



JAAAR VER SLAG '18

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
1 Bestuursverslag	8
1.1. Algemeen	8
1.2. Terugblik op 2018	9
1.3. Horizontale verantwoording	11
1.4. Risico- en prestatie management	12
1.5. Beleidsmatige beschouwing	15
1.6. Bestuursverklaring	16
2 HEEMwonen	20
2.1. Onze missie	21
2.2. Kwaliteit dienstverlening	21
2.3. Geschillenadviescommissie	23
2.4. Informatie en communicatie	25
2.5. Medewerkers	25
2.6. Ondernemingsraad	27
3 Huisvesten van de doelgroep	30
3.1. Betaalbaar wonen	30
3.2. Wonen en zorg	32
3.3. Betrokkenheid van bewoners	33
4 De kwaliteit van wonen	38
4.1. Vastgoedsturing	38
4.2. Ontwikkeling woningbezit	39
4.3. Duurzaamheid	39
4.4. Nieuwbouw	40
4.5. Aan- en verkoop	40
4.6. Sloop	41
4.7. Onderhoud en renovatie	41
4.8. Leefbaarheid	44
5 Financiën	48
5.1. Algemeen	48
5.2. Resultatenrekening: van categoriaal naar functioneel	49
5.3. Waarderen op marktwaarde in verhuurde staat	49
5.4. Beleidswaarde	51
5.5. Investeren	52
5.6. Financieren	53
5.7. Fiscaliteit	54
5.8. Meerjarenperspectief	54
5.9. Beleggingen	57
5.10. Verenigingen van Eigenaren	57
6 Verslag van de Raad van Commissarissen	60
6.1. Inleiding	60
6.2. Besturen en toezichthouden	60
6.3. De toezichthoudende rol van de RvC	62
6.4. De werkgeversrol van de RvC	64
6.5. Verslag vanuit de klankbordfunctie	67
6.6. Samenstelling en functioneren RvC	67
6.7. Bezoldiging commissarissen	71
6.8. Slotwoord	73
7 Jaarrekening	78

819
woningzoekenden
kregen een nieuwe
woning

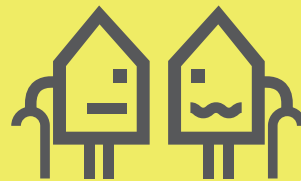


Ons bezit

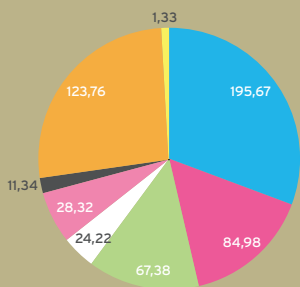
9933
woningen

1963
garages/ maatschappelijk
en bedrijfs o.g./ overig

34%
van onze woningen is
potentieel geschikt
voor senioren



Waar werd de huur
aan besteed?
STEL: uw huur is
€ 537,- per maand. Hoe is dan
uw huur opgebouwd?



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

HEEMwonen in 2018

Een korte terugblik op 2018.
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 2019 staan we graag voor u klaar!



Leefbaarheid:
Totale kosten
€ 2,7 mln

Onderhoud

Planmatig
(incl renovatieprojecten,
inclusief 71% van
toegerekende
organisatielasten)
€ 19,5 mln

Niet-planmatig
(incl 29% van
toegerekende
organisatielasten)
€ 7,9 mln

Totaal
(incl 100% (3,3 mln) van toegerekende
organisatielasten)
€ 27,4 mln

Beheerkosten
per woning
€ 892



Welk cijfer gaf u ons?



Nieuwe
woning

Afhandeling
reparatie-
verzoeken

Huur
opzeggen

8 woningen werden nieuw gebouwd,
0 woningen aangekocht.

Kosten € 1,4 miljoen

woningen werden gerenoveerd.

Kosten
€ 10 miljoen

woningen werden verkocht.

Opbrengst
€ 0 miljoen

100 woningen en
39 garageboxen werden gesloopt

Kosten € 2,1 miljoen

HEEMwonen stuurt op betaalbare woningen
voor mensen met een laag inkomen

goedkope woningen
tot € 417,34
13%



betaalbare woningen
€ 417,34 tot € 640,14
72%

Gemiddelde
huur
€ 532,-

Medewerkers 98,9 fte
Stagiaires: 5 en trainees: 2



heem
wonen

www.heemwonen.nl

Voorwoord

HEEMwonen is een actieve woningcorporatie in Zuid-Limburg. We zijn actief in de gemeenten Kerkrade en Landgraaf. Onze focus ligt bij onze kerntaak: zorgen voor voldoende betaalbare woningen. Dat waren er circa 10.000 in 2018. In het geliberaliseerde segment ging het om ongeveer 200 woningen. De woningmarkt en de maatschappij veranderen in rap tempo en dat vraagt om een omslag in ons denken en doen. Onze prioriteit lag in 2018 bij onderstaande thema's, afkomstig uit ons ondernemingsplan 'Welkom bij HEEMwonen':

Kwetsbare doelgroepen

We zijn een volkshuisvester. Een maatschappelijke organisatie die zorgt voor voldoende woningen voor mensen in kwetsbare posities. Samen met de gemeenten in ons werkgebied zetten we ons in om bijzondere doelgroepen zoals statushouders te huisvesten. Daarnaast hebben we nog steeds te maken met een groeiende groep zorgbehoevenden waaronder senioren en verwarde personen. We werken samen met bewoners, zorg- en welzijnsinstellingen zodat mensen langer en veiliger zelfstandig kunnen blijven wonen.

Klantfocus

In ons ondernemingsplan dat we in 2017 hebben vastgesteld, hebben we onze huurder centraal gezet. We hebben in 2018 concrete stappen gezet om klantgerichter te gaan werken. Dit vraagt om een grote verandering van ons als corporatie. Medewerkers moeten minder vanuit de systemen werken en meer vanuit de vraag van de huurder. De KWH luisterpanels én het overleg en de gesprekken met de huurdersvertegenwoordigers zoals het CHOH helpen ons daarbij. Daar blijven we ons de komende jaren voor inzetten.

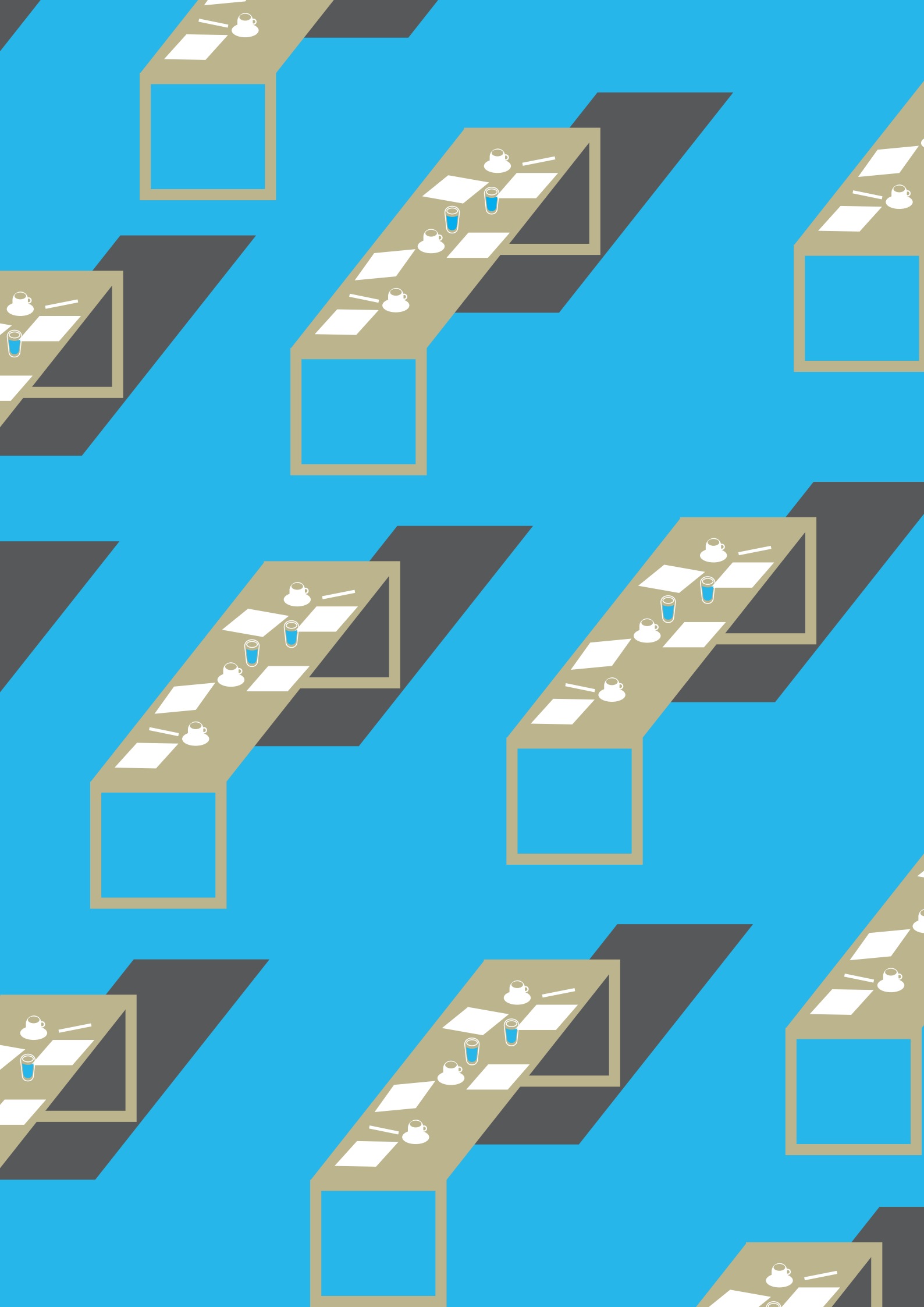
Duurzaamheid

De verduurzamingsopgave van de gebouwde omgeving in Limburg is, juist in combinatie met de krimpopgave, complex en groot. Zowel in aantal woningen als in geld. Gezien de betaalbaarheid van onze woningen ligt onze focus niet zozeer bij nieuwbouwwoningen, als wel bij de verduurzaming van onze bestaande woningvoorraad. We hebben in het verslagjaar fors geïnvesteerd in isolerende maatregelen en duurzame installaties. Ook tekenden we samen met de andere zeven grote corporaties in Limburg een samenwerkingsovereenkomst om de komende drie jaren ruim 1,2 miljard te investeren in verduurzaming. We werken hierbij samen met aannemers die voorop lopen in het hergebruik van bouwmaterialen en circulaire concepten.

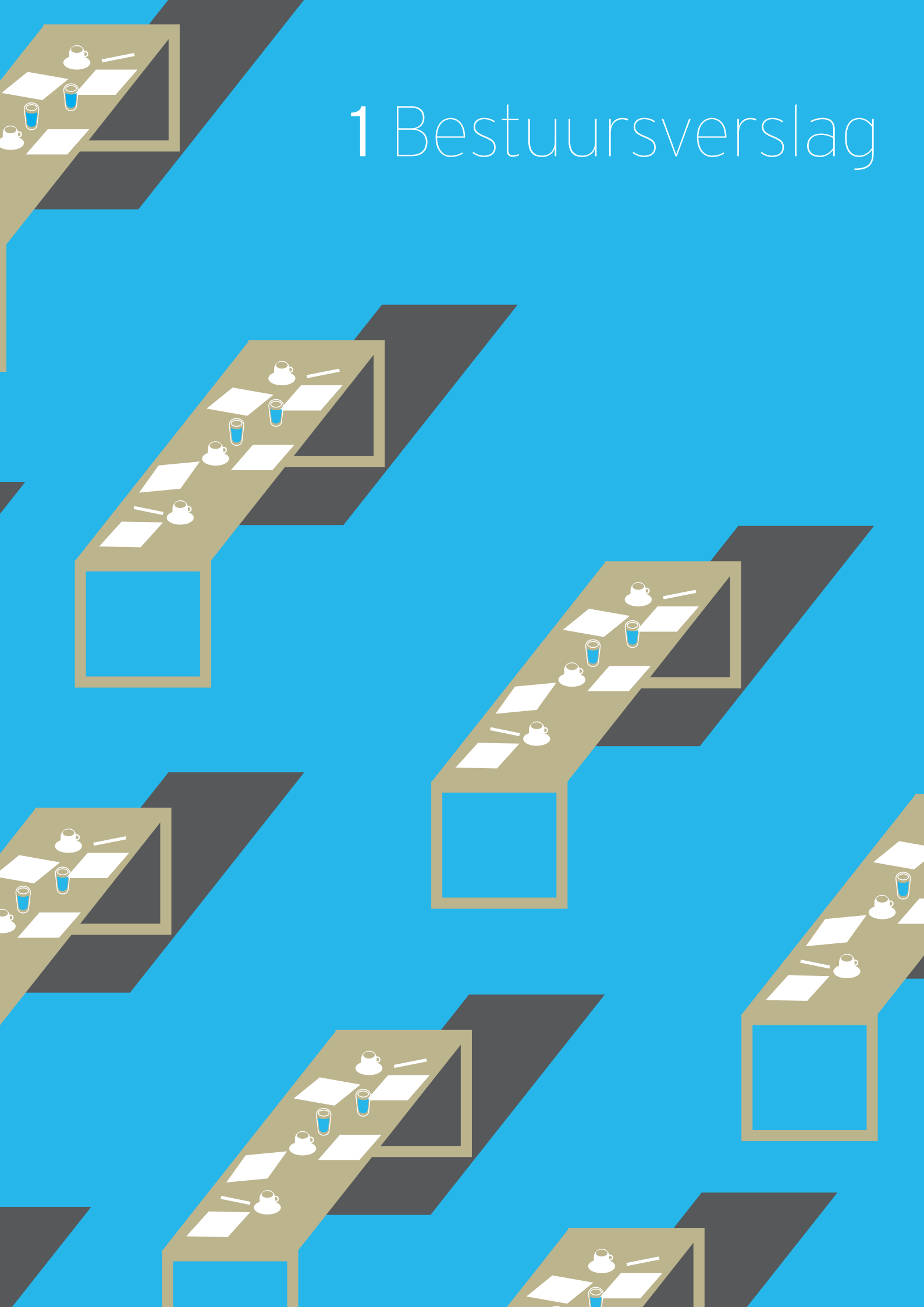
Na twee jaar hebben we eind 2018 ons ondernemingsplan 2017 - 2020 tussentijds geëvalueerd. In deze evaluatie lag de focus op de zes ondernemingsdoelstellingen en onze kernwaarden zoals benoemd in ons ondernemingsplan. Om de stand van zaken te kunnen beoordelen en meningen zo breed mogelijk op te halen, hebben we vijf bijeenkomsten georganiseerd. We hebben dezelfde partijen ondervraagd als bij de totstandkoming van het plan, te weten:

- stakeholders: gemeente Landgraaf, gemeente Kerkrade, Radar, Welsun, Meander, Politie, Levanto, SGL en Impuls;
- huurders: leden van het CHOH en het HEEMpanel;
- medewerkers van HEEMwonen;
- leden ondernemingsraad;
- lid RvC.

Stakeholders en huurders van HEEMwonen waarderen ons om onze betrokkenheid en inzet. Maar om onze strategische doelstellingen te realiseren, is verbetering en versterking op een aantal thema's noodzakelijk.



1 Bestuursverslag



1 Bestuursverslag

In dit bestuursverslag legt de bestuurder van HEEMwonen, Marjo Vankan, verantwoording af over de gang van zaken in het verslagjaar. We kijken terug op onze voornaamste resultaten en het gevoerde beleid in 2018. Ook kijken we alvast vooruit naar 2019.

1.1. Algemeen

Per 1 maart bestaat het directie-team uit drie directieleden, waaronder de bestuurder. Het directie-team is gezamenlijk verantwoordelijk voor de organisatie, waarbij de bestuurder de eindverantwoordelijkheid draagt. Tevens is de bestuurder verantwoordelijk voor het team Vastgoed. De directeur Bedrijfsvoering is verantwoordelijk voor het financiële beleid en het team Bedrijfsvoering en de directeur Strategie & Wonen voor het primaire verhuurproces en de teams Woonservice en Strategie & Beleid.

In 2018 hebben we het bestuursreglement aangepast. Enerzijds vanwege de Woningwet en de daaruit voortgekomen Veegwet, anderzijds vanwege de nieuwe besturingsfilosofie. In 2018 is een strategisch overleg geïntroduceerd. Een delegatie van teamleiders bereidt voortaan in het Strategisch Overleg (SO) gezamenlijk de integrale besluitvorming van het Directie Overleg (DO) voor. Dit overleg wordt voorgezeten door de directeur Strategie & Wonen. We hebben de overlegstructuur en besluitvorming van het SO, DO en RvC in de besturingsfilosofie uitgewerkt. Tabel 1.1. toont de persoonlijke gegevens van de directeur-bestuurder.

Tabel 1.1. Persoonlijke gegevens van de directeur-bestuurder

Naam	Geb. dat.	Nevenfuncties	Indiensttreding	Benoemingsduur
Drs. A.M.H. (Marjo) Vankan MA	8-5-1958	- Lid RvT MEE Zuid-Limburg - Gecommitteerde bij examens Zuyd Hogeschool	1-1-2010 Per 1-3-2017 benoeming tot directeur bestuurder	4 jaar

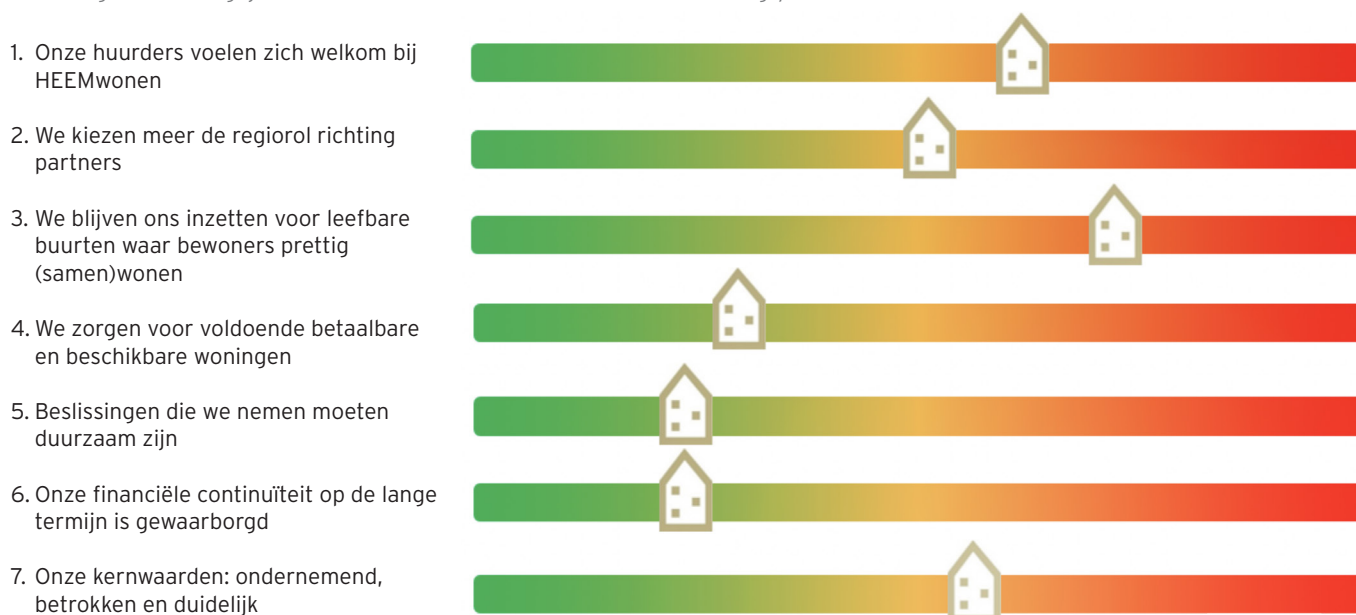
De wetgever stelt de verplichting dat bestuurders binnen 3 jaar minimaal 108 PE-punten (Permanent Education) moeten behalen. Voor de periode 2016 tot en met 2018 behaalde de bestuurder 186 PE-punten, waarvan 50 in 2018. In het najaar van 2018 is de directeur-bestuurder gestart met een leergang netwerk-leiderschap. Deze leergang zal zij in het voorjaar van 2019 afronden.

1.2. Terugblik op 2018

In ons ondernemingsplan hebben we vastgelegd wat voor een type bedrijf we willen zijn: een grensverleggend maatschappelijk vastgoedbedrijf. Door het duurzaam exploiteren en ontwikkelen van vastgoed kunnen we maatschappelijke prestaties leveren.

Terugkijkend op 2018 en naar aanleiding van de evaluatie van ons ondernemingsplan 'Welkom bij HEEMwonen' kunnen we concluderen dat het ondernemingsplan nog steeds actueel en passend is voor de opgave die we hebben. Stakeholders en huurders waarderen HEEMwonen om onze betrokkenheid en inzet.

Afbeelding 1.1. De belangrijkste conclusies van de evaluatie van ons ondernemingsplan



Zoals uit Afbeelding 1.1. blijkt, wordt met name onze inzet op onderstaande doelstellingen gewaardeerd:

- we zorgen voor voldoende betaalbare en beschikbare woningen, onder meer door een passend huurbeleid (3.1.)¹;
- beslissingen die we nemen, zijn duurzaam. Voorbeelden van projecten in dit kader zijn: SUPERLOCAL (4.7.), HEEMdata (4.7.), waardevol werken (2.5.) en het optimaliseren van het contractmanagement (2.2.). Daarnaast werken we intensief samen met zorgpartijen (3.2.), hebben we gewerkt aan een duurzaamheidsplan (4.3.), zijn we een Management Development traject (2.5.) gestart en zetten we in op strategische personeelsplanning en duurzame inzetbaarheid (2.5.);
- onze financiële continuïteit op de lange termijn is gewaarborgd: we hebben de efficiëntie op de werkvloer verbeterd (2.2. en 2.5.) en we hebben een start gemaakt met het doorontwikkelen van het prestatie- en risicomanagement (1.4.).

Stakeholders en huurders waarderen ook onze inzet op onderstaande doelstellingen maar om deze strategische doelstellingen te kunnen realiseren, moeten we onze inzet hierop vergroten. Het gaat hierbij om de volgende doelstellingen:

- we geven onze huurders een welkom gevoel: om onze dienstverlening naar de klant te verbeteren zijn we gestart met het project klantfocus (2.2.). Ook hebben we in 2018 een nieuwe website en een nieuw klantportaal (2.4.) geïntroduceerd en het KWH-Huurlabel verlengd met een gemiddelde klanttevredenheid van 7,8 (2.2.);
- we kiezen meer de regierol richting partners: om onze samenwerking met onze ketenpartners te verbeteren, hebben we de ketensamenwerking geëvalueerd en zijn we gestart met de doorontwikkeling (4.7.);
- we zetten ons in voor leefbare buurten waar bewoners prettig (samen) wonen: voorbeelden van onze inzet in het verslagjaar zijn de projecten Energiek Heilust (4.7.) en Energiek Lichtenberg (4.7.), de huiskamerprojecten (3.2.) en het leefbaarheidsproject 'Ik groen het' (4.8.).

Daarnaast vragen een aantal ontwikkelingen de komende jaren extra onze aandacht. Dat betreft vooral de verduurzaming van onze voorraad en de druk op de leefbaarheid in onze buurten en complexen. Daar gaan we mee aan de slag!

Verhuurderheffing

Sinds 2013 betalen verhuurders met meer dan 10 sociale huurwoningen een Verhuurderheffing, om het begrotingstekort van het Rijk te helpen dichten. De Verhuurderheffing en de gematigde huurverhoging beperken onze investeringscapaciteit. In 2018 ging het om een bedrag van 5,3 miljoen euro. Krimpregio's kunnen gebruik maken van de Regeling Vermindering Verhuurderheffing (RVV). Dat houdt in dat we voor iedere te slopen woning een vermindering van de verhuurderheffing kunnen aanvragen van 25.000 euro. In 2018 leidde dit tot een vermindering van 2,5 miljoen euro. Daarmee kwam het te betalen bedrag aan verhuurderheffing in 2018 uit op 2,8 miljoen euro. Een bedrag dat we niet in het belang van de volkshuisvesting konden inzetten.

