs. S.C.J.M. Frissen RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2017 van Woningstichting HEEMwonen

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de regeling toegelaten Instellingen volkshuisvesting, de Regeling Controleprotocol WNT 2017, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze doelstelling is om een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening vrij van materiële afwijkingen als gevolg van fouten of fraude is. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een organisatie haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

15 Segmentatie naar DAEB en niet-DAEB

HEEMwonen heeft gekozen voor een administratieve splitsing van haar DAEB en niet-DAEB activiteiten. Deze gesegmenteerde balansen zijn op de volgende pagina's opgenomen.

Balans per 1 januari 2018 DAEB

(bedragen x € 1.000)

	1 januari 2018
VASTE ACTIVA	
Vastgoedbeleggingen	
DAEB vastgoed in exploitatie	867.094
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	4.957
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	6.687
	878.737
Financiële vaste activa	
Latente belastingvordering(en)	6.605
Leningen u/g	2.950
Interne lening	13.153
Netto vermogenswaarde niet-DAEB	24.890
	47.599
Som der vaste activa	926.336
VLOTTENDE ACTIVA	
Vorderingen	
Huurdebiteuren	494
Overheid	14
Belastingen en premies sociale verzekeringen	176
Overige vorderingen	255
Overlopende activa	832
	1.771
Liquide middelen	3.861
Som der vlottende activa	5.632
TOTAAL ACTIVA	931.967

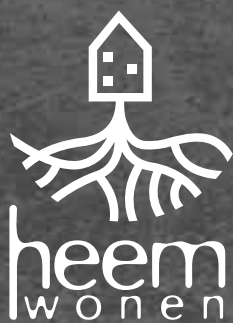
	1 januari 2018
GROEPSVERMOGEN	
Herwaarderingsreserve	347.129
Overige reserves	284.833
	631.962
EGALISATIEREKENING	-
VOORZIENINGEN	
Latente belastingverplichting(en)	14
Overige voorzieningen	480
	494
LANGLOPENDE SCHULDEN	
Schulden/leningen kredietinstellingen	286.326
KORTLOPENDE SCHULDEN	
Schulden aan overheid	5
Schulden aan leveranciers	3.732
Belastingen en premies sociale verzekeringen	1.912
Overige schulden	2.075
Overlopende passiva	5.462
	13.185
TOTAAL PASSIVA	931.967

Balans per 1 januari 2018 niet-DAEB

(bedragen x € 1.000)

	1 januari 2018
VASTE ACTIVA	
Vastgoedbeleggingen	
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	37.720
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	-
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	-
	37.720
Financiële vaste activa	
Latente belastingvordering(en)	240
Leningen u/g	-
Interne lening	-
Netto vermogenswaarde niet-DAEB (in verbindingen)	-
	240
Som der vaste activa	37.960
VLOTTENDE ACTIVA	
Vorderingen	
Huurdebiteuren	18
Overheid	-
Belastingen en premies sociale verzekeringen	6
Overige vorderingen	9
Overlopende activa	30
	64
Liquide middelen	365
Som der vlottende activa	429
TOTAAL ACTIVA	38.388

	1 januari 2018
GROEPSVERMOGEN	
Herwaarderingsreserve	5.063
Overige reserves	19.828
	24.890
EGALISATIEREKENING	-
VOORZIENINGEN	
Latente belastingverplichting(en)	-
Overige voorzieningen	17
LANGLOPENDE SCHULDEN	
Schulden/leningen kredietinstellingen	-
Interne lening	13.153
KORTLOPENDE SCHULDEN	
Schulden aan overheid	-
Schulden aan leveranciers	135
Belastingen en premies sociale verzekeringen	69
Overige schulden	75
Overlopende passiva	47
	327
TOTAAL PASSIVA	38.388



Contactgegevens HEEMwonen

Bezoekadres: Markt 52, Kerkrade ☎ (045) 645 4444

Postadres: Postbus 135, 6460 AC Kerkrade

✉ info@heemwonen.nl 🌐 www.heemwonen.nl

juni 2018