Vooruitblik 2019-2020

Op basis van de evaluatie hebben we een aantal speerpunten voor de komende twee jaar opgenomen. Deze maken integraal deel uit van onze reguliere activiteiten, de verhuur en het onderhoud van onze woningen. Ze maken onderdeel uit van de jaarplannen die we maken en de voortgang ervan wordt verantwoord in onze Plan-Do-Check-Act cyclus.

1. In 2019 zijn we weer terug op huurdersoordeel niveau B in de Aedes benchmark. Het project klantfocus leert ons om meer te denken vanuit de klant en deze blik en houding mee te nemen in al onze klantcontacten.
2. De ketensamenwerking voor onderhoud is doorontwikkeld en geïmplementeerd. Passend binnen de normen en kernwaarden die hieraan zijn gesteld.
3. Onze zichtbaarheid en betrokkenheid in de wijk wordt versterkt. We zijn meer fysiek zichtbaar in wijken, zijn aanspreekbaar en sluiten (waar nodig en gewenst) aan bij wijkteams en -overleggen van onze partners.
4. De verduurzaming van onze voorraad wordt versneld. De route van die versnelling is op hoofdlijnen bepaald waarbij we aansluiten bij de 17 duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties. We zullen de voor ons relevante doelen bundelen, uitwerken en stapsgewijs uitvoeren.

¹ Tussen haakjes vindt u het onderdeel van het jaarverslag waar dit onderwerp inhoudelijk aan bod komt.

1.3. Horizontale verantwoording

Openheid en transparantie zijn belangrijk voor het vertrouwen in HEEMwonen. Als maatschappelijke vastgoedorganisatie leggen we verantwoording af aan onze stakeholders over onze maatschappelijke en financiële prestaties en de strategische keuzes die we maken. Dat gebeurt tijdens ons dagelijks werk, tijdens reguliere overleggen, maar ook via nieuwsbrieven, de website en het jaarverslag. We toetsen of we de juiste dingen doen en we staan open voor verbeteringen. Naast de overleggen hebben we in 2018 ook diverse bijeenkomsten georganiseerd voor stakeholders.

In de vorige paragraaf kwam al de evaluatie van het ondernemingsplan aan bod. Daarnaast organiseerden we:

- **seminar ketensamenwerking**

We hebben een seminar ketensamenwerking georganiseerd. Het doel van dit seminar was om de ervaringen op het gebied van ketensamenwerking met aannemers, corporaties en huurdersorganisaties te delen en hiervan te leren. Dit was een goed bezochte bijeenkomst waarin de voor- en nadelen van deze samenwerkingsvorm in alle openheid zijn besproken met de deelnemers;

- **strategiesessie Meandergroep Zuid-Limburg**

Met het Bestuur, de directie en enkele medewerkers van Meandergroep Zuid Limburg hebben we een strategiesessie gehouden. Doel van deze sessie was om te onderzoeken op welke thema's we onze samenwerking kunnen verbeteren, we elkaar kunnen helpen en waarop we van elkaar kunnen leren. Op basis van deze bijeenkomst hebben we een aantal thema's en projecten benoemd (onder andere op het gebied van vastgoed, dienstverlening) waarop we de samenwerking intensiever met elkaar aangaan;

- **bijeenkomst met de gemeente Landgraaf als toelichting op de IBW**

We hebben de verantwoordelijke wethouder en medewerkers van de afdeling Financiën & Control van de gemeente Landgraaf geïnformeerd over de wijze waarop onze financiële meerjarenprognose tot stand komt. We hebben stil gestaan bij de belangrijkste conclusies die uit deze begroting naar voren komen en de link gelegd naar de indicatieve bestedingsruimte woningcorporaties (IBW).

Onze belangrijkste stakeholders zijn onze huurders. In 3.3. vindt u alles over bewonersparticipatie en welke rol het CHOH, de huurdersbelangenvereniging van HEEMwonen, hierin speelt. Daarnaast werken we veelvuldig samen met lokale partijen:

- zorg- en welzijnsinstellingen;
- Provincie Limburg;
- de gemeente Kerkrade;
- de gemeente Landgraaf;
- collega corporaties;
- Stadsregio Parkstad Limburg;
- wijkplatforms;
- lokale ondernemers;
- lokale politie.

In ons eigen werkgebied hebben we, zoals ieder jaar, ook in 2018 met de beide gemeenten prestatieafspraken gemaakt. Dat doen we samen met de andere corporaties in ons werkgebied en de huurdersorganisaties. Op die manier zijn we op de hoogte van elkaars activiteiten. Ook kunnen we hierdoor gemakkelijker onze activiteiten op elkaar afstemmen en elkaar aanspreken op de voortgang.

Aangezien de regio Parkstad ook een regionale woonvisie heeft vastgesteld, gebaseerd op de lokale woonvisies, is er in 2018 een begin gemaakt met het opstellen van regionale prestatieafspraken en een regionale samenwerkingssagenda. Beschikbaarheid, betaalbaarheid, wonen & zorg, huisvesting van urgente doelgroepen, inzet voor leefbaarheid en duurzaamheid waren voor ons de belangrijkste agendapunten, zowel regionaal als lokaal.

Ondanks de krimp in ons werkgebied is er volgens de Regionale Woonvisie (tijdelijk) nog druk op de huurmarkt van een aantal gemeenten in Parkstad. Er is vooral vraag naar toegankelijke woningen. Bij het opstellen van ons portefeuilleplan hebben we daar rekening mee gehouden. Ook brengen we dit al in praktijk door nieuwbouw zoveel mogelijk levensloopbestendig uit te voeren en ons huurbeleid te matigen.

Ook hebben de Provincie Limburg en de Regio Parkstad Limburg in 2018 gewerkt aan het 'Limburgs Aanbod'. De regio heeft daarbij het maximale uit de regiodeal met het Ministerie van BZK² weten te halen; 40 miljoen euro. HEEMwonen heeft zowel in de voorbereidingen als in de uitwerking bijgedragen aan het behalen van dit resultaat. De volgende stap is het koppelen van concrete, regionale projecten aan deze deal en aan acties en even-

2 BZK = Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

tueel de gelden volgend uit het klimaatbeleid.

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 vinden we het belangrijk om een standpunt in te nemen over de risicobereidheid (Risk Appetite) in relatie tot het realiseren van onze bedrijfsdoelstellingen. De risicobereidheid dient te passen binnen de kaders die HEEMwonen kan dragen (risicocapaciteit) en wenst te accepteren (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. Onze risicostrategie kan dan ook omschreven worden als risicobewust handelen. Afhankelijk van het zich voordoende risico wordt dit vermeden, geaccepteerd, beheerst of overgedragen. Bij HEEMwonen maakt de risicobereidheid deel uit van het risico- en prestatie management ofwel *het integraal waardemanagement*.

Hiervoor zijn ook voor 2018 voor de bedrijfsdoelstellingen de belangrijkste prestatie-indicatoren (KPI's) genormeerd. De normeringen geven tevens de risicobereidheid weer, doordat deze passen binnen datgene wat HEEMwonen kan dragen, maar vooral wil dulden (risico-

capaciteit 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 financiële ratio's van Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en Autoriteit Woningcorporaties (Aw) (solvabiliteit, loan-to-value, ICR, en dekkingsratio), 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 voortgangsrapportages, 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 2018.

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 Auditcommissie en 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 éénmaal per jaar plaatsvinden. De minder risicovolle processen worden jaarlijks of in een meerjarencyclus getoetst. Processen worden als risicovol beschouwd als deze fraudegevoelig zijn. 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. Tenslotte 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.

In 2018 heeft HEEMwonen een start gemaakt met het verder doorontwikkelen van het prestatie- en risicomanagement (integraal waardemanagement). Voor 2019 worden, wederom op basis van de bedrijfsdoelstellingen, de prestatie-indicatoren verfijnd en uitgebreid met

strategische prestatie-indicatoren. Ook zal in 2019 een vervolg gegeven worden aan de in 2018 opgestarte aanbesteding van een digitaal model, ter ondersteuning van het 'Three lines of defence model' (zie afbeelding 1.2.) in het kader van het risico- en prestatie management. Een model waarbij de verantwoordelijkheden met betrekking tot risico's bij verschillende lijnen worden belegd.

Afbeelding 1.2. Three lines of defence model



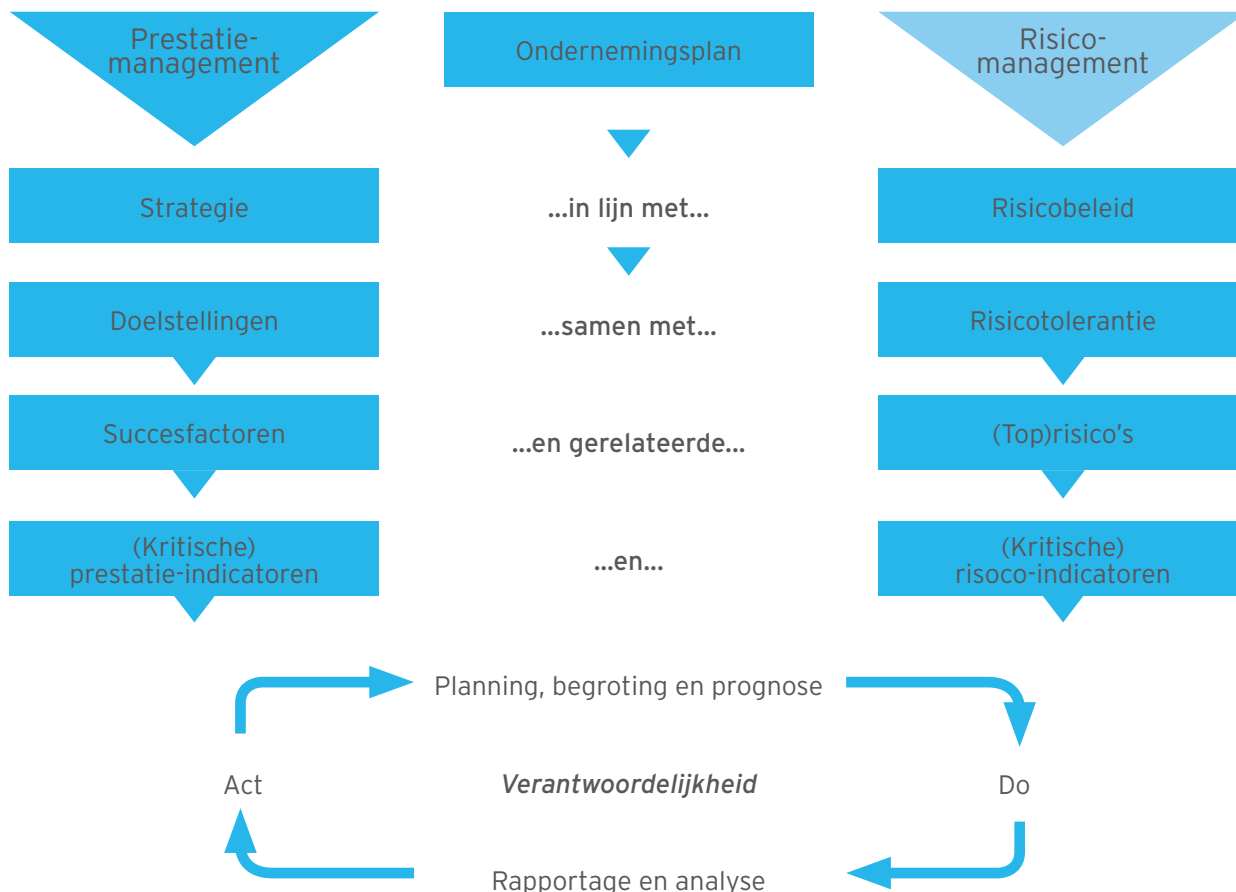
(bron: Naris, adviesbureau voor risicomanagement)

Door de ontwikkelingen binnen risico- en prestatie management zien we verantwoordelijkheden verschuiven. Daar waar vroeger het risicomanagement was belegd in de *tweede lijn* (business control), zie je dat het op dit moment meer voor de hand ligt om de *eerste lijn* (de teamleiders) verantwoordelijk te maken voor het signaleren en inschatten van de risico's en de bijbehorende beheersmaatregelen. Daar gebeurt het immers en zij zullen als eerste risico's signaleren.

De *tweede lijn* krijgt hierin een meer faciliterende rol om het corporatiebrede risicoprofiel te analyseren en te monitoren en ook bij te sturen daar waar nodig. Vanuit de *derde lijn* (interne en externe controle) wordt getoetst of de maatregelen zoals deze bedacht zijn vanuit de eerste lijn en gefaciliteerd vanuit de tweede lijn ook werken en het risico afdoende mitigeren. Hierover wordt tenslotte verantwoording afgelegd aan de externe toezichthouder.

Door prestatie management te koppelen aan het risicomanagement en daarmee aan de relevante processen wordt de bedrijfsstrategie uitgelijnd met de risicostrategie. Waardemanagement is daarmee een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering en draagt bij aan waardebehoud en -creatie.

Afbeelding 1.3. Relatie tussen prestatie- en risicomanagement



Het belang van risicomanagement heeft ertoe geleid dat er in 2018 met RvC en bestuur gesproken is over de inrichting van de control functie. In 2019 wordt de functie van business controller binnen HEEMwonen concreet ingevuld.

Integriteit en fraudepreventie

HEEMwonen hanteert een praktische integriteitscode. In deze code worden gedragsregels aangereikt voor Bestuur en medewerkers, maar ook voor de RvC en partij en die voor ons werken. Op deze code spreken wij elkaar intern aan. Ook externe relaties, zoals onze klanten en overige belanghebbenden, mogen ons hierop te allen tijde aanspreken. We realiseren ons dat integriteit niet de optelsom is van gedragsregels, maar dat het in de eerste plaats gaat om een grondhouding, een mentaliteit. De code is in 2018 onveranderd. Wel vonden zowel voor medewerkers als voor directie en RvC trainingen en workshops plaats over dilemma's in het kader van integriteit en fraude. Dit om het integriteitbewustzijn, het morele oordeelsvermogen en het morele gedrag te vergroten. Ook willen we graag dat medewerkers op een andere manier naar compliance gaan kijken: integriteit moet niet worden gezien als van buitenaf opgelegde normen (de gebruikelijke compliance aanpak). Het gaat erom dat medewerkers de waarden van de organisatie en hun eigen waarden als professional in de praktijk brengen. Op basis van de workshops en aangeleverde dilemma's heeft het bureau dat de trainingen en workshops verzorgde een adviesrapport opgesteld met conclusies en aanbevelingen. Een deel van de aanbevelingen zijn in

2018 opgepakt, de overige aanbevelingen komen in 2019 aan bod. Ook worden de workshops in 2019 herhaald.

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 de aandacht van de controllers en de Auditcommissie. De Remuneratiecommissie beoordeelt minimaal één keer per jaar de declaraties van de bestuurder. In het verslagjaar zijn geen meldingen betreffende niet integer handelen gedaan evenmin is er gebruik gemaakt van de klokkenluidersregeling.

Simulatie risico's

Een extern adviesbureau (Qonsio/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 negen jaar (2018 tot en met 2027) wat betreft:

- solvabiliteit (o.b.v. beleidswaarde);
- loan to value (LtV) (o.b.v. beleidswaarde);
- interest coverage ratio (ICR);
- dekkingsratio (o.b.v. marktwaarde).

Tabel 1.2. toont de belangrijkste financiële resultaten van het huidige beleid van HEEMwonen. Voor een verdeling van deze kengetallen in DAEB en niet-DAEB verwijzen wij naar hoofdstuk 5. Dit hoofdstuk gaat tevens uitgebreid in op het meerjarenperspectief en de scenario's. De solvabiliteit wordt weergegeven op basis van de

beleidswaarde als waarderingsgrondslag. Uit de resultaten blijkt dat HEEMwonen financieel gezien nagenoeg geen risico loopt. In 2022 is er een kleine overschrijdingskans op de ICR (DAEB) en LtV (DAEB). In 2027 geldt dit voor de solvabiliteit (DAEB) en de LtV (DAEB). In een zeer beperkt aantal scenario's zou HEEMwonen de komende tien jaar haar beleid moeten bijsturen. Dit wordt door HEEMwonen beoordeeld als een acceptabel risico.

Tabel 1.2. Meerjarenperspectief HEEMwonen 2017-2023

Kengetallen salderen	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Solvabiliteit marktwaarde (%)	67,8	69,0	67,7	65,2	65,9	66,6	68,7
Solvabiliteit beleidswaarde (%)	50,9	50,3	48,4	42,7	43,3	43,9	47,1
Operationele kasstroom (x € 1 miljoen)	-	13,1	8,3	4,8	8,8	10,7	21,8
ICR	-	2,5	2,0	1,6	2,1	2,3	3,7
Loan to Value beleidswaarde (%)	50,7	50,7	53,0	56,9	56,2	55,6	52,2
Dekkingsratio (%)	32,7	31,2	32,3	34,3	33,6	32,9	30,6

1.5. Beleidsmatige beschouwing

• De ontwikkeling van de marktwaarde

Het jaar 2018 kenmerkt zich door een wederom sterk aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2017. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. Voor de woningportefeuille van HEEMwonen heeft dit tot een stijging van de marktwaarde gezorgd. De totale waarde van de woningportefeuille is met 102 miljoen euro gegroeid naar een waarde van 1,7 miljard euro. Dit betreft een waardegroei van ruim 11 procent.

De positieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg van een verder aangetrokken koopmarkt, waarin de toegenomen vraag en krapte resulteren in een leegwaardegroei van de vastgoedportefeuille. De lage rentestand is hier mede een bepalende factor in. Tevens wordt ook het risicoprofiel voor het verhuren van woningen lager hetgeen leidt tot een lagere disconteringsvoet en daarmee tot een hogere marktwaarde.

De huurprijsontwikkeling van het sociale vastgoed heeft een neerwaartse invloed gehad op de waardeontwikkeling. Hoewel de ontwikkeling van de contracthuur positief is, blijft deze achter bij de markthuurontwikkeling door een gematigde huurverhoging en passend toewijzen. Hiermee wordt invulling gegeven aan de maatschappelijke taak op het gebied van betaalbaarheid.

• De beleidswaarde

Het WSW en de Aw hebben in het kader van het nieuwe integraal toezichtkader besloten om met ingang van het boekjaar 2018 de in voorgaande jaren gehanteerde bedrijfswaarde te vervangen door een nieuw waardebegrip; de beleidswaarde. Corporaties vermelden m.i.v. het jaarverslag 2018 de beleidswaarde in plaats van de bedrijfswaarde in de toelichting van de jaarrekening.

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat welke hiervoor is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt. De beleidswaarde vormt een onderdeel van het Verticaal toezichtsmodel van de Aw en WSW. Het jaar 2019 is een overgangsjaar naar een definitief normenkader. De uitkomsten van de beleidswaarde in het jaarverslag 2018 van alle corporaties zal voor de Aw en WSW als input dienen om een definitieve sectornorm voor LTV en solvabiliteit vast te stellen. WSW en de Aw hebben aangegeven dat gedurende 2019 de voorlopige norm voor de LTV 75 procent blijft en voor de solvabiliteit 20 procent. Bovendien is er een overgangsregime van Aw en WSW van toepassing voor het proces van borging dat de borgingsruimte gedurende dit overgangsjaar bepaald. De borgingsruimte wordt in deze overgangsfase dan ook o.b.v. een bredere analyse van de financiële positie van de individuele corporatie bepaald.

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het Bestuur diverse oordelen en schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed (terug te vinden in de marktwaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap en tevens betreft dit de grootste schattingspost waar het Bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

De beleidswaarde kent als vertrekpunt de marktwaarde in verhuurde staat waarbij er in het kader van de beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer aansluiting wordt gezocht bij het beleid van de corporatie in plaats van de uitgangspunten in de markt. Met deze toelichting wordt nadere duiding gegeven aan het deel van de waarde van het vastgoed en dus van het corresponderende deel van het vermogen dat als gevolg van het beleid van de woningcorporatie niet of pas op zeer lange termijn kan worden gerealiseerd.

Overeenkomstig de regelgeving is geen vergelijkend cijfer ultimo 2017 bepaald, reden waarom in het overgangsjaar 2018 geen ontwikkeling in de beleidswaarde kan worden toegelicht. Op basis van ervaringen uit dit boekjaar kan de externe toezichthouder besluiten nadere invulling te geven aan het begrip beleidswaarde. Mogelijke onzekerheden in de uitgangspunten die samenhangen met de verdere ontwikkeling van dit waardebegrip kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, onder meer samenhangend met:

- aanpassing van de huurstijgingsparameter: bij bepaling van de beleidswaarde is de (bij mutatie van de woning te realiseren) markthuur aangepast naar de streefhuur. Deze is gebaseerd op een schatting door HEEMwonen van de nieuwe huur bij mutatie, mede rekening houdend met wettelijke bepalingen zoals passend toewijzen, prestatieafspraken en afspraken met de huurdersvereniging over huursomstijging en de huursom. In de praktijk kan de huurstijging, de streefhuur en de huursom afwijken van de uitgangspunten in de beleidswaarde vanwege onder andere afwijkingen in de mutatiegraad en de dan geldende kaders voor het passend toewijzen en het huursombeleid;
- bepaling van de toegepaste disconteringsvoet (doorexploiteerscenario), welke ultimo 2018 in de beleidswaardebepaling is opgenomen, wordt gelijk verondersteld aan de disconteringsvoet van de marktwaardebepaling. Theoretisch kan mogelijk een lager risicoprofiel worden verondersteld in de beleidswaarde door inrekenen van een lagere huur (betaalbaarheid) en hogere kwaliteit (onderhoud). Doordat de disconteringsvoet bij doorexplotatie meer betekenis heeft gekregen, krijgt de bepaling van deze disconteringsvoet meer aandacht. Het is denkbaar dat hierdoor de disconteringsvoet de komende jaren nog een ontwikkeling gaat doormaken;
- toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van onderhoudskosten versus investeringen en/of toerekening van niet direct vastgoedgerelateerde bedrijfslasten;
- toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van beheerskosten.

Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie

Het Bestuur van HEEMwonen heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het DAEB-bezit - en het niet DAEB bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa 408,5 miljoen euro. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2018 bestaat uit de volgende onderdelen:

Tabel 1.3 Van marktwaarde naar beleidswaarde (bedragen x € 1.000)

Marktwaarde verhuurde staat		€ 1.007.234
Beschikbaarheid (doorexploiteren)	- 67.483	
Betalbaarheid (huren)	- 150.246	
Kwaliteit (onderhoud)	- 193.517	
Beheer (beheerkosten)	2.390	
Subtotaal		- 408.546
Beleidswaarde	- 408.546	598.378

1.6 Bestuursverklaring

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

Kerkrade, 23 mei 2019
Drs. A.M.H. Vankan MA
Directeur-bestuurder



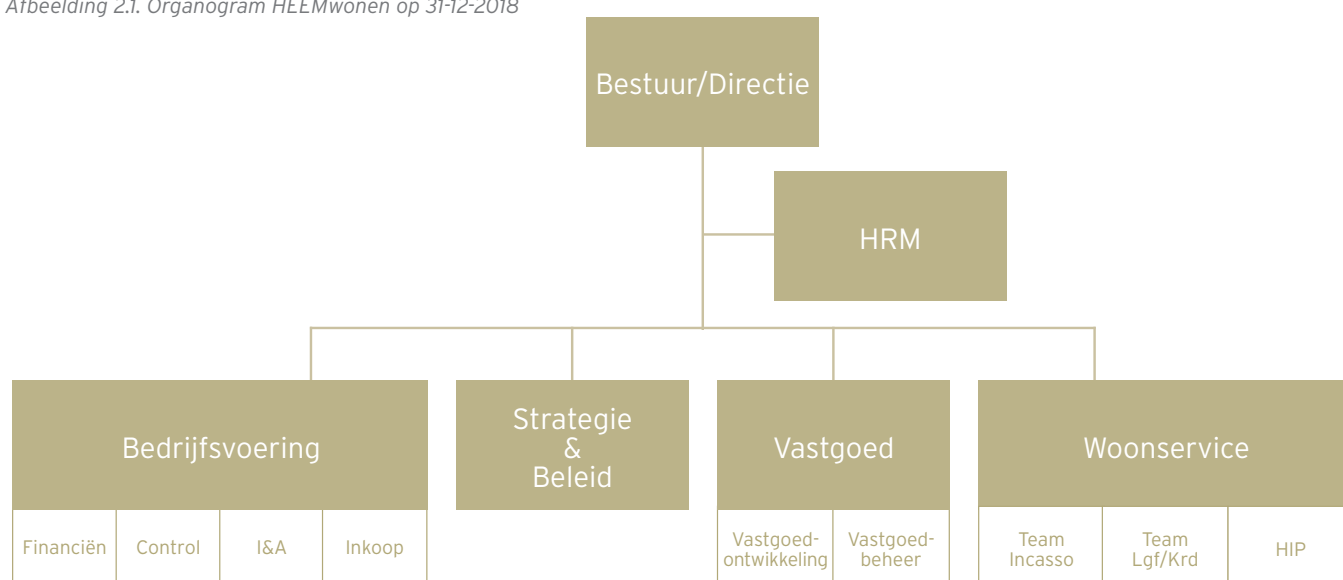
2 HEEMwonen



2 HEEMwonen

We willen een corporatie zijn die dichtbij de huurder staat en weet wat er speelt in de wijk. Daarom hebben we begin 2018 de afdeling Wonen en een deel van de afdeling Wijken samengevoegd tot de afdeling Woonservice. Ook namen we afscheid van de interim manager Wonen en hebben we per 1 maart 2018 een nieuwe directeur Strategie & Wonen aangetrokken. De nieuwe directeur maakt naast de directeur-bestuurder en de directeur Bedrijfsvoering deel uit van het directieteam. Afbeelding 2.1. toont de organisatiestructuur in 2018. Binnen de nieuwe afdeling Woonservice behandelt het HEEMwonen Informatiepunt (HIP) algemene vragen van huurders en richt het team incasso zich op betalingsvraagstukken. Daarnaast zijn er twee gebiedsteams (Kerkrade en Landgraaf) samengesteld voor de verhuur en het beheer van de woningen in die gebieden en de sociale vraagstukken die zich daar voordoen. Deze gebiedsgerichte aanpak geven we in 2019 verder vorm.

Afbeelding 2.1. Organogram HEEMwonen op 31-12-2018



2.1. Onze missie

In ons ondernemingsplan 2017 - 2020 benoemen we onze missie:

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

Eind 2018 hebben we ons ondernemingsplan geëvalueerd. Daaruit blijkt dat er geen reden is om de koers, die we twee jaar geleden hebben ingezet, te herzien of bij te stellen. Wel moeten we onze dienstverlening aan de huurder verbeteren en regiegericht samenwerken met partners verder doorontwikkelen om onze strategische doelstellingen te behalen. Ook de verduurzaming van onze woningvoorraad en de leefbaarheid in ons werkgebied vragen de nodige extra aandacht de komende jaren. In dit jaarverslag laten we zien hoe we daar in 2018 aan hebben gewerkt.

2.2. Kwaliteit dienstverlening

Om de klanttevredenheid te monitoren, maken we gebruik van de diensten van het Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector (KWH) en de gegevens uit de Aedes Benchmark.

KWH

Het KWH onderzoekt continu onze klanttevredenheid. Zoals Tabel 2.1. laat zien, scoren we voor het KWH gemiddeld een 7,8. Dat is gelijk gebleven met 2017 en daarmee behouden we het KWH-label. 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 van 2015 t/m 2018 met daarachter, tussen haakjes, het percentage tevreden huurders in 2018.

Tabel 2.1. KWH-scores 2015-2018 en percentage tevreden huurders in 2018

Onderdeel	2018	2017	2016	2015
Contact	7,3 (83%)	7,1	7,7	7,6
Woning zoeken	8,1 (99%)	7,9	7,9	8,1
Nieuwe woning	8,0 (96%)	7,8	7,7	7,7
Huur opzeggen	7,8 (93%)	7,9	7,6	8,1
Reparaties	7,6 (87%)	7,9	7,6	7,8
Onderhoud	7,8 (89%)	8,2	7,8	7,7
Totaalscore	7,8	7,8	7,7	7,6

Stijgers

Op alle onderdelen halen we de minimale norm van een 7 gemiddeld. Op 3 onderdelen scoren we in 2018 hoger dan het jaar ervoor: contact, woning zoeken en nieuwe woning. Het contact met onze huurder blijft aandachtspunt, want het percentage tevreden huurders (83 procent) is, ondanks een flinke groei, nog te laag. Ook laat het contact met onze ketenpartners soms te wensen over. Dat nemen we mee bij de doorontwikkeling van de ketensamenwerking. De luisterpanels die we met behulp van KWH eind 2018 hebben ingezet, geven ons meer inzicht in hoe huurders het contact met ons en met de ketenpartners ervaren. Aanvullend heeft het HEEMwonen Informatie Punt (HIP) onderzoek gedaan naar de oorzaken van de ontevredenheid op het onderdeel contact. In totaal zijn in de periode 13 september 2018 t/m 5 december 2018 179 telefonische enquêtes onder huurders afgenomen. De enquête is niet representatief, maar geeft wel een indicatie van de knelpunten rondom dit onderdeel. We waren niet ontevreden over de uitkomst van de enquête, want het gemiddelde cijfer van alle respondenten op de vragen was een 7,9.

Dalers

Op een aantal KWH-onderdelen zien we een daling ten opzichte van het vorig verslagjaar: huur opzeggen, reparaties en onderhoud. Vooral de score voor reparaties verdient komend jaar extra aandacht. De directe afhandeling

van relatief eenvoudige reparaties gaat goed, maar de meer complexe reparaties waar meerdere aannemers nodig zijn, worden vaker niet naar tevredenheid afgehandeld. Samen met onze ketenpartners zien we dat onze huurders nog te vaak met onduidelijkheid te maken krijgen met betrekking tot afspraken en dat het te lang duurt voordat het probleem is opgelost. De communicatie tussen HEEMwonen en de ketenpartners moet op dit punt beter. Dit heeft de volle aandacht van de projectgroep 'doorontwikkeling ketensamenwerking'. Betere afspraken tussen de ketenpartners én HEEMwonen moeten in 2019 leiden tot betere dienstverlening bij reparaties. Het cijfer voor onderhoud is lager dan vorig jaar, maar wel in lijn met de jaren daarvoor. Het aantal onderhoudsgevallen is structureel laag en het cijfer kan daarom sterk fluctueren.

Aedes benchmark

HEEMwonen neemt ieder jaar deel aan de Aedes benchmark. Branchevereniging Aedes vergelijkt in deze benchmark de prestaties van corporaties in Nederland voor wat betreft klanttevredenheid en bedrijfslasten. Zoals uit Tabel 2.2. blijkt, daalde het onderdeel huurdersoordeel en gingen we van een B-score in 2017 naar een C-score in 2018.

Tabel 2.2. Resultaten Aedes Benchmark voor HEEMwonen in 2017 en 2018

Prestatieveld	Score 2018	Letter 2018	Score 2017	Letter 2017	Weging
Nieuwe huurders	7,8	B	7,8	B	25
Huurders met reparatieverzoek	7,3	C	7,5	B	55
Vertrokken huurders	7,4	B	7,8	A	20
Huurdersoordeel (letter)	-	C	-	B	-

Tabel 2.2 laat ook zien dat onze score bij de doelgroep 'nieuwe huurders' gelijk is gebleven ten opzichte van 2017. We behaalden hier net geen A score, want we scoorden een 7,8 waar de landelijke norm een 7,9 is. Onze score bij de doelgroep 'huurders met reparatieverzoek' daalde ten opzichte van 2017 van een 7,5 naar een 7,3. Omdat de norm hier een 7,4 is, scoorden we op dit onderdeel net geen B maar een C. De doelgroep 'vertrokken huurders' verdient extra aandacht in 2019 want onze score daalde op dit punt van een 7,8 in 2017 naar een 7,4 in 2018. We zakten op dit onderdeel van een A in 2017 naar een B in 2018. Alhoewel we er niet ver naast zitten, hebben we in de benchmark de B score van 2017 voor wat betreft huurdersoordeel niet weten te behouden. Dat is een grote tegenvaller. Zoals uit de benchlearning bijeenkomsten en analyses blijkt, laten we op diverse plekken steken vallen. Vooral als het gaat om reparaties, onderhoud en het contact met de huurder in het algemeen. Dat is een taak waar we ons samen met onze ketenpartners in 2019 extra voor moeten inzetten.

Project 'klantfocus'

Afgelopen jaren hebben we intern veel aandacht besteed aan betere procedures, het stroomlijnen van processen en het in kaart brengen van verhuur en onderhoud van ons vastgoed. Met het vaststellen van het ondernemingsplan 'Welkom bij HEEMwonen, wat kunnen wij voor u doen?' hebben we de keuze gemaakt de huurder centraal te stellen. Ook de KWH-scores en de Aedes Benchmark laten zien, dat het tijd is om de aandacht te verleggen naar onze

huurder. Daarom zijn we in de tweede helft van 2018 gestart met het project 'klantfocus'. De Hostmanship Group en KWH ondersteunen ons hierbij. We zijn begonnen met een klantvisie. Deze visie geeft aan hoe wij over onze klant denken en wat klantvriendelijkheid voor ons betekent.

Klanten van HEEMwonen krijgen een antwoord op hun vraag. Dat antwoord is duidelijk en in de taal van de huurder. We denken altijd mee met de klant. We denken in oplossingen en bieden alternatieven. We staan de klant op een vriendelijke, geduldige, begripvolle en respectvolle manier te woord.

Doelstellingen

Concrete resultaten die we nastreven zijn:

- een meer dienstbare houding en gedrag bij medewerkers van HEEMwonen en onze ketenpartners;
- een hogere KWH score op het onderdeel contact;
- minder klachten over onze dienstverlening, onder meer door duidelijker te communiceren;
- minimaal een B-label op het huurdersoordeel van de Aedes benchmark.

Trainingen

Vanaf de tweede helft van 2018 hebben alle collega's en ketenpartners trainingen gastvrijheid en telefoontrainingen gekregen. Ook hebben we onder leiding van het KWH eind 2018 drie keer een luisterpanel georganiseerd. Tijdens deze panelavonden deelden huurders hun ervaring met ons. De bevindingen van deze luisterpanels zijn omgezet in concrete verbeteracties die in

2019 worden uitgevoerd. Om te borgen dat we wat we geleerd hebben ook echt in de praktijk brengen, zijn vijf collega's aangewezen als 'host'. In 2019 zetten we het project klantfocus voort.

Verbeteringen

De teamleiders hebben in de loop van 2018 al wat verbeteringen doorgevoerd. Zo vinden groepsbezoeken voortaan plaats met maximaal 5 kandidaten, zijn er concrete afspraken gemaakt over het tijdig terugbellen van huurders en kunnen collega's van het HEEMwonen Informatiepunt (HIP) voortaan zelfstandig afspraken inplannen in de agenda's van technisch beheerders. Ook hebben we het 'lean werken' eind 2018 geëvalueerd. Lean werken betekent werken in tijdsblokken en is vooral bedoeld om meer rust en regelmaat op de afdeling te creëren. De evaluatie liet zien dat bepaalde zaken niet of onvoldoende waren verwerkt in de tijdsblokken. Zoals bijvoorbeeld de verhuur van parkeerplaatsen en garages die meer tijd kost dan ingeschat. (Mede) omdat uitbreiding van het aantal contracturen van woonmakelaars ongewenst was, is de verhuur van parkeerplaatsen en garages eind 2018 overgedragen aan het HIP.

Klachtenafhandeling

Medewerkers van HEEMwonen zetten zich dagelijks in voor tevreden huurders. Toch kan het gebeuren dat een huurder niet tevreden is over onze werkwijze. We spreken dan over een klacht. Sinds april 2017 registreert en bewaakt het HEEMwonen informatiepunt (HIP) de klachten die bij ons binnenkomen. De klacht komt binnen bij het HIP, daar wordt de klacht geregistreerd en uitgezet naar de juiste persoon binnen HEEMwonen. Vanaf 1 maart 2018 ligt het eigenaarschap van de klacht bij de verantwoordelijke collega. De betreffende collega meldt de klacht gereed als deze is afgehandeld. Het HIP monitort en rapporteert over de stand van zaken. Hiermee hebben we een compleet overzicht van binnengekomen klachten en de periode van afhandeling. De dienstverlening rondom klachten is hiermee vanuit HEEMwonen verbeterd, maar we weten niet wat de invloed hiervan is op de waardering van de dienstverlening. Wel kunnen we zeggen dat het beter registreren en analyseren van klachten in 2018 mede aanleiding is geweest voor het project 'klantfocus'.

In 2018 kwamen er 161 klachten binnen. Hiervan hadden 79 klachten (49 procent) betrekking op reparaties en 34 (21 procent) op communicatie rondom de klacht. In 2018 is de focus gelegd op het correct volgen van de procedure en een goede registratie. Voor 2019 stellen we ons de vraag: hoe verminderen we klachten? Dit gaan we doen door de klantreis van één klacht per twee maanden met betrokkenen van de klacht te doorlopen. Hier leren we van en hierdoor kunnen we toekomstige klachten wellicht voorkomen. Ook geven we in 2019 de managementinformatie rond klachten een verdieping, zodat we in de toekomst beter op klachten kunnen sturen. Zo analyseren we de gemiddelde afhandeltermijn van een klacht en monitoren we hoeveel klachten langer dan 1 maand open staan.

Naast 'officiële' klachten zijn er dit jaar 259 KWH-meldingen binnengekomen. We krijgen een KWH melding per e-mail als in het KWH-onderzoek een score van 5 of lager wordt gegeven op de zogeheten signaalvragen. Al deze meldingen worden, net als reguliere klachten, geregistreerd en als taak in de organisatie uitgezet naar de betrokken collega. Als de melding is opgepakt en afgehandeld meldt de betreffende collega de klacht gereed bij het HIP. Ook hier is de wens om het aantal KWH-meldingen te verminderen. Dit verwachten we te bereiken door meer aandacht voor de huurder (klantfocus) en door het project 'doorontwikkeling ketensamenwerking'.

Optimaliseren contractmanagement

Contractmanagement speelt zich achter de schermen af maar het beïnvloedt wel de kwaliteit van de dienstverlening. Het zorgt ervoor dat interne en externe klanten ontvangen wat zij nodig hebben en dat op een efficiënte en effectieve manier. Contractmanagement draagt hiermee bij aan de risicobeheersing en het behalen van het gewenste bedrijfsresultaat. Omdat wij samenwerken met een groot aantal partijen, is het belangrijk om deze samenwerkingen te controleren en monitoren. Contractmanagement is hierbij een belangrijk hulpmiddel.

In het verslagjaar hebben wij het contractmanagement geoptimaliseerd. Er is een beleid opgesteld dat de kaders aangeeft. Ook is dit beleidsstuk bedoeld om inzicht te geven in de verschillende rollen en verantwoordelijkheden binnen het contractmanagement. Tevens is er een contractoverzicht opgesteld met daarin alle lopende contracten. Leveranciersmanagement vormt een belangrijk onderdeel van contractmanagement. Om de prestaties van leveranciers te meten, te analyseren en te rapporteren hebben we een proces ingericht. Door Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) met leveranciers af te spreken, ontstaat een overzicht met prestaties waarover contractmanagers in gesprek kunnen gaan met leveranciers.

2.3. Geschillenadviescommissie

Als we een klacht van een huurder niet naar tevredenheid oplossen, kan de huurder de klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillenadviescommissie. De werkwijze en samenstelling van deze commissie ligt vast in een reglement, dat te vinden is op onze website.

Tabel 2.3. Overzicht geschillen 2015 - 2018

	2018	2017	2016	2015
Nieuw binnengekomen geschillen	6	4	9	7
In behandeling genomen geschillen	3	3	6	5
Waarvan gegrond	2	1	1	0
Waarvan ongegrond	0	2	5	0
Geschillen op 31-12 nog in behandeling	0	0	0	1

Tabel 2.3. laat het aantal geschillen zien vanaf 2015. In twee gevallen heeft de bestuurder het advies volledig overgenomen. In één geval deels. Naar aanleiding van de geschillen is in de organisatie meer aandacht gekomen voor een goede terugkoppeling naar huurders, vooral tijdens de behandeling van een klacht.

Samenstelling geschillenadviescommissie

Tabel 2.4. toont de samenstelling van de geschillenadviescommissie per 31 december 2018 en het rooster van afstreden.

Tabel 2.4. Samenstelling en rooster van afstreden geschillenadviescommissie

Naam	Functie	Einde zittingstermijn	Herkiesbaar
Thei Idding	voorzitter	1-1-2019	Ja
Marianne Plag	lid huurder en plaatsvervangend voorzitter	1-1-2019	Ja
Rob Driessen	lid verhuurder	1-1-2021	Nee
John Hogenboom	plaatsvervangend lid	1-1-2019	Nee

Toekomst geschillenadviescommissie

Per 1 januari 2019 is een wetswijziging van kracht die de landelijke Huurcommissie, naast haar huidige rol, de rol van landelijke geschillencommissie toebedeelt.

Wat betekent dat voor de corporaties in Nederland?

De huurcommissie wordt een geschillencommissie voor huurders nadat de eigen geschillencommissie van de woningcorporatie een advies heeft afgegeven. De woningcorporatie is verplicht gehoor te geven aan de uitspraak van de huurcommissie, tenzij ze de zaak binnen acht weken voorlegt aan de rechter. Branchevereniging Aedes stelt een reglement op voor de geschillencommissie. Dit reglement zal voor alle corporaties gaan gelden. Bovendien is het de bedoeling dat corporaties een bijdrage leveren in de kosten van de huurcommissie. Dat betekent een aantal veranderingen voor de geschillencommissie: het aantal leden verandert, de zittingstermijnen veranderen en het proces van benoeming verandert.

Geschillen over ontruiming, afsluiting nutsvoorzieningen, wanbetaling of klachten van niet-huurders blijven buiten de bevoegdheid van de huurcommissie.

2.4. Informatie en communicatie

We vinden dat de huurder moet kunnen bepalen hoe hij contact met ons opneemt. Vooral in ons werkgebied, waar we een grote groep laaggeletterden en senioren hebben, is persoonlijk contact nog steeds erg belangrijk om onze boodschap duidelijk over te brengen.

Ook blijven we digitale communicatievormen zoals contact via de website, social media en e-mail promoten. Ondanks een daling van het aantal telefoontjes zien we dat de telefoon nog steeds de voorkeur heeft. In 2019 pakten we de social media op middels een traineeship.

HEEMwonen informatiepunt (HIP)

Het informatiepunt van HEEMwonen (HIP) is het eerste aanspreekpunt voor huurders, zowel aan de telefoon als aan de balie. In 2018 kwamen 60.703 telefoontjes binnen. In vergelijking met 2017 waren dit 400 calls minder. In het jaarverslag van 2017 kwam dit aantal vanwege een onjuiste berekening ten onrechte hoger uit. De daling van het aantal calls schrijven we toe aan een betere digitale dienstverlening. Van alle calls die binnenkwamen, handelde het HIP 73 procent zelfstandig af. Van grote waarde voor het HIP is de flexpool waarmee we in 2018 in het HIP zijn gaan werken. In deze pool zitten vooral studenten. De studenten werken circa 16 uur per week aan de telefoon, naast hun studie. Het voordeel van studenten is, is dat ze flexibel inzetbaar zijn en met nieuwe ideeën en inzichten komen.

Digitalisering

We gaan verder met de digitalisering. Ons uitgangspunt hierbij is: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. We bevinden ons in een markt waar digitale communicatie een aanvulling is op de traditionele communicatievormen. In onze communicatie verleiden we de klant zoveel mogelijk om huurzaken digitaal te regelen. En alleen op verzoek geven we folders en formulieren op papier mee.

Begin 2018 hebben we een nieuwe website inclusief een nieuw klantportaal gelanceerd. De website was na 5 jaar aan vernieuwing toe. Betere toegankelijkheid (minder klikken), betere zoekfunctie, duidelijke content en meer (audio) visuele elementen waren de voornaamste doelstellingen. Ook hebben we een nieuwe, persoonlijke pagina voor onze huurders gelanceerd 'mijn HEEMwonen'. In vergelijking met het vorige klantportaal is dit portaal iets uitgebreider omdat we post voor huurders ook digitaal kunnen klaarzetten.

Voorlopig zal post bij onze huurders ook nog op de

deurmat binnenkomen. Het gebruik van het klantportaal is nog gering. Eind 2018 hebben zich in totaal 2000 huurders geregistreerd. In 2019 onderzoeken we hoe we het gebruik van het klantportaal kunnen stimuleren.

2.5. Medewerkers

Met het vaststellen van het ondernemingsplan 2017-2020 heeft HEEMwonen een nieuwe koers uitgezet waarbij de klant voorop staat. De hierbij horende gastvrije houding van medewerkers als zelfstandig werkende professionals richting huurders en stakeholders maakt gedragsverandering noodzakelijk.

Management development traject

Het is belangrijk dat directieleden en teamleiders zich bewust zijn van hun voorbeeldgedrag en beschikken over voldoende management- en coachingsvaardigheden. Om hierin gezamenlijk stappen te zetten, is in 2018 een management development traject opgestart voor de directieleden, teamleiders en een aantal sleutelfiguren in de organisatie. Dit traject heeft in totaal een looptijd van circa 1,5 jaar en zal naar verwachting na de zomer van 2019 worden afgerond. Met de deelnemers van het management development traject zijn concrete afspraken gemaakt over te bereiken doelstellingen. De voortgang wordt meegenomen in de beoordelingscyclus.

We noemen de volgende ambities van dit traject:

1. vergroten van zelfreflectie en zelfkennis over het eigen gedrag en de effecten daarvan op de omgeving;
2. versterken van leidinggevende en samenwerkende vaardigheden en attitudes;
3. groeien in de rol als verbinder, coach en stimulator;
4. vergroten van zelfstandigheid, proactief gedrag, ondernemerschap en creativiteit;
5. sturen op de kernwaarden: betrokken, ondernemend en duidelijk en hierin voorbeeldgedrag tonen.

Vijf medewerkers zijn samen benoemd tot reflectiegroep. Deze collega's monitoren de ontwikkeling van de collega's die dit traject doorlopen. In grote lijnen merken we dat de effecten van het traject voor de meeste deelnemers zelf al goed merkbaar zijn. Deelnemers zijn zich meer bewust van de ontwikkelpunten en werken daaraan. Ook is de onderlinge samenwerking verbeterd.

Personeelsbestand

Per 31 december 2018 heeft HEEMwonen 112 medewerkers in dienst, 4 meer dan eind 2017. Deze groep bestond eind 2018 uit 60 mannen en 52 vrouwen. Hiervan had 87 procent een vast contract en werkte 61 procent fulltime. In totaal ging het eind 2018 om 98,9 fte, inclusief 5,6 fte aan inleenkrachten en 0,9 fte aan stagiaires. In vergelijking met eind 2017, hadden we eind 2018 1,3 fte meer in dienst. Eén medewerker is in 2018 met pensioen gegaan, 5 medewerkers hebben gekozen voor een loopbaan buiten onze corporatie, van 4 medewerkers eindigde het dienstverband en 2 medewerkers zijn als zelfstandig ondernemer verder gegaan. Gedurende 2018 hebben we 10 nieuwe medewerkers aangenomen. Zij hebben een tijdelijk contract gekregen.

De efficiencyvoordelen van ons nieuwe primaire systeem zijn ook in 2018 duidelijk merkbaar. De facturenstroom is aanzienlijk efficiënter geregeld. Dat betekent minder en andere werkzaamheden voor de financiële administratie. We verwachten ook in 2019 op andere afdelingen efficiencyvoordelen te zien. Dat zal ook de komende jaren nog gevolgen hebben voor het personeelsbestand.

Innovatieve, wendbare en flexibele organisatie

Onze omgeving verandert voortdurend. Een innovatieve, wendbare en flexibele organisatie maakt het mogelijk in te spelen op nieuwe ontwikkelingen. We hebben onze organisatie ingericht op onze nieuwe strategie, inclusief een passend inrichtings- en besturingsconcept. We bundelen kennis en functies en zijn gebiedsgericht gaan werken. Een team is verantwoordelijk voor een bepaald gebied. Zo staat de huurder meer centraal, zijn we beter zichtbaar en kunnen we waar nodig maatwerk leveren. Goede dienstverlening, dat is ons doel. Analyseren van data wordt steeds belangrijker. Informatisering en digitalisering nemen qua belang toe. Hierdoor verdwijnen functies én ontstaan nieuwe functies. Ook het belang van strategische personeelsplanning neemt toe. Deze is in 2018 opgesteld en biedt inzicht in de te nemen acties rondom in-, door- en uitstroom van medewerkers. Met als doel om de beschikking te hebben over de juiste mensen op de juiste plaats in de organisatie. Dat is belangrijk om effectief te werken aan het behalen van strategische doelen.

Bij een innovatieve, wendbare en flexibele organisatie past tevens een nieuwe vorm van belonen en waarderen van medewerkers. Medewerkers werken meer op basis van rollen en talenten in plaats van functiebeschrijvingen. Een projectgroep is hiermee actief aan de slag gegaan onder de noemer 'Waardevol Werken'. Centraal staat de vraag: 'Welke waardevolle prestaties lever ik voor HEEMwonen en hoe ontwikkel ik hierin?'. Hierbij komt meer regie bij de medewerker te liggen. Ambitie is om te komen van een formeel (functionerings- en beoordelings) gesprek naar een waardevolle dialoog over het hele jaar. In het belang van de medewerker, het team, de klant én HEEMwonen! Ook hebben we de beoordelingscyclus in 2018 onder de loep genomen en nieuwe vormen van waarderen bekeken. Dit onderwerp stond ook centraal op de agenda van de koersbijeenkomsten

tussen directie, OR en HR. In 2019 wordt hieraan samen met de OR een vervolg gegeven.

Kennisontwikkeling

HEEMwonen zet stevig in op employability en ontwikkeling van haar medewerkers. In 2018 ging het om een bedrag van 368.379 euro. Zeven medewerkers volgden een intensieve opleiding van meer dan tien dagen. Er vonden 6 incompany trainingen plaats, we gaven 5 stagiaires en 2 trainees de kans om ervaring op te doen binnen HEEMwonen en 33 collega's hebben hun persoonlijk loopbaanbudget gebruikt voor een opleiding, training en/of coachingstraject.

Lunchbijeenkomsten

In 2018 hebben een aantal (con)collega's kennis gedeeld met ons middels een lunchbijeenkomst. Zo kwamen onder meer de volgende onderwerpen langs:

- bezoek woningcorporatie Zayaz;
- incasso;
- onze huurders vertellen (KWH);
- HEEMdata;
- duurzaamheid;
- SUPERLOCAL;
- CHOH.

Ook vonden in 2018 een drietal personeelsbijeenkomsten plaats over de klantfocus, de nieuwe AVG en over verzuim in samenwerking met Zorg van de Zaak.

Samenwerking onderwijs

Door samen te werken met diverse onderwijsinstellingen behouden we een regelmatige instroom van goed opgeleide medewerkers. Veelal beginnen ze hun carrière bij HEEMwonen met een stage of traineeship maar niet zelden krijgen ze daarna een baan aangeboden. We hebben nauwe contacten met de Technische Universiteit Eindhoven, Leeuwenborgh en jaarlijks doen we een project met de Zuyd Hogeschool. Dit project betreft een adviesaanvraag aan tweedejaars studenten van de opleiding bouwtechnische bedrijfskunde. Daaraan vast hangen ook een gastcollege en een excursie. In 2018 was het renovatieproject Abdissenbosch het onderwerp van de adviesaanvraag.

Transferpunt

Het Transferpunt betreft een samenwerkingsverband van tien woningcorporaties in Limburg met als doel flexibele en breed inzetbare medewerkers. In 2018 sloten woningvereniging De Voorzorg uit Hoensbroek en Antares uit Tegelen zich aan bij Transferpunt. Om de verbinding te leggen tussen werkgevers en werknemers heeft het Transferpunt per 1 november 2018 Schakel BV verruild voor Baandomein. Baandomein biedt diverse trainingen en workshops aan die medewerkers gratis kunnen bijwonen. In 2018 kwamen onder meer de volgende onderwerpen voorbij: LinkedIn Basis en gevorderden, CV van nu, Grip op je loopbaan, Getting things Done, Creatief Denken, Dag van de mobiliteit, One Note en Prezi. Ook organiseert Transferpunt evenementen die in het teken staan van een duurzame inzetbaarheid en vinden regelmatig netwerkgesprekken plaats.

2.6. Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) behartigt de belangen van medewerkers van HEEMwonen. Ook praat de OR mee over bedrijfseconomische beslissingen van de directie. De OR heeft in 2018 zes keer een regulier overleg gevoerd met de directeur-bestuurder. Daarnaast zijn er een aantal thema overleggen geweest, zoals bijvoorbeeld over strategische personeelsplanning. Ook hebben bestuurder en OR een aantal keren informeel overleg gevoerd. Met de Raad van Commissarissen ging de OR in 2018 eenmaal formeel om de tafel. Dit overleg ging vooral over de bezetting van de OR en de ervaringen met het nieuwe, primaire systeem. Daarnaast overlegde een delegatie van de OR eenmaal met de voorzitter van de RvC en vond een informeel overleg plaats. Tabel 2.5. toont de samenstelling van de OR in 2018.

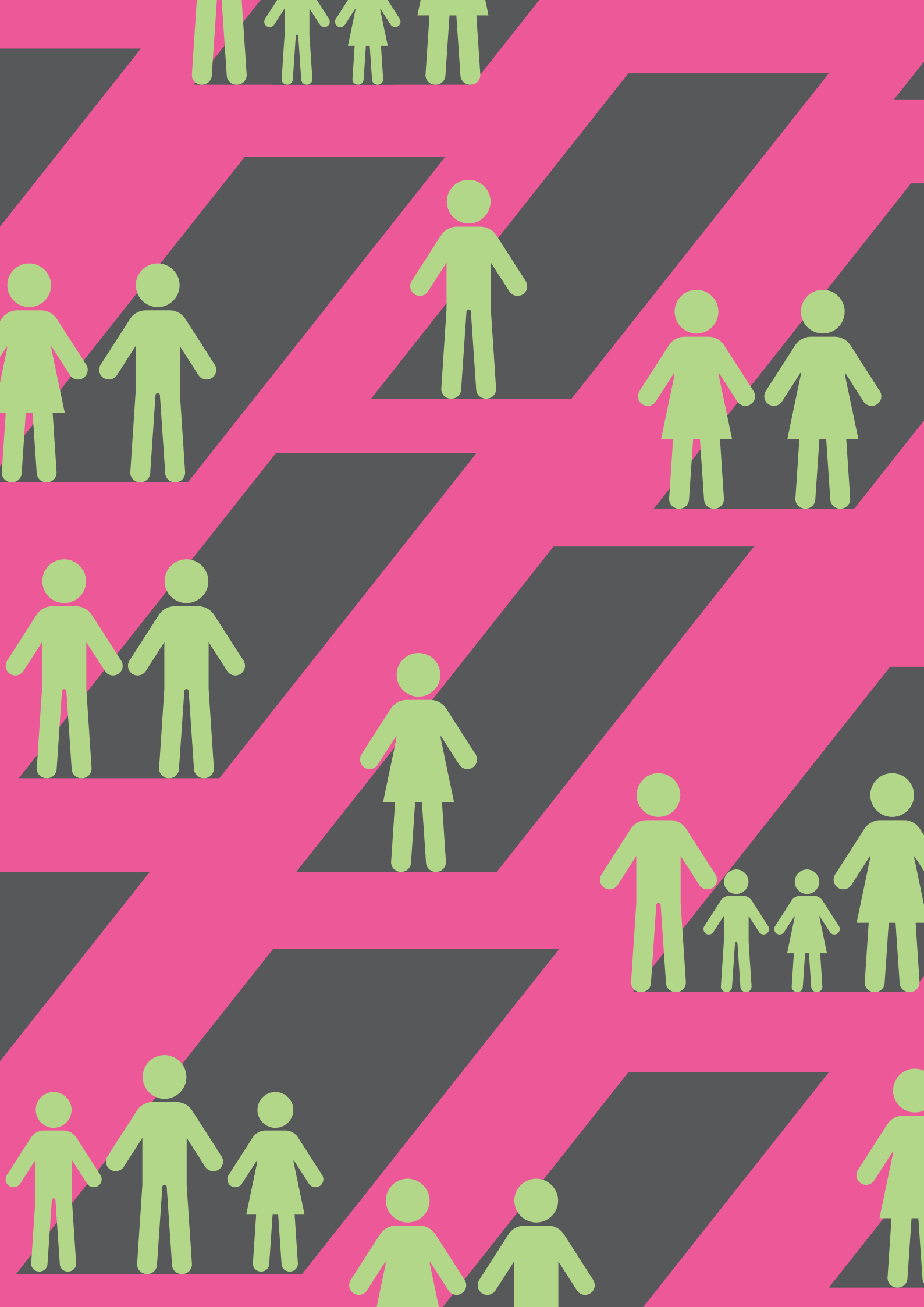
In 2018 waren de belangrijkste gespreksonderwerpen van de OR:

- organisatieontwikkeling;
- strategische personeelsplanning;
- ketensamenwerking;
- HRM kengetallen;
- Transferpunt;
- enquête werkdruk;
- generatiepactregeling;
- evaluatie Zorg van de Zaak.

Tabel 2.5. Samenstelling ondernemingsraad 2018

OR-lid	Functie
Dennis Bogers	Voorzitter
Patrick Coenen	Waarnemend voorzitter
Mark Lentz	Secretaris
Jan Zopfi	Lid
Maurice van Meegen	Lid
Hub Moonen	Lid

Vanwege ziekte van de voorzitter hebben we een waarnemend voorzitter benoemd. Twee leden hebben in het verslagjaar de OR verlaten en Hub Moonen hebben we als nieuw lid van de OR mogen verwelkomen. In 2018 hebben de leden van de OR een aantal trainingen gevolgd, waaronder een training over de Wet op de ondernemingsraad (WOR). Ook hebben de leden van de OR een activiteit ondernomen in het kader van teambuilding.



3 Huisvesten van de doelgroep



3 Huisvesten van de doelgroep

Onze kerntaak is het huisvesten van onze primaire doelgroep: mensen die afhankelijk zijn van een sociale huurwoning met een jaarinkomen tot 36.798 euro (2018). Daarnaast kunnen ook mensen in kwetsbare posities op ons rekenen. Denk hierbij aan migranten, psychiatrische cliënten, ex-daklozen, verwarde personen en statushouders. Meer over deze groep in 3.2. over Wonen en zorg.

Enkele cijfers:

- in 2018 hebben we 819 nieuwe woningverhuringen gehad;
- in Landgraaf was onze taakstelling voor het huisvesten van statushouders in 2018 53. In totaal konden wij in deze gemeente 61 statushouders plaatsen. Voor Kerkrade was onze taakstelling 43 statushouders. Daarvan hebben we er 24 kunnen plaatsen, waarvan 1 via gezinshereniging. Voor de 19 nog te plaatsen statushouders waren wel woningen beschikbaar, maar had de gemeente Kerkrade geen kandidaten;
- het aantal nieuwe inschrijvingen in Thuis in Limburg, ons woonruimteverdeelsysteem dat we in 2018 deelden met 12 andere corporaties in Limburg, steeg in 2018 met 13.344 tot in totaal 87.841;
- de gemiddelde leegstand bedroeg in 2018 23 dagen, evenals in 2017. De gemiddelde leegstand voor mutatieonderhoud bedroeg 15 werkdagen. Die voor mutatie, ook wel frictieleegstand genoemd, 8 dagen;
- in Landgraaf hebben we 4 woningen als short-stay woning aangewezen. Overeenkomstig de prestatieafspraken met de gemeente Kerkrade hebben we in Kerkrade in het verslagjaar 1 woning als short-stay woning aangewezen. De short-stay woningen zijn bedoeld voor mensen die met spoed tijdelijk onderdak nodig hebben. Ze worden met regelmaat verhuurd aan eigen huurders die om uiteenlopende redenen tijdelijk niet in hun eigen woning kunnen verblijven. Ook zijn relatiebreuken vaker een reden om tijdelijk in een short-stay woning te verblijven.

3.1. Betaalbaar wonen

We hebben onze doelstelling voor wat betreft betaalbaarheid aan-

gepast naar aanleiding van het in 2018 vastgestelde portefeuilleplan. De doelstelling in ons ondernemingsplan 2017-2020 bedroeg 80 procent. We zien echter een toenemende behoefte aan betaalbare woningen in ons werkgebied. Daarom hebben we de doelstelling voor Landgraaf verhoogd naar 85 procent betaalbaar bezit en 90 procent voor Kerkrade. Dat willen we binnen 10 jaar bereiken.

Streefhuurbeleid

Per 1 juli 2018 hebben we alleen de nieuwe huurprijs-categorieën in het streefhuurbeleid opgenomen. Er zijn geen collectieve aanpassingen op het streefhuurbeleid gedaan.

Enkele cijfers:

- de gemiddelde netto huur van zelfstandige huurwoningen bedroeg in 2018 532 euro;
- het aantal mensen met een huurachterstand daalde van 1.258 begin 2018 naar 1.016 op 31-12-2018;
- de huurachterstand van zittende huurders bedroeg eind 2018 in totaal 741.661 euro (2017: 691.281 euro);
- we hebben 16 woningen ontruimd vanwege huurach-

terstand in 2018 (2017: 19). Bij één van deze bewoners was naast huurachterstand ook sprake van aanhoudende overlast.

Passend toewijzen

De overheid schrijft voor dat wij minimaal 95 procent van onze woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens verhuren aan huishoudens met recht op huurtoeslag. Dit percentage geldt per jaar en alleen voor nieuw te verhuren woningen. Mede doordat we in 2017 de streefhuren van ruim 700 woningen verlaagd hebben tot onder de aftoppingsgrenzen, leidde het passend toewijzen ook in 2018 niet tot problemen. De marge van 5 procent, waarbinnen wij vrij zijn om woningen ook niet-passend toe te wijzen, blijkt ruim voldoende voor gemotiveerde uitzonderingen.

Ook passen we soms maatwerk toe in ons huurbeleid. Zo hebben we in enkele gevallen de huurprijs van zittende huurders naar beneden bijgesteld om een gedwongen verhuizing te voorkomen. Bijvoorbeeld als sprake was van een inkomensachteruitgang. Bij dit maatwerk moest de huurder de inkomensachteruitgang kunnen aantonen. De nieuwe huur hebben we maximaal bijgesteld tot de nieuwe streefhuur bij mutatie

Enkele cijfers:

- 98 procent van de sociale woningen hebben we passend toegewezen;
- 90 procent van de sociale woningen hebben we toegewezen aan huurders met een inkomen tot 38.035 euro;
- 4 procent van de sociale woningen hebben we toegewezen aan huurders met een inkomen tussen 38.035 en 42.436 euro;
- 6 procent van de sociale woningen hebben we toege-

wezen aan huurders met een inkomen boven 42.436 euro.

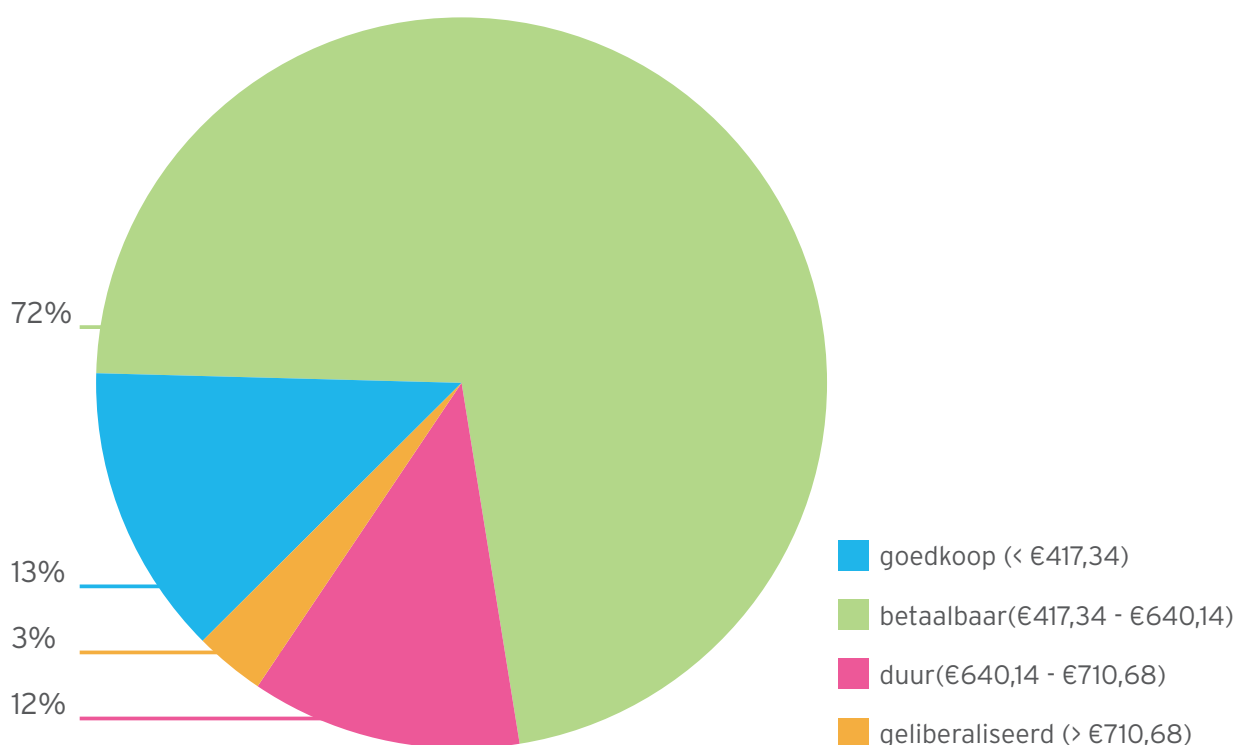
Jaarlijkse huurverhoging

Ook in 2018 hadden we een gematigd huurbeleid. Het nieuwe portefeuilleplan heeft ertoe geleid dat we ons huurbeleid hebben gedifferentieerd. We hebben verschillende huurverhogingspercentages gebruikt om de verschillen in huurprijzen van zittende huurders en nieuwe huurders kleiner te maken. Dat resulteerde erin dat 51 procent van de huurders een huurverhoging kreeg van 1,5 procent, bijna 9 procent van de huurders kreeg een huurverhoging van 1 procent en nog geen 0,5 procent van onze huurders met een woning in het vrije huursegment (huurprijs > 710,68 euro) kreeg een huurverhoging van 2,5 procent. Bijna 40 procent van onze huurders kreeg geen huurverhoging, waaronder 4 huurders in verband met een sociaal statuut. HEEMwonen heeft geen inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast. Daarmee kwam de gemiddelde jaarlijkse huurverhoging in 2018 uit op 0,85 procent. We bleven hiermee ruim onder de inflatie en de huurverhoging die het kabinet toestaat. De verdeling van onze woningvoorraad naar huurprijscategorie op 31-12-2018 wordt weergegeven in Afbeelding 3.1.

Enkele cijfers:

- we verhoogden de huur van DAEB-woningen per 1 juli met 0,85 procent;
- we verhoogden de huren van niet-DAEB-woningen per 1 juni met 0,77 procent;
- de huursomstijging van onze sociale huurwoningvoorraad bedroeg in 2018 1,18 procent;
- eind 2018 bedroeg de gemiddelde huur, net als eind 2017, 75 procent van de huur die we maximaal mogen vragen.

Afbeelding 3.1. Verdeling aantal woningen in % per (netto) huurprijscategorie op 31-12-2018.



3.2. Wonen en zorg

Het aantal bewoners in kwetsbare posities groeit. Mensen worden steeds ouder en blijven tot op steeds hogere leeftijd (vaak gedwongen) zelfstandig wonen. Wijzigingen in de zorg, de financiering ervan en maatschappelijke ontwikkelingen sturen aan op steeds langer zelfstandig wonen. Naarmate de leeftijd toeneemt, groeien ook de fysieke en psychische problemen.

Toename aantal verwarde personen

De landelijke ontwikkeling dat het aantal verwarde personen toeneemt, zien we ook binnen ons werkgebied. Onder verwarde personen verstaan we de mensen met een psychisch probleem of mensen met geheugenproblematiek. Helaas komt het signaal dat er iets aan de hand is altijd vrij laat. Dat is met name het geval bij alleenstaanden en alleenstaande ouderen. Steeds vaker vullen we noodgedwongen de rol in die voorheen werd vervuld door zorg- of welzijnsinstellingen. Wat het bemoeilijkt, is de uitwisseling van informatie, mede gezien de privacyregels. Wijkteams worden daardoor steeds belangrijker. In 2018 is in de gemeente Kerkrade geëxperimenteerd met een zogenaamde wijk GGZ-er; een medewerker van Mondriaan Zorggroep die ook voor HEEMwonen verbindingen kan leggen binnen de lijnen van de privacy wetgeving. Die pilot is mede gefinancierd door het Centrum voor Veiligheid en Criminaliteit (Justitie). Vooral in de informatievoorziening blijkt dit initiatief erg waardevol. De gemeente Kerkrade heeft besloten de pilot in een afgeslankte vorm in 2019 voort te zetten. Ook het Veiligheidshuis is daarbij een belangrijke partner.

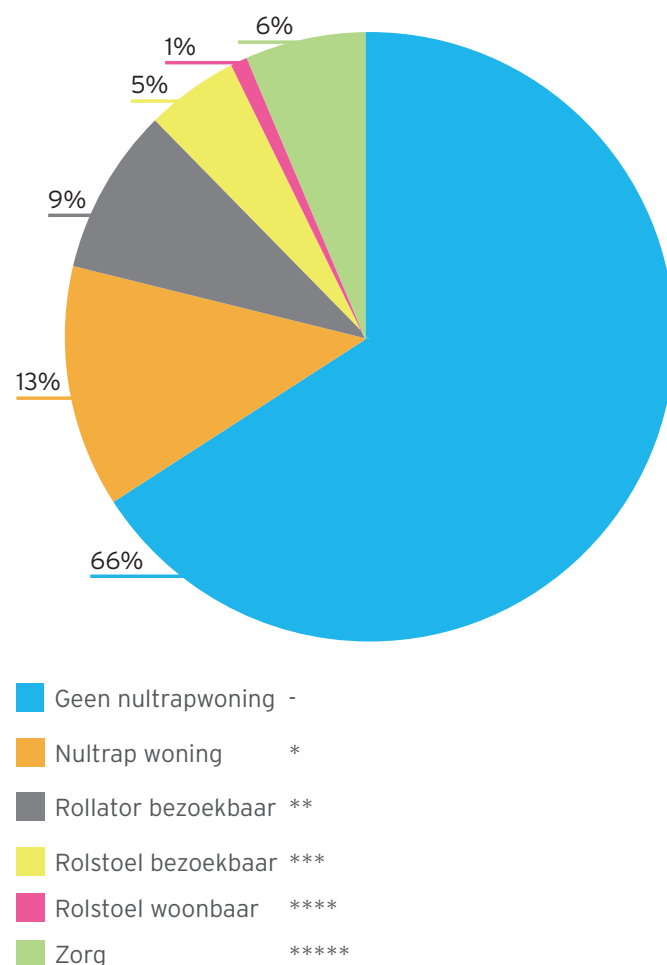
Inspelen op de zorgbehoefte

We doen er alles aan om de meest kwetsbare mensen in onze samenleving gepast onderdak te kunnen bieden. Al jaren bouwen we nieuwbouwwoningen zoveel mogelijk levensloopbestendig. In 2018 hebben we aanvullende eisen gesteld aan nieuwbouwwoningen zoals een betere toegankelijkheid, extra voorzieningen en voorbereidingen voor zorgtechnologie. Het feit dat mensen langer thuis (moeten) blijven wonen, vraagt om dit soort maatregelen. In 2019 zullen we de eisen

vanuit de gemeenten en zorgpartijen verder aanscherpen.

Woningaanpassingen worden uitgevoerd in goed overleg met de afdeling Wmo van beide gemeenten. In 2018 hebben we de toegankelijkheid en doorgankelijkheid van onze woningen met behulp van het BAT-sterrenstelsel in kaart gebracht. BAT staat voor Bouw Advies Toegankelijkheid. Er kunnen maximaal 5 sterren worden toegekend aan een woning. Hierdoor wordt duidelijk hoeveel en welke woningen er beschikbaar zijn voor rolstoelgebruikers, rollatorgebruikers en zorgbehoevenden. Afbeelding 3.2. toont de toegankelijkheid van ons woningbezit, uitgedrukt in BAT-sterren.

Afbeelding 3.2. Toegankelijkheid woningbezit HEEMwonen in 2018.



Ook werken we samen met diverse zorg- en welzijnsinstellingen. In 2018 verhuurden we woningen aan: Stichting Aristacura, Zorggroep Adelante, Villa Lalala, Psychosociale Hulpverlening Avellana, Stichting Autisme hulp Zuid-Limburg (SAHZL), Radar, Levantogroep, Meander Groep Zuid-Limburg (MGZL), Stichting Gehandicaptenzorg Limburg (SGL) en Housing Parkstad.

Enkele cijfers:

- eind 2018 beschikken we over 24 zorgcomplexen, samen goed voor 487 onzelfstandige en 193 zelfstandige eenheden;
- we faciliteerden 8 huiskamerprojecten in Landgraaf en 12 in Kerkrade;
- in het kader van de Wmo en in samenwerking met beide gemeenten hebben we in 2018 68 woningen aangepast voor mensen met een beperking. Oudere badkamers (>30 jaar) worden door HEEMwonen aangepakt als een Wmo-aanvraag voor een woningaangepassing binnenkomt.

3.3. Betrokkenheid van bewoners

We vinden het belangrijk dat bewoners een stem hebben en daadwerkelijk mee kunnen denken met onze manier van werken en ons beleid. Het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen (CHOH) is onze formele gesprekspartner op corporatieniveau. Het CHOH bestaat uit twaalf leden die samen de huurdersverenigingen vormen en daarmee de huurders van HEEMwonen vertegenwoordigen. Naast deze formele participatie hebben vooral onze sociaal consulenten, wijkconsulenten, woonmakelaar speciale doelgroepen en wijkbeheerders veelvuldig contact met bewoners.

CHOH

De Woningwet vraagt om een stevigere betrokkenheid van de huurdersvertegenwoordiging en een uitgebreidere participatie op veel thema's. HEEMwonen biedt haar huurdersbelangenvereniging deze positie ook. In maart 2018 tekenden we samen met de leden van het CHOH de nieuwe samenwerkingsovereenkomst. Hier-

in zijn de thema's en de wijze van participatie vastgesteld. In 2019 kijken we met het CHOH naar nieuwe vormen van samenwerking. Als basis daarvoor heeft het CHOH eind 2018 haar eigen functioneren geëvalueerd. In november 2018 hebben wij samen met het CHOH de samenwerking in een personeelsbijeenkomst toegelicht aan de gehele organisatie.

HEEMwonen had in 2018 vijf keer overleg met het CHOH. Het stadsdeeloverleg is in overleg met het CHOH komen te vervallen. Het CHOH meldt zaken die spelen in de wijk voortaan direct bij de teamleider. Op 23 mei 2018 had het CHOH overleg met de RvC. Onderwerpen waarin huurders een adviserende, informatieve of instemmende rol hebben, vinden altijd plaats in een werkgroepsvorm met afgevaardigden van de huurdersvertegenwoordiging. Deze onderwerpen worden zo veel mogelijk samen uitgewerkt alvorens het CHOH wordt verzocht om haar advies of akkoord. Naast de gangbare onderwerpen zoals het activiteitenoverzicht en het meerjarenplan waren de belangrijkste gespreksonderwerpen van het CHOH in 2018:

- huurbeleid en huursom;
- portefeuilleplan;
- prestatieafspraken en bod voor 2019;
- onderlinge communicatie;
- klantfocus en KWH;
- huurincasso;
- passend toewijzen;
- doelgroepenbeleid;
- privacywetgeving;
- aansluiting bij de regio;
- regionaal overlegorgaan voor huurders.

Wat het laatste punt betreft, hier is in 2018 veel aandacht naar uitgegaan. Onze huurdersbelangenvereniging zoekt naar aansluiting bij de Regionale Huurdersvereniging omdat steeds meer onderwerpen regionale betekenis krijgen. Zo ook bijvoorbeeld de regionale prestatieafspraken.

Participatie op buurt- en wijkniveau

Het CHOH bestaat uit vier huurdersverenigingen die op wijk- en buurtniveau actief zijn: drie in Landgraaf en sinds de samenvoeging van Huurdersraad Kerkrade en Huurdersvereniging Land van Rode begin 2018 één in Kerkrade. De huurdersverenigingen in Kerkrade werken samen onder de noemer 'Huurdersvereniging Kerkrade'. Op complexniveau zijn er achttien bewonerscommissies actief; tien in Kerkrade en acht in Landgraaf.

Als we groot onderhoud plegen, streven we ernaar een overleggroep op te richten waarin naast onze collega's en de aannemer ook bewoners vertegenwoordigd zijn. Omdat we ons gezicht in de wijk meer willen laten zien, hebben we in 2018 zes keer een themabijeenkomst in de wijk georganiseerd. We hebben bijvoorbeeld op diverse plekken voorlichting gegeven over het nieuwe klantportaal 'mijn HEEMwonen'. Vaak lenen de huiskamerprojecten zich hier uitstekend voor. We

willen minder inzetten op formele momenten en meer informeel aanwezig zijn bij buurtgelegenheden. Van daar ook de doorstart van wijkgebouw Muchers Eck in Kerkrade-Oost. Vanaf 1 oktober 2018 zijn de wijkagent, iemand van handhaving of een opbouwwerker van de gemeente en een wijkbeheerder of wijkconsulent van HEEMwonen aanwezig om met bewoners in gesprek te gaan. Samen zijn zij de oren en ogen van de wijk. In de Gracht in Kerkrade-West, waar geen voorziening is om samen te komen, hebben we een woning ingericht voor gezamenlijke activiteiten en contacten met bewoners.

HEEMpanel

Het HEEMpanel telde op 31-12-2018 108 leden. Deze huurders geven aan actief te willen meedenken met ons. We hebben deze mensen gevraagd mee te denken over de ketensamenwerking en we hebben hen betrokken in de evaluatie van het ondernemingsplan eind 2018. Daarnaast legden we deze huurders een aantal laagdrempelige vragen voor, zoals:

- als u 50 jaar een woning huurt bij HEEMwonen, welk uitje zou u dan het meeste aanspreken?
- kent u de website www.thuisinlimburg.nl en wat vindt u hiervan?
- maakt u gebruik van 'mijn HEEMwonen'? Hoe waardeert u 'mijn HEEMwonen'?
- maakt u gebruik van Social media zoals Facebook, Twitter en LinkedIn?

De antwoorden kunnen ons helpen de behoefte van huurders in kaart te brengen. In 2019 willen we intern een actie uitzetten om meer gebruik te maken van deze waardevolle groep huurders en extern zullen we een actie uitzetten om meer leden te werven.



4 De kwaliteit van wonen



4 De kwaliteit van wonen

HEEMwonen heeft in de gemeenten Kerkrade en Landgraaf in totaal 11.896 verhuur-eenheden in bezit, waarvan 9.933 zelfstandige woningen en 1.963 overige verhuureenheden, waaronder garages, parkeerplaatsen, ontmoetingsruimten, kinderdagverblijven en kantoor- en bedrijfsruimten. De komende jaren staat vooral de verduurzaming van onze woningvoorraad centraal. Ook sluiten we de ogen niet als het om de leefbaarheid in onze buurten gaat.

4.1. Vastgoedsturing

In 2018 hebben we een nieuw portefeuilleplan 2017 - 2027 vastgesteld en zijn we begonnen met het opnieuw inrichten van onze vastgoedsturing. Deze moet vooral anticiperen op de aanwezige vraag naar betaalbare en toegankelijke woningen.

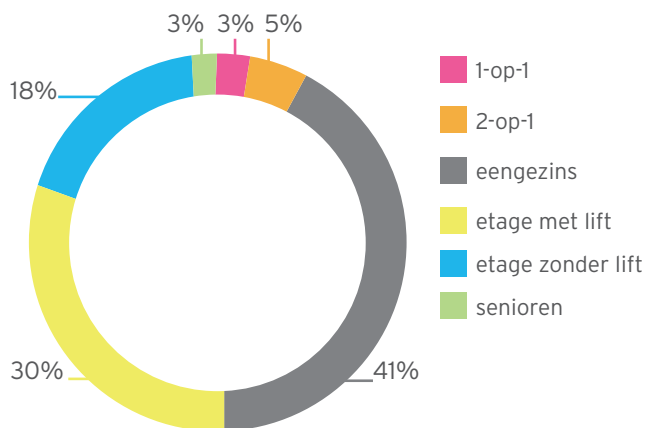
Portefeuilleplan

In ons nieuwe portefeuilleplan hebben we onze visie op vastgoed geformuleerd. We hebben middels een uitgebreide portefeuillesessie onze wensen ten aanzien van de woningportefeuille concreet gemaakt. Zowel directie, teamleiders, beleidsadviseurs als inhoudsdeskundigen hebben we daarbij betrokken. Ook hebben we de uitkomsten besproken met onze huurders, vertegenwoordigd in het CHOH. De belangrijkste uitgangspunten van ons nieuwe portefeuilleplan zijn:

- anticiperen op kwetsbaarheden van onze doelgroep onder meer die van zorgbehoevende ouderen, verwarde personen, GGZ-cliënten en statushouders;
- voorkomen dat door een te eenzijdig woningaanbod in buurten en wijken de sociale druk groeit tot onwenselijke proporties;
- de woningvoorraad op een verantwoorde manier verduurzamen;
- samenwerken met huurders, zorgpartijen en maatschappelijke instellingen om bovenstaande te waarborgen.

Een belangrijke stap na het vaststellen van het nieuwe portefeuilleplan is het vertalen ervan naar complexplannen. Dit om te borgen dat wat we strategisch hebben vastgesteld in de dagelijkse praktijk ook echt wordt uitgevoerd. Daarom werken de betrokken medewerkers de strategie verder uit door middel van complexsessies. Dit zorgt voor bewustwording en begrip voor de te nemen maatregelen. Deze sessies zijn momenteel nog in volle gang. Als we de complexsessies afronden, waarschijnlijk in de eerste helft van 2019, zullen we complexplannen opstellen die als leidraad dienen voor ons dagelijks handelen en voor de nieuwe begroting. Daarnaast optimaliseren we het proces vastgoedsturing. Dat betekent dat we rollen en verantwoordelijkheden in dit proces opnieuw bekijken, de kwaliteit van de bouwstenen (o.a. complexbeleid, investeringskader, exposé methodiek) toetsen en verbeteracties definiëren. In 2018 hebben we hiervoor de eerste aanzet gedaan en dit pakken we in 2019 verder op. Ook stellen we in 2019 de sociale wijkvisies op. Hiermee hebben we dan alle relevante informatie in beeld ten behoeve van de vastgoedsturing. Afbeelding 4.1. toont onze woningvoorraad naar woningtype eind 2018.

Afbeelding 4.1. Woningvoorraad naar woningtype op 31-12-2018



4.2. Ontwikkeling woningbezit

Om de transformatie naar de wensportefeuille gestalte te geven, hebben we een aantal sturingsinstrumenten ter beschikking. Naast ons huurbeleid zijn dat de aan- en verkoop van woningen, sloop en nieuwbouw. In 2018 is onze woningvoorraad afgenomen met 92 woningen. Tabel 4.1. geeft een overzicht van de mutaties in 2018 en het aantal woningen op 31 december 2018.

Tabel 4.1. Aantal woningen en overig bezit op 31-12-2018

Aantal woningen op 31-12-2017	10.025
Toegevoegd in 2018	
Aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen	8
Aantal aangekochte woningen	-
Onttrokken in 2018	
Aantal verkochte woningen	-
Aantal gesloopte woningen	100
Aantal samenvoegingen	-
Aantal woningen op 31-12-2018	9.933

4.3. Duurzaamheid

De energietransitie is een van de grootste opgaven voor de komende jaren. We hebben al veel geïnvesteerd om ons vastgoed te verduurzamen, maar we moeten deze aanpak versnellen om de gestelde doelen te realiseren. Daarom hebben we in het verslagjaar gewerkt aan een duurzaamheidsplan.

Enerzijds willen we inzetten op een duurzame bedrijfsvoering waarvoor we een concreet uitvoeringsprogramma hebben opgesteld. Anderzijds gaat het om een CO₂-neutrale woningvoorraad. Jarenlang hebben we landelijk gestuurd op het energetisch verbeteren van woningen, uitgedrukt in energielabels. Nu we landelijk spreken over klimaatdoelen verschuift de focus naar het beperken van CO₂-uitstoot. De maatregelen die daarbij horen, liggen in het verlengde van energetische prestaties. Wel zijn er omvangrijkere investeringen nodig en moeten we onze ambitie ten aanzien van de verbetering van ons vastgoed opnieuw formuleren. Dat doen we door een voorkeursvariant voor de verduurzaming van onze voorraad te benoemen. In 2019 wordt het duurzaamheidsbeleid ter goedkeuring voorgelegd aan de raad van commissarissen. De definities van onze duurzame investeringen ten behoeve van portefeuillemanagement, assetmanagement en de begroting 2020-2024 worden na goedkeuring door RvC aan deze variant aangepast zodat effecten vergeleken en gemonitord kunnen worden.

Ons voorgenomen duurzaamheidsplan kent 5 doelstellingen.

- 1. Organisatie:** wij beginnen en geven het goede voorbeeld.
- 2. Mens en gedrag:** in 2035 zijn alle huurders van HEEMwonen trots en duurzaam betrokken en bepalen we samen de koers.
- 3. Natuur en omgeving:** in 2035 staan mensen in contact met de natuur. Samen met onze stakeholders realiseren wij een groene omgeving waarin de biodiversiteit groot is.
- 4. Onze investeringen:** geheel, element of als grondstof. Is een materiaal niet meer te gebruiken of niet aanwezig? Dan verleggen wij onze grens op een duurzame manier. HEEMwonen inspireert en selecteert partners met vergelijkbare ambities.
- 5. Energie:** in 2035 gebruikt HEEMwonen en haar huurders alleen nog hernieuwbare, regionaal opgewekte energie. Daarnaast sparen we energie om circulaire bouw mogelijk te maken. HEEMwonen inspireert en selecteert bewoners en partners met vergelijkbare ambities.

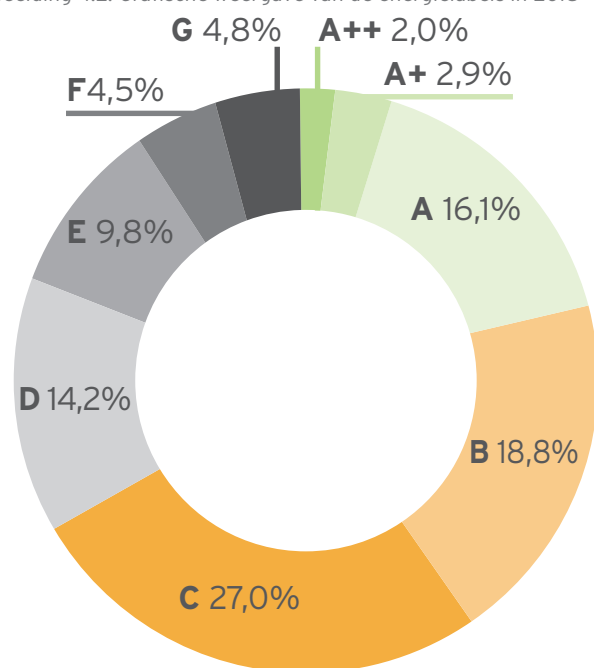
Het streven is om deze doelstellingen in 2035 te bereiken. Om daar te komen hebben we 50 concrete acties benoemd voor de komende 3 jaar. We hebben het plan opgesteld met ondersteuning van een gespecialiseerde partij: The Natural Step. Een brede vertegenwoordiging van de organisatie was betrokken bij de totstandkoming ervan. Bijzonder is dat twee leden van onze huurdersvertegenwoordiging (CHOH) vanaf het eerste moment bij de werkgroepsessies betrokken waren. Na vaststelling door de RvC richtten we in 2019 de programmaleiding en een duurzaamheidsteam in om de benoemde acties uit te zetten. Ook vertalen we de routekaart CO2-neutrale woningen via complexsessies door naar complexbeleid en de nieuwe begroting.

Energielabels

Zowel in Kerkrade als in Landgraaf streven we naar 0 woningen met het onzuinige energielabel E, F en G. Daarnaast dient aan het einde van de planperiode (portefeuilleplan) 90 procent van de woningen in beide gemeenten te beschikken over het groene energielabel A of B. De resterende 10 procent biedt ruimte voor toekomstige herontwikkelingen. Afbeelding 4.2. Geeft de energielabels in 2018 grafisch weer.

- het aantal woningen met het gunstige A-label steeg naar 21,0 procent (2017: 14,1 procent);
- het aantal woningen met een B-label steeg naar 18,8 procent (2017: 13,6 procent);
- het aantal woningen met een C-label daalde naar 27,0 procent (2017: 31,9 procent);
- het aantal woningen met een D-label daalde naar 14,2 procent (2017: 16,4 procent);
- het aantal woningen met een E-label daalde naar 9,8 procent (2017: 11,4 procent);
- het aantal woningen met een F-label daalde naar 4,5 procent (2017: 7,8 procent);
- het aantal woningen met een G-label bleef gelijk met 4,8 procent (2017: 4,8 procent).

Afbeelding 4.2. Grafische weergave van de energielabels in 2018



Bewonersgedrag

Het gedrag van bewoners bepaalt in grote mate het effect van energiebesparende maatregelen. We proberen op allerlei manieren om huurders bewust te maken van hun energieverbruik. We zetten bijvoorbeeld onze energiecoaches in. Onze wijkbeheerders en wijkconsulenten zijn opgeleid tot energiecoach om huurders (kosteloos) te adviseren over hun energieverbruik en -besparing. In 2018 legden de 10 energiecoaches circa 100 huisbezoeken af. Ook lichten we huurders voor via ons bewonersblad 'Aan tafel'. Daarnaast willen we nieuwe huurders standaard gaan adviseren bij ingebruikname van de nieuwe woning. Dat zal onderdeel uitmaken van het takenpakket van de nieuwe rol van 'After sales consulent' die begin 2019 zal gaan starten.

4.4. Nieuwbouw

Woningen worden steeds kleiner en soberder. De op 1 april 2017 ingevoerde korting op de Verhuurderheffing voor betaalbare huurwoningen (tot 600 euro) draagt hieraan bij, maar ook de ontwikkelingen met betrekking tot tiny houses en andere tijdelijke woningen (voor bijvoorbeeld urgenten) en transformatie van bedrijfsruimten naar woonruimten gaan snel.

Op basis van het nieuwe portefeuilleplan en ons voorgenomen duurzaamheidsplan hebben we het programma van eisen voor nieuwbouw aangepast. Ook werken we bij nieuwbouw alleen nog samen met aannemers die duurzaamheid als speerpunt hebben en daar ook naar handelen. In de Haesenstraat in Achter de Haesen (Landgraaf) hebben we in 2018 zes levensloop-bestendige woningen en twee eengezinswoningen opgeleverd.

4.5. Aan- en verkoop

We hebben een overschot aan goedkope koopwoningen in ons werkgebied. Vanuit de regio Parkstad Limburg en vanuit beide gemeenten

worden corporaties nadrukkelijk verzocht om geen woningen te verkopen. Ondanks dat we geen actief verkoopbeleid hebben, hebben we in de prestatieafspraken die we met de beide gemeenten hebben opgesteld, de afspraak opgenomen dat bij goede motivering verkoop in een enkel geval toch mogelijk is. De gemeenten en de huurdersorganisatie zijn daarmee akkoord gegaan. Wat aankopen betreft, is het zo dat we dit slechts overwegen in het geval van uitgepond bezit waardoor bijvoorbeeld een complexgewijze renovatie makkelijker kan worden uitgevoerd. In 2018 is een pilot opgezet gericht op het aankopen van bestaande, particuliere woningen. Door de omvang van de casus heeft dit nog niet geresulteerd in een feitelijke aankoop.

4.6. Sloop

Vanuit duurzaamheidsoogpunt zetten we in op duurzame renovatie in plaats van sloop. We hanteren hierbij een sociaal statuut waarin de rechten plichten voor ons en de huurder beschreven staan. In 2018 hebben we 100 woningen van de flat aan de Ursulastraat gesloopt binnen het project SUPERLOCAL.

Hiermee hebben we voor deze woningen voldaan aan de eisen die hieraan zijn gesteld vanuit de korting op de Verhuurderheffing.

Enkele cijfers:

- we sloopten in 2018 100 woningen, dit betreft de 100 appartementen aan de Voorterstraat in Kerkrade-Oost;
- voor deze sloopwoningen hebben we de kortingsregeling Vermindering Verhuurderheffing aangevraagd in 2017 en deze is toegekend in 2018.

4.7. Onderhoud en renovatie

Onderhoud is en blijft de grootste kostenpost die vanwege de grote verduurzamingsopgave ook nog eens toeneemt. De gemiddelde onderhoudskosten bedroegen in het verslagjaar 1.469 euro per gewogen verhuureenheid. Tabel 4.2 toont de onderhoudskosten in 2018, verdeeld naar type onderhoud.

Tabel 4.2. Onderhoudskosten 2018

Type onderhoud	Onderhoudskosten (bedragen x € 1000)	Gemiddelde kosten per gewogen vhe
Reparatieverzoeken	2.626	248
Mutatieonderhoud	4.334	409
Subtotaal dagelijks onderhoud	6.960	656
Planmatig onderhoud	6.561	619
Preventief onderhoud	2.057	194
Renovatie onderhoud	8.515	
Subtotaal planmatig onderhoud	17.133	
Totaal onderhoudskosten	24.093	1.469*
Toegerekende organisatiekosten	3.314	
Totale lasten onderhoudsactiviteiten	27.407	

* De berekening per gewogen VHE is inclusief 1.204.000 euro aan kosten asbestsanering en branddoorslag en exclusief de kosten van renovatie onderhoud en de toegerekende organisatiekosten..

Conditie meting

Om de kwaliteit van ons woningbezit te meten, zijn we tot december 2018 bezig geweest met een conditiemeting. Een gespecialiseerd bedrijf heeft deze conditiemeting uitgevoerd conform de NEN2767. Tabel 4.3. toont de 6 verschillende kwalificaties (scores) en het aantal complexen met de betreffende score van HEEMwonen in 2018. Tussen haakjes staat het percentage van het totale woningbezit van HEEMwonen. Van 25 complexen is de conditiescore niet bepaald. Dit betreft complexen die op het moment van de meting gerenoveerd werden en VVE-complexen.

Tabel 4.3. De resultaten van de conditiemeting in 2018

Conditie score	Omschrijving	Aantal complexen met deze score
1	Uitstekende conditie	226 (62,1 %)
2	Goede conditie	103 (28,3 %)
3	Redelijke conditie	9 (2,5 %)
4	Matige conditie	1 (0,3%)
5	Slechte conditie	0 (0,0 %)
6	Zeer slechte conditie	0 (0,0 %)

Gemiddeld hebben onze woningen een conditiescore van 1,4. Daar zijn we erg tevreden mee want dat geeft aan dat onze woningen bouwkundig goed zijn onderhouden. Om de conditie van onze woningen op de lange termijn te waarborgen, moeten wij blijven investeren in het onderhoud en verbeteringen van onze woningen. Dit komt bovenop de verduurzamingsopgaven die wij hebben. Tezamen zorgt dit ervoor dat HEEMwonen ook de komende tijd veel kosten maakt ten aanzien van onderhoud en verbeteringen. Op basis van deze resultaten actualiseren we de onderhouds- en investeringsbegroting. De conditie van een complex is een belangrijke parameter om het onderhoud te prioriteren. Complexen met een 'slechtere conditie' worden eerder opgepakt. Naast de technische kwaliteit spelen ook de energieprestatie en de betaalbaarheid mee in de planning van de onderhouds- en investeringsbegroting.

Dagelijks onderhoud

Het dagelijks onderhoud van onze woningen hebben we uitbesteed en voor het grootste deel afgekocht. Reparatieverzoeken komen via ROSA direct bij onze ketenpartners uit. ROSA is het gezamenlijke callcenter van onze ketenpartners.

Voor het niet planmatig onderhoud werken we al meerdere jaren samen met de aannemers Smeets, Habenu en Maasveste. We zijn hiervoor een langdurige overeenkomst aangegaan waarin we afspraken hebben gemaakt over onder andere de kwaliteit, prijs en klantwaardering van de dienstverlening. We hebben in 2018 de ketensamenwerking geëvalueerd. Dat resulteerde erin dat we besloten hebben om de ketensamenwerking door te zetten en verder door te ontwikkelen. Wel hebben we in goed overleg de samenwerking met Maasveste per 1 januari 2019 beëindigd. De kwaliteit van de samenwerking verliep voor beide partijen niet naar tevredenheid. Om de ketensamenwerking te verbeteren, zijn we een project gestart 'Doorontwikkeling ketensamenwerking'. Samen met de ketenpartners optimaliseren we de processen en herijken we rollen en verantwoordelijkheden met als doel de klanttevredenheid verder te verhogen en de samenwerking efficiënter te laten verlopen. De verwachting is dat we eind 2019 deze nieuwe werkwijze hebben geïmplementeerd.

Planmatig onderhoud

In 2018 hebben we onder andere de volgende onderhoudswerkzaamheden planmatig uitgevoerd:

- bij 83 woningen hebben we energiebesparende maatregelen getroffen. Dit betrof het aanbrengen van warmte-isolatie;
- bij 279 woningen hebben we nieuwe, individuele en energiezuinige cv-installaties geplaatst;
- we hebben 1 collectieve cv-installaties vervangen door een nieuwe installatie;
- bij 183 woningen hebben we zonnepanelen op het dak geplaatst;
- bij 1.489 woningen hebben we schilderwerk verricht aan gevels en kozijnen;
- van 60 woningen hebben we het dak vervangen;
- bij 200 woningen hebben we het mechanische ventilatiesysteem of warmte terugwinsysteem vervangen;
- van 1.725 woningen hebben we de accu's van noodverlichtingen in trappenhuisen vervangen;
- we hebben 191 rookmelders vervangen;
- we hebben 263 videofoons vervangen;
- we hebben 10 liftinstallaties vervangen;
- bij 961 woningen hebben we de klim- en valbeveiligingen hersteld dan wel aangebracht;
- we hebben de afwateringsproblemen in het wooncomplex aan de Kasteelweg in Landgraaf opgelost;
- aan de Kloosterstraat 25 hebben we circulatieleiding vervangen en nieuwe regeltechniek aangebracht;
- de gemiddelde energie-index bedroeg eind 2018 1.66 (2017: 1.67).

Renovatie onderhoud

In de investeringsbegroting maken we onderscheid tussen het onderhoudsdeel en het verbeterdeel. Het onderhoudsdeel van de renovatieprojecten bedroeg in 2018 8.5

miljoen euro. Onderstaande projecten zijn in 2018 van start gegaan en/of afgerond:

- Holz-Rolduckerveld: de 24 portieketagewoningen aan de Nummer II-straat. De 24 portieketagewoningen aan de Honeéstraat worden onderdeel van een nieuwe projectopdracht in combinatie met de overige 5 blokken aan de Schleidenstraat.
- Energiek Heilust: in 2018 hebben we 117 van de 332 woningen gerenoveerd en opgeleverd. Bij 83 woningen zijn we in 2018 begonnen en deze worden samen met de overige 132 woningen in 2019 afgerond.
- Energiek Lichtenberg: hier worden 100 eengezinswoningen opgeknapt. Eind 2018 is de aanbesteding afgerond en begin 2019 is de projectstart voorzien.
- Duurzaam Abdissenbosch, dit betreft onderhoud en energiebesparende maatregelen bij 121 woningen. Hier is een haalbaarheidsonderzoek uitgevoerd naar gasloos renoveren. Helaas blijkt dat op dit moment niet haalbaar. Eind 2018 is de aanbesteding afgerond en de projectstart is voorzien in de eerste helft van 2019, aanvang van de renovatiewerkzaamheden zal niet eerder zijn dan augustus 2019.
- de 10 galerijwoningen aan de Pasweg zijn in 2018 weer veilig gesteld door het verstevigen van de galerijconstructies. Ook hebben we deze woningen opgeknapt om ze begin 2019 weer te kunnen verhuren.

SUPERLOCAL

Speciale aandacht verdient het innovatieve project SUPERLOCAL. Drie hoogbouwflats in Bleijerheide (Kerkrade-Oost) worden op een duurzame manier omgebouwd tot circa 130 nieuwe huurwoningen die klaar zijn voor de toekomst. HEEMwonen, gemeente Kerkrade en IBA Parkstad werken samen om de hoogbouwflats te hergebruiken, door circulair bouwen en recycling. We worden hierbij ondersteund door de Provincie Limburg. Eén flat is begin 2018 duurzaam gesloopt. De vrijkomende materialen uit de flats worden in het projectgebied opnieuw gebruikt. Door de circulaire aanpak hopen de partners een nieuwe impuls aan de projectlocatie te geven die ook een positieve uitstraling heeft naar de omliggende buurt Bleijerheide in Kerkrade. We streven ernaar om het project eind 2020 volledig af te ronden. Dan kunnen we namelijk aansluiten bij de IBA eindtentoonstelling die in die periode zal plaatsvinden.

Expogebouw

Een eerste mijlpaal van het project was het Expogebouw dat in 2018 werd opgeleverd. Dit gebouw is volledig gebouwd uit sloopmaterialen en vormde een eerste test om te kijken of het mogelijk is om woningen te maken uit sloopmaterialen. Het Expogebouw heeft ons veel kennis opgeleverd op het gebied van technische, economische en maatschappelijke haalbaarheid. Daarnaast levert dit gebouw het project veel publiciteit op hetgeen ervoor zorgt dat SUPERLOCAL in binnen- en buitenland steeds bekender wordt. Het Expogebouw is echter slechts een klein onderdeel van het SUPERLOCAL-project.

Deelprojecten

Onder de paraplu van het SUPERLOCAL-project vallen, naast het Expogebouw, diverse andere projecten:

1. *Het Super Circular Estate project*: dit is een samenwerking met 12 partners waaraan een Europese UIA subsidie is toegekend. Dit project zorgt ervoor dat we verantwoord kunnen experimenteren en onze eigen gebiedsontwikkeling op onderdelen kunnen versterken. Het bestaat uit de volgende deelprojecten:

- de circulaire sloop van de flat aan de Jonkerbergstraat;
- de ontwikkeling van een aantal proefwoningen, gebaseerd op de kennis van het Expogebouw, gemaakt uit materialen uit de Jonkerbergstraat;
- een sociale component, waarin we proberen oud-bewoners van het gebied te motiveren om weer in de nieuwbouw in het project te komen wonen;
- de ontwikkeling van een sociale plint, een gemeenschappelijke ruimte waar bewoners zelf initiatieven in het kader van de circulaire economie kunnen opstarten;
- een mobiliteitsplatform voor (toekomstige) bewoners;
- kennisoverdracht van de verkregen resultaten in de regio, in Nederland en in de EU.

2. *De renovatie van de flat aan de Voorterraat*: de helft van de bestaande flat aan de Voorterraat zal gerenoveerd worden, de andere helft bestaat uit nieuwbouw. Door de helft van de flat te hergebruiken, besparen we ongeveer 1.000.000 kg CO₂. Ook dalen de energielasten voor huurders met circa 45 procent, vergeleken met de oude flat. Uiteindelijk zullen 113 woningen ontstaan die aan de eisen van deze tijd voldoen. Van deze woningen zullen 100 woningen bij de eerste verhuur onder de eerste aftoppingsgrens vallen en dus geschikt zijn voor de primaire doelgroep. We streven ernaar deze woningen eind zomer 2020 op te leveren. We willen proberen zoveel mogelijk oud-bewoners te motiveren om terug te keren naar dit gebied.

3. *De realisatie van de gesloten waterkringloop*. Dit betreft een experimenteel samenwerkingsverband waarin WML, WBL de gemeente Kerkrade en HEEMwonen een decentrale wateroplossing realiseren om te testen of het mogelijk is om van regenwater drinkwater te maken en afvalwaterstromen her te gebruiken. Voor dit project is in 2018 een Europese LIFE-subsidie verkregen. Sinds de zomer van 2018 bevindt dit deelproject zich in de technische ontwerpfase.

4. *Sloop flats Bleijerheide*: alle reguliere sloopwerkzaamheden en onthuringswerkzaamheden zullen in en rondom de flats in Bleijerheide plaatsvinden. Afgelopen jaar hebben in dit kader de asbestsaneringswerkzaamheden en voorsloopwerkzaamheden plaatsgevonden. De fysieke delen van dit project moeten voor 31-12-2019 klaar zijn.

5. *Grondgebonden woningen*: in 2019 zullen we starten met de ontwikkeling van het

laatste vastgoeddeel van dit project. Het betreft een aantal grondgebonden woningen met een circulair ambitie. Die ambitie en kennis vloeit voort uit de proefwoningen die binnen het UIA-project gerealiseerd worden.

4.8. Leefbaarheid

Onze vastgoedprojecten dragen bij aan de sociale ontwikkeling en leefbaarheid van een buurt. We werken hard aan wijkbeheer rondom en in onze gebouwen met onze wijkbeheerders, sociaal en wijkconsulenten evenals onze woonmakelaars en technisch beheerders. Samen met zorgaanbieders, welzijnsinstellingen, gemeenten, collega corporaties, (buurt) verenigingen, scholen, wijkteams en politie werken we aan een prettige en veilige leefomgeving.

In diverse (buurt-) overleggen bespreken we zowel sociale als fysieke aandachtspunten in de buurt. We hebben een leefbaarheidsfonds voor buurtinitiatieven en faciliteren ontmoetingen. Onze huiskamerprojecten en diverse algemene ruimtes dragen bij aan de verdraagzaamheid en de sociale samenhang in de buurt. In 2018 hebben we middels de 'Leefbaarometer' de leefbaarheid in ons werkgebied geanalyseerd. Deze gaan onderdeel uitmaken van de in 2019 op te stellen sociale wijkvisies. Uit de leefbarometer blijkt dat er in iedere wijk in meer of minder mate aandacht nodig is voor de leefbaarheid. In Kerkrade-Oost is deze behoefte het grootst. Bijvoorbeeld in Rolduckerveld, Holz, Mucherveld en Bleijerheide.

Vooruitlopend op een aantal forse fysieke ingrepen in die buurten de komende jaren zetten we vooralsnog in op extra wijkbeheer. Zo is in de wijk Mucherveld, net als in Rolduckerveld een extra wijkkantoor geopend waar we meerdere keren in de week aanwezig zijn. Ook andere partijen zoals de gemeente en de politie maken gebruik van deze ruimte. Een ruimte die voor buurtbewoners makkelijk is te vinden. In Bleijerheide start binnenkort de bouw van circa 120 woningen waar op de begane grond een zogenaamde 'sociale plint' wordt gerealiseerd. Het gaat hierbij om ruimtes met een sociale functie, zoals een ontmoetingsruimte en een ruimte voor de huismeester.

Leefbaarheidsactiviteiten

We bieden bewoners ondersteuning bij activiteiten die de leefbaarheid ten goede komen. Dat doen we onder meer door het leefbaarheidsfonds. In 2018 stelden we een bedrag van 100.000 euro beschikbaar. Er kwamen 58 aanvragen voor dit fonds binnen, waarvan er 54 zijn toegekend. Een commissie bestaande uit huurders en ondersteund door HEEMwonen beoordeelt de aanvragen. In totaal ging het om een bedrag van 47.500 euro. Ook hebben we zelf diverse acties ondernomen die de fysieke en sociale leefbaarheid ten goede komen. Tabel 4.4. geeft hiervan een overzicht. Als we kijken naar de totale uitgaven in het kader van leefbaarheid in 2018 gaat het om een bedrag van 2.708.000 euro verdeeld over 613.000 euro fysiek en 2.095.000 euro voor sociale activiteiten.

Tabel 4.4. Activiteiten op het gebied van fysieke en sociale leefbaarheid in 2018

Fysieke leefbaarheid
• faciliteren van ruimtes zoals huiskamerprojecten, buurthuizen, het Consuminderhuis, de Voedselbank en 'Stichting Haven'; • opschonen en opknappen van tuinen en brandpaden; • opfrissen en/of extra schoonmaak algemene ruimtes; • aanbrengen van verlichting bij brandpaden en parkeerplaatsen; • deelname aan schoon, heel en veilig activiteiten; • storm en algemene waterproblematiek en beveiliging; • inrichting, onderhoud en keuringen groenvoorziening rondom onze woongebouwen; • aanbrengen van hulpmiddelen (niet zijnde Wmo) in de algemene ruimtes (o.a. veiligheidsmatten); • extra investeringen bij groot onderhoud, bijvoorbeeld aan brandpaden of erfafscheidingen.
Sociale leefbaarheid
• inzet van sociaal consulenten, wijkconsulenten en wijkbeheerders; • inzet van maatschappelijke instellingen zoals Welsun en Impuls; • ondersteuning diverse huiskamerprojecten; • inzet buurtpreventieteam Kerkrade; • deelname aan buurtbemiddeling in zowel Kerkrade als Landgraaf; • deelname diverse dagen (Dag van het huren-, zomerfeest e.d.); • diverse wijkprojecten waar ontmoeten of voorlichting centraal staat.

Daarnaast hebben we in 2018 de handen ineengeslagen met de gemeente Landgraaf, de gemeente Heerlen, Wonen Limburg, IBA Parkstad en de provincie Limburg in het kader van het project 'Ik groen het.' Samen met bewoners, maar ook met verenigingen, ondernemers, onderwijs- en natuurorganisaties proberen we in verschillende buurten in ons werkgebied de voortuinen te vergroenen. Dat betekent: handen uit de mouwen, tuinplannen maken, tegels of stenen eruit halen en samen planten erin zetten. De doelstellingen zijn tweeledig: enerzijds werken we aan vergroening van de buurt, anderzijds stimuleren we het gevoel van verantwoordelijkheid en betrokkenheid van buurtbewoners voor hun leefomgeving. Daarnaast is het een leuke manier voor bewoners om met elkaar in contact te komen.

Overlast

In 2018 kwamen 465 overlastmeldingen binnen. Bij 1 overlastveroorzaker hebben we vanwege oplopende huurachterstand en aanhoudende overlast het huurcontract ontbonden. Deze huurders zijn vrijwillig vertrokken. De kantonrechter hoefde er niet aan te pas te komen.



5 Finanziën



5 Financiën

Het afgelopen jaar sneuvelden er weer de nodige records. Op sportgebied, op het gebied van het klimaat, maar ook op financieel gebied. Het balanstotaal van HEEMwonen schiet ultimo 2018 door de grens van 1 miljard euro heen en ook het eigen vermogen bereikt een recordhoogte van 735 miljoen euro. Het verhaal van het waarderen op marktwaarde in verhuurde staat is inmiddels bekend. Leuk voor in de boeken maar wat levert het verder op? Een groot deel van het eigen vermogen is nog niet gerealiseerd en wordt ook nooit gerealiseerd. HEEMwonen realiseert de uitgangspunten van de marktwaardeberekening niet. 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. Derhalve is de beleidswaarde geïntroduceerd. Deze beleidswaarde geeft een beter beeld van het werkelijke vermogen van de corporatie en vervangt de bedrijfswaarde als toetsingsinstrument.

5.1. Algemeen

Vanuit de maatschappelijke rol die we als corporatie vervullen, hebben we de in 2018 beschikbare middelen ingezet. We waarborgen de financiële continuïteit voor de lange termijn. In november 2018 is de financiële meerjarenbegroting 2019-2023 door de RvC goedgekeurd. In de begroting is een splitsing aangebracht tussen het DAEB bezit en het niet-DAEB bezit. Beide takken voldoen aan de financiële eisen die door de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) aan woningcorporaties worden gesteld.

Verbetering versus onderhoud

Bij renovatieprojecten is in de begroting 2018 het totale bedrag van de werkzaamheden als investering verwerkt. In de praktijk blijkt echter dat een aanzienlijk gedeelte van het investeringsbedrag kwalificeert als planmatig onderhoud. In de jaarrekening 2018 is dit onderhoudsdeel dan ook via de onderhoudslasten ten laste van het resultaat gebracht. In de begroting 2019-2023 is de splitsing verbetering en onderhoud ook toegepast. Het onderhoudsdeel wordt ten laste van het resultaat gebracht in het jaar dat de onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd.

In 2017 en 2018 heeft HEEMwonen fors geïnvesteerd in

een project om de kwaliteit van de vastgoeddata te verbeteren. Naast het opmeten van de vierkante meters van alle woningen is binnen het project ook de onderhoudssituatie (conditiescore) van de woningen beoordeeld en zijn energielabels geactualiseerd. De oplevering van de data heeft grotendeels in 2018 plaatsgevonden. Enkele directe voordelen van het project betreffen het inzicht in de juiste oppervlaktes van de woningen en de conditiescore. De oppervlakte van de woningen is van belang voor de bepaling van de marktwaarde. Aangezien de oppervlaktes ten tijde van de marktwaardering nog niet volledig waren opgeleverd en gecontroleerd zijn deze in 2018 nog niet toegepast in deze waardering. Bij de marktwaardebepaling per ultimo 2019 zullen de gecertificeerde (NEN 2580) oppervlaktes wel worden gehanteerd in de waardering. De in kaart gebrachte conditiescore leidt tot een betere onderbouwing van de investerings- en de onderhoudsbegroting.

In het eerste kwartaal van 2018 is een nieuw treasurystatuut door de Raad van Commissarissen vastgesteld.

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 Aw en het WSW;

- onze operationele kasstromen laten een positief verloop zien;
- ons risicobeheer en waardemanagement zijn op orde.

5.2. Resultatenrekening: van categoriaal naar functioneel

De resultatenrekening wordt gepresenteerd volgens de functionele indeling. De primaire werkzaamheden van een corporatie richten zich op de verhuur van woningen. Enkele woningcorporaties houden zich ook bezig met activiteiten als 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.

HEEMwonen kent geen actief verkoopbeleid. In 2018 zijn dan ook geen woningen verkocht. Het grootste deel van de kosten en opbrengsten heeft 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 2018 aangepast. 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 op marktwaarde in verhuurde staat. Woningcorporaties waarderen het vastgoed 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 volledig 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

Evenals vorig jaar heeft de waardering van het woningbezit plaatsgevonden middels een markttechnische update. De basis hiervoor is de full taxatie uit 2016. 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. In 2019 vindt opnieuw een full taxatie voor het volledige bezit plaats.

De totale marktwaarde in verhuurde staat van het (woning)bezit per ultimo 2018 bedraagt 1.007,2 miljoen euro (2017: 904,8 miljoen euro). De marktwaarde wordt bepaald middels een Discounted Cash Flow (DCF)-methode over een periode van vijftien jaar.

Verschillenanalyse marktwaarde 2017 - 2018

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

op de mutatie van de marktwaarde in 2018.

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 2018.

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 2018 zijn 100 woningen gesloopt met een marktwaarde van 488.000 euro;
- in 2018 zijn 8 nieuwbouwwoningen opgeleverd met een marktwaarde van 1.133.000 euro;
- Door de voorraadmutaties stijgt de marktwaarde per saldo met 645.000 euro.

Methodische wijzigingen als gevolg van nieuwe regels in het handboek 2018:

- bij een lagere markthuur dan de contracthuur wordt deze niet meer direct afgetopt, maar pas bij mutatie. Dit heeft een positief effect op de marktwaarde van 7,6 miljoen euro;
- volgens het handboek 2018 wordt voor alle modellen een extra correctie gedaan in de eindwaarde voor de overdrachtskosten. Dit heeft een negatief effect op de marktwaarde van 6,9 miljoen euro;
- de nieuwe versie van de software en de aanpassingen in de rekenmethodiek hebben een positief effect van 0,7 miljoen euro.

Mutaties objectgegevens

- de gemiddelde contracthuur van woningen is gestegen van 530,58 euro in 2017 naar 536,88 euro in 2018 (+1,19 procent). Het aantal leegstaande woningen, niet zijnde sloopwoningen, is gedaald van 127 in 2017 naar 106 in 2018 (-16,54 procent). Per saldo leidt dit tot een stijging van de marktwaarde met 6,2 miljoen euro;
- de gemiddelde maximale huur van woningen is gestegen van 712,25 euro in 2017 naar 722,43 euro in 2018 (+1,43 procent). Dit heeft een positief effect op de marktwaarde van 0,9 miljoen euro;
- de gemiddelde WOZ-waarde van woningen is gestegen van 94.593 euro in 2017 naar 100.120 euro in 2018 (+5,84 procent). Hierdoor stijgt de verhuurderheffing alsook de belasting en verzekeringen. Het negatief effect hiervan op marktwaarde bedraagt 5,6 miljoen euro;
- het aantal woningen in een complex waarop exploitatieverplichting van toepassing is, is gedaald van 6.970 in 2017 naar 6.520 in 2018 (-6,46 procent). Dit heeft een positief effect op de marktwaarde van 1,6 miljoen euro;
- contractaanpassingen van BOG/MOG/ZOG leiden tot een 0,07 miljoen euro lagere marktwaarde.

Mutaties waarderingsparameters

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

- de macro-economische parameters (met name prijsinflatie) zijn in de 2018 hoger ingeschat dan in 2017. Dit leidt - per saldo - tot een positief effect op de marktwaarde van 9,7 miljoen euro;
- de gemiddelde mutatiegraad doorexploiteren van woningen is gestegen van 7,97 procent in 2017 naar 8,11 procent in 2018 (+0,14 procent). De gemiddelde mutatiegraad uitponden van woningen is gestegen van 7,6 procent in 2017 naar 7,73 procent in 2018 (+0,13 procent). Dit heeft een positief effect op de marktwaarde van 0,9 miljoen euro;
- in het handboek van 2018 wordt ten opzichte van 2017 een structureel hogere, eeuwigdurende boveninflatoire huurverhoging voor gereguleerde zelfstandige woongelegenheden ingerekend. Het positief effect hiervan op de marktwaarde is 9,6 miljoen euro;
- de gemiddelde markthuur van woningen is gestegen van 646 euro in 2017 naar 669 euro in 2018 (+3,56 procent). Dit heeft een positief effect op de marktwaarde van 7,3 miljoen euro;
- de gemiddelde leegwaarde van woningen is gestegen van 105.315 euro in 2017 naar 114.887 euro in 2018 (+9,09 procent). Dit leidt tot een positief effect op de marktwaarde van 29,1 miljoen euro;
- de gemiddelde historische leegwaardestijging van woningen is gestegen van 8,9 procent in 2017 naar 12,4 procent in 2018 (+3,5 procent), wat leidt tot hogere WOZ waarde en verhuurderheffing. Het negatief effect hiervan op de marktwaarde is 1,3 miljoen euro;
- het gemiddelde instandhoudingsonderhoud van woningen is gestegen van 853,42 euro in 2017 naar 856,11 euro in 2018 (+0,32 procent). Dit leidt tot een daling van de marktwaarde van 0,9 miljoen euro;
- in het handboek van 2018 worden ten opzichte van 2017 hogere beheerkosten voorgeschreven. Dit leidt tot een daling van de marktwaarde van 1,1 miljoen euro;
- het OZB tarief en het belastingtarief ligt lager in 2018 dan in 2017, dit heeft een positief effect op de marktwaarde van 1,9 miljoen;
- ingerekende verhuurderheffing is gedaald als gevolg van lagere (voorgeschreven) percentages. De marktwaarde is hierdoor gedaald met 3,2 miljoen euro;
- de gemiddelde disconteringsvoet van woningen is gedaald van 7,63 procent in 2017 naar 7,27 procent in 2018 (-0,36 procent). Dit heeft een sterk positief effect op de marktwaarde van 40,0 miljoen euro;
- tot slot wordt de mutatie in de marktwaarde nog voor een bedrag van 1,3 miljoen euro veroorzaakt door de ingerekende markthuurstijging (-0,2 procent) en door aanpassingen in de splitsings- en verkoopkosten (-0,1 procent), de exit yield (+0,1) en de overige kosten en opbrengsten (-0,9 procent).

Disconteringsvoet

De disconteringsvoet heeft verreweg het grootste effect op de waardering. Uit markttransacties is af te leiden dat grotere beleggers er in de huidige markt vaker voor

kiezen hun vastgoed te exploiteren, in plaats van het uit te ponden. Hieruit mag worden geconcludeerd dat het verschil tussen de exploitatiewaardering en de uitpondwaardering is afgenomen, waardoor het verschil in de disconteringsvoet tussen het uitpondscenario en het exploitatiescenario wordt vergroot. De disconteringsvoet voor de doorexplotatiewaardering wordt als gevolg van nieuwe marktinzichten bepaald door middel van een afslagenmethodiek, die is gebaseerd op de huur-/leegwaardeverhouding en de mutatiegraad. De generieke verlaging die dien te behoeve in het verleden werd toegepast op de disconteringsvoet voor de uitpondwaardering is daarmee komen te vervallen.

Market evidence, hoewel nog niet op grote schaal beschikbaar, toont aan dat particuliere beleggers bij de aankoop van kleinere complexen (tot en met 20 eenheden) in hun prijsvorming wel degelijk rekening houden met de gewijzigde regelgeving omtrent de exploitatieverplichting. Bij grotere complexen (groter dan 20 eenheden) zijn voornamelijk instituten en buitenlandse investeerders actief. Market evidence toont aan dat deze beleggers niet uitponden. Deze beleggers lijken dan ook niet minder te betalen voor complexen waarop verkooprestricties van toepassing zijn. Voor de grotere complexen (met meer dan 20 eenheden) wordt daarom een correctie van -0,25 procent op de disconteringsvoet toegepast. Het negatieve effect van de exploitatiebeperking op de marktwaarde wordt daardoor beperkt.

Tabel 5.1. Marktwaardeontwikkeling 2018 (bedragen x € 1.000)

Marktwaarde 2017	904.814
Voorraadmutaties	645
Methodische wijzigingen	1.373
Mutatie objectgegevens	3.077
Mutatie waarderingsparameters	97.325
Marktwaarde 2018	1.007.234
Percentage mutatie marktwaarde 2018 t.o.v. 2017	+ 11,32%

5.4. Beleidswaarde

Het WSW en de Aw hebben in het kader van het nieuwe integraal toezichtkader besloten om met ingang van het boekjaar 2018 de in voorgaande jaren gehanteerde bedrijfswaarde te vervangen door een nieuw waardebegrip, de be-

leidswaarde. Corporaties vermelden m.i.v. het jaarverslag 2018 de beleidswaarde in plaats van de bedrijfswaarde in de toelichting van de jaarrekening. In het bestuursverslag is een beleidsmatige beschouwing opgenomen.

De marktwaarde is aanzienlijk hoger dan de beleidswaarde van 598,4 miljoen euro die is gebaseerd op het werkelijke beleid van HEEMwonen. Met de beleidswaarde wordt inzichtelijk gemaakt welke waarde HEEMwonen "opoffert" voor de invulling van haar maatschappelijke opgave. 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 beleidswaarde is verklaarbaar door een aantal factoren.

Tabel 5.2. Van marktwaarde naar beleidswaarde (bedragen x € 1.000)

Marktwaarde	1.007.234
Beschikbaarheid (doorexplotieren)	- 67.483
Betaalbaarheid (huur)	-150.246
Kwaliteit (onderhoud)	- 193.517
Beheer (beheerkosten)	2.390
Beleidswaarde	598.378

Beschikbaarheid: HEEMwonen houdt haar woningbezit beschikbaar voor verhuur. Er worden nagenoeg geen woningen verkocht. Indien de verkoopmogelijkheid (uitponden) wordt uitgesloten in de marktwaardeberekening daalt deze waarde met 67,5 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 556 euro (vorig jaar 548 euro) terwijl de gemiddelde markthuur 670 euro (vorig jaar 646 euro) bedraagt. Bij vervanging van de markthuur door de streefhuur in de berekening daalt de marktwaarde met 150,2 miljoen euro.

Kwaliteit: het inrekenen van de begrote onderhoudsuitgaven, die hoger zijn dan het normbedrag in de marktwaarde, leidt tot een lagere marktwaarde van 193,5 miljoen euro.

Beheer: het inrekenen van de begrote beheer- en exploitatielasten in de marktwaarde heeft een positief effect op de marktwaarde van 2,4 miljoen euro.

5.5 Investeren

In het verslagjaar 2018 is een aantal projecten opgeleverd dan wel is gestart met de uitvoering van nieuwbouw- c.q. renovatiewerkzaamheden.

Tabel 5.3. Nieuwbouw- en renovatieprojecten (bedragen x € 1.000)

Project	Totaal budget	Betaalde kosten t/m 2018	Totaal kosten in 2018	Verbeter-deel	Onderhouds-deel
<i>Renovatie projecten</i>					
Hoogstraat (gereed 2017, nagekomen lasten)	232	285	61		61
Pasweg (gereed 2018)	330	371	262	51	211
Holz-Rolduckerveld (gereed 2019)	5.277	5.031	560	160	400
Energiek Heilust (gereed 2019)	20.087	11.578	8.696	1.227	7.469
Herontwikkeling Abdissenbosch (gereed 2020)	8.024	€ 173	114	11	103
Energiek Lichtenberg (gereed 2020)	4.973	397	314	43	271
		17.835	10.007	1.492	8.515
<i>Nieuwbouw</i>					
Achter de Haesen (gereed 2018)	1.214	1.395	665		
<i>Na investeringen</i>					
Voornamelijk energiebesparende maatregelen		1.154			

Het onderhoudsdeel is via de onderhoudslasten ten laste van het resultaat gebracht.

Grondposities

Onder het sociaal vastgoed in ontwikkeling is begin boekjaar 2018 een bedrag ad 1,9 miljoen euro opgenomen voor de grondposities. Als gevolg van de sloop van de flat aan de Ursulastraat en de afspraken die met de gemeente Kerkrade zijn gemaakt over de gebiedsexploitatie in Bleijerheide, is de waarde van de grondposities ultimo boekjaar 2018 gestegen naar 2,1 miljoen euro. Het aantal m² grond ultimo boekjaar 2018 bedraagt circa 19.422. Op basis van nieuwbouwprojecten opgenomen in onze investeringsbegroting wordt de komende 5 jaar circa 15.100 m² bebouwd en wordt circa 1.500 m² verkocht aan de gemeente Kerkrade. De nieuwbouwprojecten betreffen overwegend DAEB-activiteiten. Voor de resterende grondposities (circa 2.900 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.

5.6. Financierien

Ter financiering van de materiële vaste activa heeft HEEMwonen eind 2018 voor 278,2 miljoen euro aan langlopende leningen uitstaan. Dit is 47 procent van de beleidswaarde van onze materiële vaste activa in exploitatie (loan to value) en 28 procent van de marktwaarde in verhuurde staat (dekkingsratio).

Voor de herfinanciering van in 2018 afgeloste leningen alsmede voor de financiering van nieuwbouw- en renovatieprojecten is in het verslagjaar 2018 voor een bedrag van 31 miljoen euro aan nieuwe financiering aangetrokken.

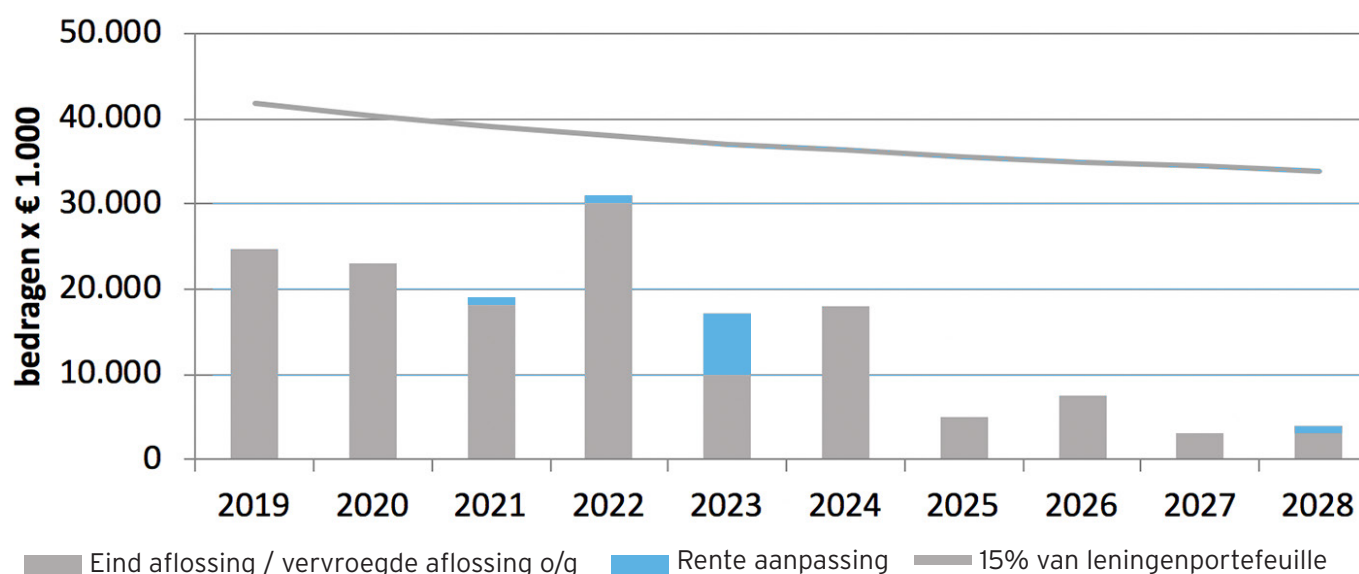
Tabel 5.4 Nieuwe financieringen aangetrokken in 2018 (bedragen x € 1.000)

Lening	Bedrag	Looptijd	Rente	Aflossing
1	10.000	20 jaar	1,710%	Fixe
2	5.000	30 jaar	1,845%	Fixe
3	8.000	25 jaar	1,760%	Fixe
4	8.000	22 jaar	1,685%	Fixe
Totaal	31.000			

De looptijd van de nieuwe leningen is afgestemd op de vervalkalender van de bestaande leningenportefeuille (rente- en herfinancieringsrisico's). Tevens wordt rekening gehouden met de rentebeslistabel zoals opgenomen in ons treasuryjaarplan. De rente-typische looptijd van de uitstaande leningenportefeuille ultimo 2018 is 9,83 jaar (vorig jaar 8,23 jaar). Het gemiddelde rentepercentage van de leningenportefeuille bedraagt 2,90 procent (vorig jaar 3,08 procent).

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

Afbeelding 5.1 Rente- en herfinancieringsrisico 2019 - 2028



5.7. Fiscaliteit

Op basis van de door de RvC goedgekeurde financiële meerjarenprognose 2019-2023 en de geprognostiseerde kasstroomoverzichten 2018-2023 heeft HEEMwonen de fiscale resultaten over de periode 2018-2023 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 en de ontwikkeling WOZ-waarde). HEEMwonen heeft 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 2018-2023 resulteert in een totale Vpb-last van circa 25 miljoen euro.

Op basis van de vaststellingsoverkomst met de belastingdienst (VSO-2) beschikt HEEMwonen over faciliteiten om de fiscale positie te optimaliseren. In het kader van fiscale planning heeft HEEMwonen een aantal van deze faciliteiten, zoals de afwaardering bij daling van de WOZ waarde, benut. Ultimo 2018 heeft HEEMwonen alle fiscale verliezen die zijn ontstaan in de periode 2012-2015, verrekend. Deze verliezen waren het gevolg van de vrijwillige afwaardering van de fiscale materiële vaste activa door WOZ waardedalingen groter dan 20 procent. In de VSO is vastgelegd dat een afwaardering weer wordt gecorrigeerd op het moment dat de WOZ-waarde stijgt. In 2018 zijn de laatste verliezen verrekend, zodat er vanaf dit jaar sprake is van een betalende VPB-positie. De Vpb last over het boekjaar 2018 bedraagt circa 1,5 miljoen euro

Het is mogelijk dat er in de aangifte VPB 2018 nog een fiscale voorziening voor groot-onderhoud wordt opgevoerd. Dit is echter op dit moment nog helemaal niet zeker. HEEMwonen heeft er bewust voor gekozen om de in de aangiften VPB 2016 en 2017 nog geen onderhoudsvoorziening te vormen. Op basis van de conditiemetingen van het woningbezit wordt momenteel gewerkt aan een nieuwe onderhoudsbegroting. Wij wachten deze nieuwe basis af alvorens wij over gaan tot het bepalen van een onderhoudsvoorziening. In dit kader is bekend dat de Belastingdienst op dit moment nog het standpunt inneemt dat de vorming van een fiscale onderhoudsvoorziening bij het ontbreken van een (significante) piek in de toekomstige onderhoudsuitgaven niet mogelijk is.

5.8. Meerjarenperspectief

In november 2017 is de financiële meerjarenprognose voor de jaren 2019 tot en met 2023 door de Raad van Commissarissen vastgesteld.

Toetsing van de financiële positie van HEEMwonen vindt plaats op basis van vier 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. Loan to value o.b.v. beleidswaarde: de corporatie genereert op lange termijn voldoende operationele kasstromen ten opzichte van de schuldpositie.
4. 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	Grens	DAEB	niet-DAEB
Solvabiliteit (%)	minimaal	20,0	40,0
ICR	minimaal	1,4	1,8
Loan to value o.b.v. beleidswaarde (%)	maximaal	75,0	75,0
Dekkingsratio (%)	maximaal	70,0	70,0

Financiële resultaten huidig beleid

Tabel 5.6 geeft de financiële resultaten van het huidige beleid van HEEMwonen weer, zoals vertaald in de Financiële Meerjarenprognose 2019-2023 (FMP).

Tabel 5.6 Uitkomsten FMP voor de periode 2017-2023

Kengetallen	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Solvabiliteit marktwaarde (%)	67,8	69,0	67,7	65,2	65,9	66,6	68,7
Solvabiliteit beleidswaarde (%)	50,9	50,3	48,4	42,7	43,3	43,9	47,1
Operationele kasstroom (x € 1 miljoen)		13,1	8,3	4,8	8,8	10,7	21,8
ICR		2,5	2,0	1,6	2,1	2,3	3,7
Loan to Value beleidswaarde (%)	50,7	50,7	53,0	56,9	56,2	55,6	52,2
Dekkingsratio (%)	32,7	31,2	32,3	34,3	33,6	32,9	30,6

Het externe adviesbureau Qonsio/Ortec-Finance heeft op deze financiële meerjarenprognose een OFS scenario-analyse uitgevoerd. OFS staat voor Ortec Finance Scenarioset. Het betreft een set van vele toekomstige economische scenario's waar woningcorporaties in de toekomst mee te maken kan krijgen. Denk hierbij aan parameters als prijsinflatie, looninflatie, rente, vastgoedwaardeontwikkeling en bouwkostenstijgingen. De economische scenario's worden gegenereerd o.b.v. historische data en toekomstige verwachtingen van economische ontwikkeling, waarbij rekening wordt gehouden met de verbanden tussen verschillende economische variabelen. Met OFS scenarioanalyse worden 200 even waarschijnlijke economische scenario's gegenereerd, die allemaal leiden tot een ander toekomstig verloop van de financiële ratio's van HEEMwonen. Hierdoor is het mogelijk uitspraken te doen over kansen en risico's bij het huidige corporatiebeleid.

In deze risicoanalyse wordt de financiële positie van HEEMwonen getoetst aan de hand van de financiële ratio's en normen uit het beoordelingskader van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Het betreffen de volgende ratio's en normen:

Tabel 5.7. Financiële ratio's en normen

Financiële ratio's en normen	Grens	DAEB	niet-DAEB
ICR	minimaal	1,4	1,8
LtV (beleidswaarde)	maximaal	75%	75%
Solvabiliteit (beleidswaarde)	minimaal	20%	40%
Dekkingsratio (marktwaarde)	maximaal	70%	70%

Onderstaande tabel bevat de samenvattende weergave voor alle financiële ratio's van DAEB, niet-DAEB en de totale corporatie. Overschrijdingsrisico's zijn geel gearceerd.

Tabel 5.8. Scenario-analyse FMP

Uitkomsten	DAEB				niet-DAEB				Totaal			
Kengetal 2022	ICR	Solv.	LtV	Dekk.	ICR	Solv.	LtV	Dekk.	ICR	Solv.	LtV	Dekk.
Prognose	2,2	44,8	57,3	33,6	8,78	77,4	22,1	16,8	2,33	43,9	55,5	32,9
OFS	2,58	43,3	59,5	32,4	8,71	78,4	21,1	15,6	2,73	42,2	57,4	31,7
Norm	1,4	20	75	70	1,8	40	75	70	1,4	20	75	70
Overschrijdingskans	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Kengetal 2027	ICR	Solv.	LtV	Dekk.	ICR	Solv.	LtV	Dekk.	ICR	Solv.	LtV	Dekk.
Prognose	5,06	60,6	44,2	24,8	37,33	93,4	6,5	4,8	5,29	59,8	42,3	24
OFS	6,47	58,2	47,6	24,2	35,56	93,7	6,1	4,4	6,77	57,3	45,2	23,4
Norm	1,4	20	75	70	1,8	40	75	70	1,4	20	75	70
Overschrijdingskans	0%	1%	3%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	0%

Conclusie:

Uit de resultaten blijkt dat HEEMwonen financieel gezien nauwelijks risico loopt. In 2022 is er een kleine overschrijdingskans op de ICR (DAEB) en LtV (DAEB) van één procent. In 2027 geldt dit voor de solvabiliteit (DAEB) en de LtV (DAEB). In één tot drie procent van de gevallen zou HEEMwonen de komende tien jaar haar beleid moeten bijsturen. Dit is een acceptabel risico.



Aanvulling op de conclusie:

In de jaarrekening 2018 ligt de marktwaarde van het woningbezit op een beduidend hoger niveau dan in de begroting 2019-2023 per ultimo 2018 is ingerekend. Voor de bepaling van de marktwaarde 2018 is in de begroting de marktwaarde 2017 geïndexeerd met de verwachte inflatie. Deze bedroeg anderhalf procent. De werkelijke stijging van de marktwaarde bedraagt ruim elf procent. Hetzelfde geldt voor de ontwikkeling van de beleidswaarde. In de begroting is de (voorlopige) beleidswaarde 2017 geïndexeerd met het verwachte inflatiepercentage minus één procent. De beleidswaarde 2018 is gebaseerd op de marktwaarde 2018.

De hogere realisatie van de marktwaarde 2018 t.o.v. de begroting heeft een nog positiever effect op de reeds zeer positieve uitkomsten van de scenarioanalyse in Tabel 5.8.

5.9. Beleggingen

Tabel 5.9. toont een overzicht van de korte en lange termijn beleggingen eind 2018.

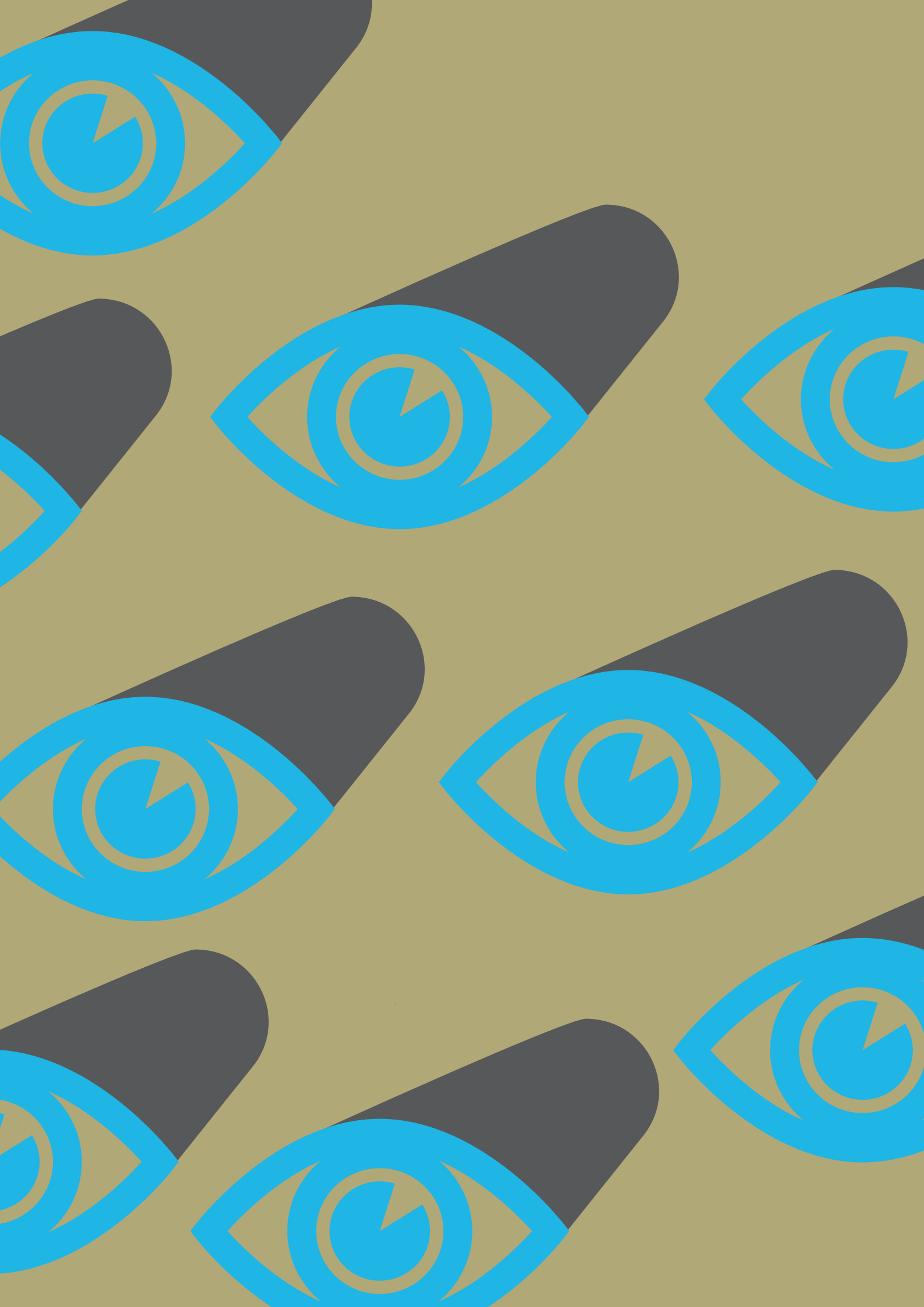
Tabel 5.9. Beleggingen op 31 december 2018

Beleggingen op korte termijn	
Direct opvraagbaar: kas, rekening-courant en spaarrekeningen bij diverse bankinstellingen	€ 2.406.000
Beleggingen op lange termijn	
Langlopend belegde geldmiddelen (leningen u/g)	€ 2.950.000
Totaal beleggingen op 31 december 2018	€ 5.356.000

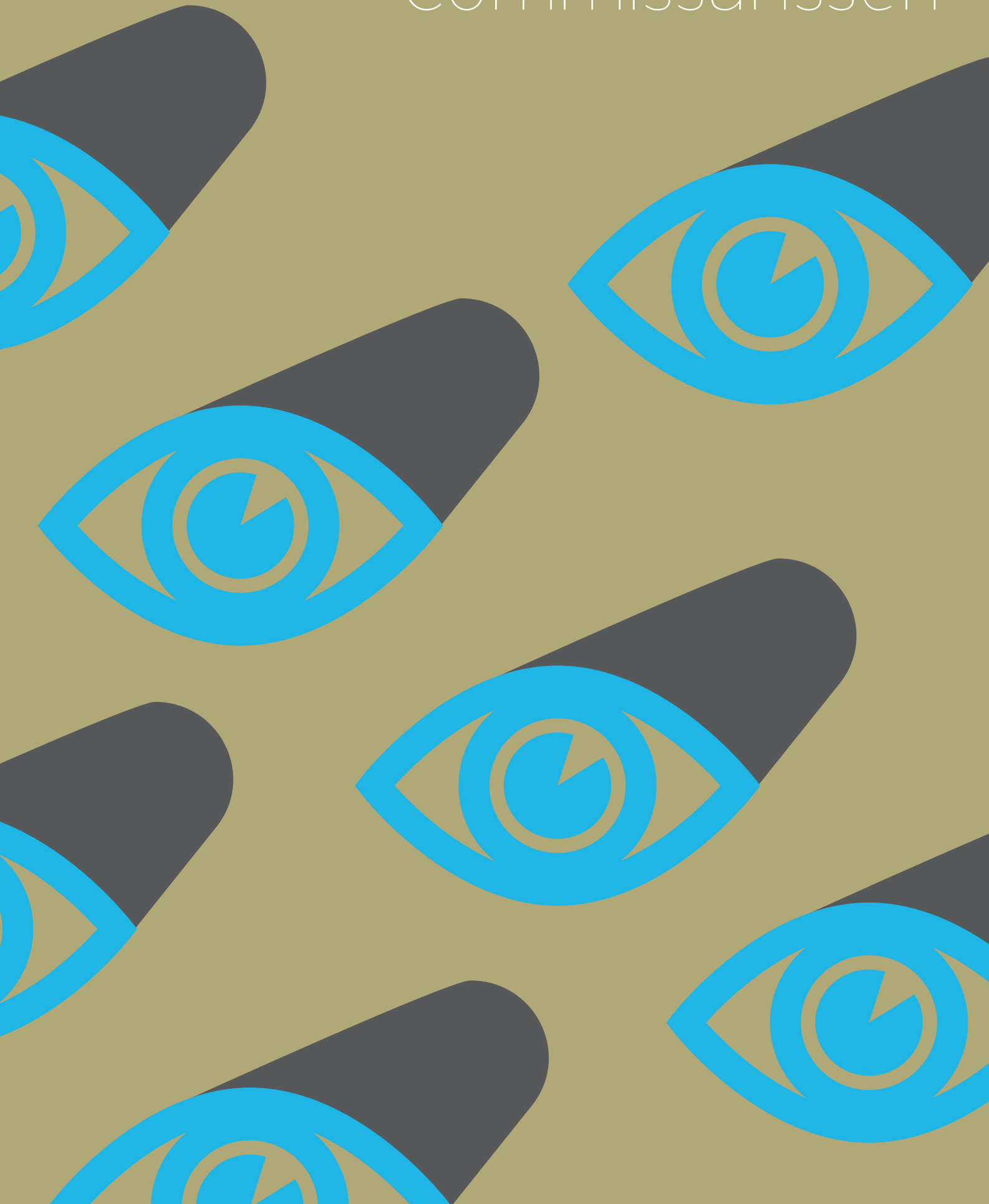
5.10. Verenigingen van Eigenaren

Onderstaand een overzicht van onze deelnames in Verenigingen 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 Verslag van de Raad van Commissarissen



6 Verslag van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) van HEEMwonen ziet toe dat HEEMwonen haar maatschappelijke opgave realiseert en bewaakt de continuïteit van de organisatie in al haar facetten. De RvC brengt specifieke kennis en ervaring in diverse disciplines in, waardoor zij adequaat kan toezien op een juiste afweging tussen het volkshuisvestelijk- en maatschappelijk belang, het bewonersbelang en het organisatiebelang. De RvC geeft gevraagd en ongevraagd advies en functioneert als kritische sparringpartner en klankbord van het Bestuur van HEEMwonen. De RvC is in de rol van werkgever verantwoordelijk voor de adequate inrichting en bemensing van het Bestuur van de organisatie. De RvC vervult zijn taken integer, met onderling respect en wederzijds vertrouwen en neemt daarbij een positief-kritische en proactieve houding aan.

6.1. Inleiding

Na de fusie in 2013 en de stabiliserende jaren erna is in 2018 een periode van transitie aangebroken. Transitie naar een moderne, goed functionerende woningcorporatie, waarbij zowel effectiviteit in de klantcontacten voorop staan, als beleidsmatige effectiviteit, met inzet op leefbaarheid en efficiency in de werkwijzen. Deze transitie wordt ook beleefd in de RvC. Enerzijds zijn strategische keuzes samen met de bestuurder en directie opnieuw bekeken en getoetst op de vertaling in de deelbeleidsplannen, zoals het ondernemingsplan, portefeuilleplan, leefbaarheidsplan en duurzaamheidsplan. Anderzijds is ook de werkwijze van de RvC zelf en de samenwerking met Bestuur en directie onderwerp van onderzoek geweest en worden nieuwe werkwijzen geïntroduceerd. Het aanbreken van deze periode van transitie heeft geleid tot veel beweging in de organisatie, bij het Bestuur en in de RvC. Voor medewerkers soms onrustig, soms onzeker. En voor de RvC en Bestuur c.q. directie is de opgave om binnen de zoektocht die een dergelijke transitie met zich meebrengt, de organisatie op koers te houden. Medewerkers, Bestuur, directie en RvC werken samen aan een mooie toekomst voor HEEMwonen.

6.2. Besturen en toezichthouden

In 2018 heeft de RvC zijn visie op toezichthouden geherformuleerd en vastgesteld. De essentie van de Visie op Toezicht is dat de RvC er op toeziet dat de maatschappelijke opgave van HEEMwonen wordt behaald, waarbij de continuïteit van de organisatie wordt bewaakt. De commissarissen van HEEMwonen voelen zich verbonden met de organisatie en de omgeving waarin

HEEMwonen opereert en onderhoudt in dat kader een open relatie met interne en externe belanghebbenden.

De RvC handelt op basis van de bevoegdheden die in de statuten zijn omschreven. De werkwijze van de RvC is beschreven in het Reglement voor de Raad van Commissarissen HEEMwonen. Dit document is terug te vinden op de website van HEEMwonen. Binnen de RvC zijn drie commissies actief: de Auditcommissie, de commissie Vastgoed en de Selectie- en Renummeratiecommissie. Elke commissie heeft eigen reglementen, waarin rollen en verantwoordelijkheden zijn omschreven, evenals de samenstelling en werkwijze van de commissie. De commissies adviseren de RvC over onderwerpen die binnen hun taakgebied vallen en bereiden de besluitvorming van de RvC voor. Dit laat de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming van en door de voltallige RvC onverlet.

Toezichthouder, werkgever, adviseur en klankbord

Er is een duidelijke afbakening tussen de taken en verantwoordelijkheden van de RvC en het Bestuur. Dit is vastgelegd in de (Woning)wet, de statuten van HEEMwonen, in het bestuursreglement en RvC-reglement. Het uitgangspunt is dat het Bestuur bestuurt en de RvC toezicht houdt op de mate waarin de organisatie haar doelstellingen behaalt en de wijze waarop zij dat doet. De RvC gaat de dialoog aan met de bestuurder over doelen, besturing, haalbaarheid, risico's en resultaten en heeft daarbij oog voor de onderlinge samenhang van deze thema's. Waar het Bestuur beleid maakt door te sturen en te beheersen, zorgt de RvC voor toetsing, bewaking en advisering. Naast zijn rol als toezichthouder, vervult de RvC de rol van werkgever van de directeur-bestuurder en treedt op als kritische sparringpartner van het Bestuur, waarbij hij hem als klankbord en adviseur ter zijde staat.

Visie op toezicht en toetsing

Het toetsingskader van de RvC wordt gevormd door de strategische koers van HEEMwonen, behaalde resultaten, continuïteit en risicobeheersing. Dit is vastgelegd in het ondernemingsplan, de (meerjaren)begroting, het bod op uitvoeringsprogramma's van de gemeentes, het portefeuilleplan, de kwartaal- en vastgoedprojectrapportages en de risicobeheersing. Het toetsingskader is opgesteld in samenspraak met het Bestuur en vastgesteld door de RvC.

Middelen voor toezichthoudende taak

Bij de beoordeling van (beleids)voorstellen, het nemen van besluiten en in het bewaken van de voortgang hanteert de RvC de planning- en controlcyclus, waarbinnen de hieronder genoemde middelen, documenten en kaders ingebed zijn.

Extern toezichtkader

- Woningwet 2015/Veegwet 2017;
- Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015;

ting 2015;

- Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2018 (BTIV);
- Governancecode Woningcorporaties 2015/update 2017;
- Overige wet- en regelgeving zoals: overlegwet, huurrecht, Wet Normering Topinkomens, klachtenreglement;
- Normen vanuit de Autoriteit Woningcorporaties;
- Normen vanuit Waarborgfonds Sociale Woningbouw;
- CAO Woondiensten.

Intern toezichtkader

- Statuten HEEMwonen;
- Bestuursreglement;
- Reglement Raad van Commissarissen;
- Profielschets Raad van Commissarissen;
- Integriteitscode HEEMwonen;
- Statuut financieel beleid en beheer;
- Treasurystatuut;
- Investeringsstatuut.
- Commissies:
 - Reglement Auditcommissie;
 - Reglement Vastgoedcommissie;
 - Reglement Selectie en Renummeratiecommissie.
- Ondernemingsplan 'Welkom bij HEEMwonen, wat kunnen we voor u doen?'
- Inkoopbeleid;
- Benchmarkgegevens uit de branche;
- Jaarrekening en accountantsverslag;
- Notitie investeringskader;
- Tax Control Framework;
- Managementletter en auditplan;
- Financiële meerjarenbegroting;
- Balanced scorecard met KPI's per kwartaal;
- Interne controlebevindingen;
- Rapportage waardemanagement.

Governance en Governancecode

HEEMwonen hanteert de Governance Code woningcorporaties 2015 (herzien 2017). De statuten en reglementen van HEEMwonen zijn conform de Governance Code en de Woningwet/Veegwet aangepast.

In het verslagjaar is de Visie op Toezicht vastgesteld. Verder zijn de statuten en reglementen conform de Veegwet aangepast en vastgesteld, dan wel goedgekeurd. Voorafgaande goedkeuring van majeure besluiten dan wel vaststelling van stukken is verleend conform de verplichtingen uit de statuten en reglementen. HEEMwonen beschikt over een treasurystatuut, het statuut is in 2018 geactualiseerd. Op 16 mei is het treasurystatuut behandeld in de Auditcommissie, op 23 mei is het statuut door de RvC goedgekeurd. Het investeringsstatuut wordt in 2019 vastgesteld. De RvC leden hebben gewerkt aan deskundigheidsbevordering (PE-punten). De RvC heeft een zelfevaluatie uitgevoerd. Ook heeft de RvC het functioneren van de bestuurder en beloningsbeleid van de bestuurder vastgesteld. De RvC heeft een werving- en selectieprocedure voor een nieuw RvC-lid uitgevoerd. De RvC heeft uitgebreid stilgestaan bij het thema belangenverstrengeling en in overleg besloten om een commissaris niet voor te dragen voor herbenoeming.

6.3. De toezichthoudende rol van de RvC

De toezichthoudende rol van de RvC behelst naast het goedkeuren van betekenisvolle besluiten, tevens het verwerven van informatie, vragen stellen, oordelen en indien nodig interveniëren. Eind 2016 is de laatste verbinding van HEEMwonen geliquideerd, het intern toezicht van de RvC strekt zich daartoe enkel uit over de gang van zaken bij HEEMwonen.

Toezicht op strategie

De strategische koers van HEEMwonen is vastgelegd in het Ondernemingsplan 'Welkom bij HEEMwonen, wat kunnen wij voor u doen?'. Het ondernemingsplan is in 2017 vastgesteld voor de periode 2017 - 2020. In het ondernemingsplan zijn de maatschappelijke, volkshuisvestelijke en financiële doelstellingen van HEEMwonen opgenomen. In het verslagjaar heeft een tussentijdse evaluatie van het ondernemingsplan plaatsgevonden aan de hand van diverse sessies met medewerkers, de ondernemingsraad, stakeholders en huurders(organisaties). De daaruit voortvloeiende speerpunten t.a.v. klantfocus, duurzaamheid en regisserend opdrachtgeverschap zijn tijdens een strategiesessie begin 2019 aangescherpt door de RvC en het directieteam van HEEMwonen. Op basis van het ondernemingsplan maakt iedere afdeling haar afdelingsjaarplan. De afdelingsplannen worden samengevoegd tot een jaarplan voor HEEMwonen, voorzien van kritische prestatie indicatoren. De jaarplannen over 2018 zijn aan de RvC verstrekt.

Besluitvorming

In het verslagjaar heeft de RvC 23 besluiten genomen. Naast de jaarlijks terugkerende besluiten, zoals het vaststellen van de jaarstukken, het goedkeuren van de meerjarenbegroting, het goedkeuren van de prestatieafspraken met de gemeenten en het Treasurystatuut, betroffen de belangrijkste besluiten:

- de benoeming van de voorzitter van de RvC;
- het goedkeuren van het Portefeuilleplan 2017-2027;
- goedkeuren statutenwijziging van HEEMwonen;
- goedkeuren dienstverlening van de externe accountant;
- het goedkeuren van het realisatie-exposé Energiek Lichtenberg;
- het goedkeuren van het exposé project SUPERLOCAL/ Voorterraat;
- het goedkeuren van het project Abdissenbosch;

- het vaststellen van de Visie op Toezicht.

Vergaderingen van de RvC

De RvC heeft in het verslagjaar vijf keer regulier overleg gevoerd met de directeur-bestuurder. Periodiek zijn behalve de directeur-bestuurder tevens de directeur Bedrijfsvoering, de directeur Strategie en Wonen of andere medewerkers aanwezig bij de RvC-vergaderingen. De RvC heeft naast de reguliere overleggen een aantal keer in besloten kring overleg gevoerd.

In januari van het verslagjaar hebben de RvC en het Bestuur een strategiebijeenkomst gehad. Het RvC-lid dat op advies van de OR is benoemd, voert jaarlijks overleg met de OR over de algemene gang van zaken binnen HEEMwonen en andere eventueel aan de orde zijnde thema's. In het voorjaar van 2018 heeft dit gesprek in constructieve en open sfeer plaatsgevonden. In oktober heeft een formeel overleg plaatsgevonden met de RvC, de ondernemingsraad en de bestuurder. Thema's die aan bod zijn gekomen zijn het uitwisselen van ervaringen m.b.t. de organisatieontwikkeling en de implementatie van het primair systeem. De RvC deelt een aantal zorgen van de OR over met name de organisatieontwikkeling, maar de gezamenlijke conclusie is dat HEEMwonen er goed voor staat en zich in de gewenste richting ontwikkelt. Tevens zijn onderlinge verwachtingen van het contact tussen de RvC en de OR besproken. In december heeft binnen de RvC een themabijeenkomst plaatsgevonden, met een integriteits-training, de evaluatie van een casus met een aannemer en de zelfevaluatie van de RvC.

De volgende thema's zijn tijdens de reguliere RvC-vergaderingen aan de orde gekomen:

- de kwartaalrapportages, projectrapportages, begroting en jaarstukken;
- het auditplan 2018 en de managementletter;
- de indicatieve bestedingsruimte;
- het huurbeleid;
- de Aedes benchmark;
- diverse exposés ten aanzien van nieuwbouw of renovatie;
- de werving- en selectieprocedure lid Commissie Vastgoed;
- Permanente Educatie (PE) RvC-leden;
- de HR kengetallen;
- de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- het Bestuursreglement, de Commissiereglementen en het RvC-reglement.

De voorzitter van de RvC stelt de agenda voor de overleggen vast en bereidt de vergaderingen samen met de directeur-bestuurder voor. De RvC heeft in haar Visie op Toezicht een overzicht opgesteld van de gewenste informatiebehoefte. De RvC van HEEMwonen werkt aan de hand van een jaarkalender, waarin de hoofdonderwerpen van de jaarcyclus zijn opgenomen. Tevens is er in het verslagjaar gestart met het werken met een jaar- en governance agenda. Het uitgangspunt is om niet van de jaarkalender en governance agenda af te wijken. Actualiteiten uit de sector en andere ontwikkelingen die HEEMwonen raken, staan standaard op de agenda. De informatie die

noodzakelijk is voor het uitoefenen van goed toezicht is adequaat en wordt tijdig verstrekt. De meeste stukken worden twee weken voorafgaand aan de RvC-vergadering in één van de kerncommissies behandeld, een week voor de RvC-vergadering worden de stukken beschikbaar gesteld aan de RvC.

Indien nodig wordt de RvC per mail of anderszins geïnformeerd over specifieke thema's, zoals persberichten en crisiscommunicatie. Het Bestuur en de RvC zien mogelijkheden om de procesgang verder te verbeteren, opdat de RvC meer tijd krijgt om de voor besluitvorming benodigde documenten te bestuderen. Tevens wordt de samenwerking tussen de commissies en de RvC geëvalueerd in 2019.

De externe omgeving van HEEMwonen/ stakeholderdialoog

De RvC ziet er op toe dat de directeur-bestuurder relaties aangaat en onderhoudt met relevante stakeholders. De RvC wordt door het Bestuur middels mededelingen en kwartaalrapportages periodiek bijgepraat over de relatie met diverse belanghebbende partijen. Stakeholders van HEEMwonen zijn huurders, medewerkers, gemeentes,

zorgpartijen, huurdersorganisaties, collega-corporaties en het Regionaal Orgaan Woningcorporaties Parkstad (ROW). De regionale en landelijke politiek vormen regelmatig onderwerp van gesprek binnen de reguliere RvC vergaderingen en in de jaarlijkse strategiesessie met de RvC. De RvC-leden nemen op voordracht van de huurdersorganisatie periodiek deel aan de overleggen met de huurdersorganisatie van HEEMwonen: het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen (CHOH). Verder vindt jaarlijks een formeel overleg plaats tussen RvC en CHOH waaraan alle RvC-leden deelnemen. In het verslagjaar heeft het formeel overleg tussen RvC, huurdersorganisatie en directeur-bestuurder plaatsgevonden in mei, waarbij het bevorderen van huurdersparticipatie centraal stond. Bij de evaluatie van het ondernemingsplan met stakeholders en huurders waren de RvC-leden ook uitgenodigd.

Toezicht op financiële en operationele prestaties

Binnen de RvC zijn drie kerncommissies actief: de Auditcommissie, de commissie Vastgoed en de Selectie- en Remuneratiecommissie. In Tabel 6.1 staan de onderwerpen die in 2018 aan bod zijn gekomen in de commissies.

Tabel 6.1: Overzicht taken en gespreksonderwerpen van de kerncommissies in 2018

Commissie	Taak	Aantal vergaderingen	Gespreksonderwerpen
Audit	Toezicht houden op de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen, de naleving van relevante wet- en regelgeving, kwaliteit van externe financiële rapportages en fraude en integriteit.	6	• Notitie accountant stand van zaken informatiebeveiligingsbeleid • Implementatie AVG • Treasurystatuut en treasuryjaarplan 2018 • Fiscaal statuut • Intern Auditplan • Kwartaalrapportage, interne controlebevindingen, rapportage waarde management • Jaarstukken en accountantsverslag • I&A-beleidsplan 2018-2020 • Benchmark WTCO (ICT) • FMP 2019-2023 • Managementletter en controleplan accountant • Fraude en integriteit • Rol, positie en ontwikkeltraject controllers • Accountantskeuze 2017 en 2018 • Oordeelsbrief Aw • Brief WSW-borgingsplafond
Vastgoed	Het Bestuur en RvC adviseren over vraagstukken ten aanzien van gebieds-ontwikkeling, project-ontwikkeling en vastgoed-sturing in brede zin.	8 reguliere overleggen; 2 overleggen rondom besluitvorming SUPERLOCAL.	• Projectrapportages • Portefeuilleplan 2017-2027 • Exposés grote (renovatie)projecten • Besluitvorming SUPERLOCAL/IBA: Voorterstraat en gesloten waterkringloop • Investerings- en onderhoudsbegroting • Exposé Abdissenbosch • Complexpresentatie en SBI • Intentieovereenkomst met preferred supplier • Dossier inzake conflict aannemer

Commissie	Taak	Aantal vergaderingen	Gespreksonderwerpen
Selectie - en Remuneratie	De beoordeling en honorering directeur-bestuurder en RvC; werving en (her)benoeming RvC leden.	2	• Beoordeling en beloning bestuurder • Werving en selectie RvC-leden • (Her)benoemingen RvC-leden • Dossier voormalig bestuurder

Jaarverslag, jaarrekening, accountantsverslag

Op 16 mei 2018 is de jaarrekening 2017 besproken met de directeur Bedrijfsvoering, de directeur-bestuurder en de controllers van HEEMwonen. Op 23 mei is de jaarrekening 2017 in de RvC-vergadering besproken en vastgesteld.

Klachtenrapportage

Als een klacht van een huurder niet naar tevredenheid door HEEMwonen wordt opgelost, kan de huurder de klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillenadviescommissie. De werkwijze en samenstelling van deze commissie is vastgesteld in een reglement, dat terug te vinden is op de website van HEEMwonen. Het Bestuur brengt ten minste eenmaal per jaar verslag uit aan de RvC over ingediende klachten bij HEEMwonen. Op 15 maart 2018 is het jaarverslag van de geschillenadviescommissie over 2017 behandeld in de RvC. Een samenvatting van het jaarverslag van de geschillenadviescommissie is terug te vinden in hoofdstuk 2.3 van dit jaarverslag.

Visitatie

HEEMwonen laat zich eens in de vier jaar visiteren om zich te verantwoorden over de keuzes die zij maakt ten aanzien van haar maatschappelijke prestaties. De laatste keer gebeurde dat in 2016, over de periode 2012-2015. De eerstvolgende keer is in 2020 voorzien, over de periode 2016-2019. De aanbevelingen van de vorige visitatie zijn meegenomen in de bedrijfsvoering. Een voorbeeld daarvan is het ondernemingsplan waarin de huurder centraler staat dan ooit en het daaruit voortvloeiende traject klantfocus. Het visitatierapport is terug te vinden op de website van HEEMwonen.

Toezicht op risicobeheersing

Risicobeheersing bij HEEMwonen is door de RvC behandeld. Het thema fraude en integriteit wordt als separaat thema periodiek in de auditcommissie behandeld. Naast de harde sturings- en beheersmaatregelen besteden Bestuur en de RvC, vanuit hun eigen rol, aandacht aan voorbeeldgedrag. Verder wordt vanuit het introductieprogramma voor nieuwe commissarissen naast aandacht aan de voorbeeldfunctie van de commissarissen ruimschoots aandacht besteed aan de kernwaarden van HEEMwonen: betrokken, ondernemend en duidelijk.

In 2018 is de taakomschrijving en het profiel van de controllers van HEEMwonen geëvalueerd. Op basis van de evaluatie is besloten dat HEEMwonen, conform Woningwet, behoefte heeft aan een business controller die de RvC gevraagd en ongevraagd van advies kan voorzien, alsook een belangrijke rol kan vervullen in het beheersen van de risico's en de doorontwikkeling van de planning- en control cyclus. Begin 2019 is daartoe een dienstver-

leningsovereenkomst met een externe controller aangegaan. De insteek is dat de business controller direct een aantal zaken oppakt en een advies uitbrengt aan de RvC hoe de functie van business controller het best structureel ingevuld kan worden.

Opdrachtgeverschap accountant

Op 23 mei 2018 heeft de RvC de controleopdracht met betrekking tot de jaarrekening 2018 door PWC verlengd.

6.4. De werkgeversrol van de RvC

De RvC van HEEMwonen draagt zorg voor een adequate inrichting en bemensing van de bestuursstructuur van HEEMwonen. De RvC ziet er op toe dat HEEMwonen te allen tijde over een goed functionerend Bestuur beschikt, de bestuurder de bij de organisatie passende cultuur en bestuursstijl hanteert, wet- en regelgeving naleeft en continu werkt aan het behalen van de ondernemingsdoelstellingen van HEEMwonen.

Beoordelingskader en beoordeling

De Selectie- en Remuneratiecommissie heeft op 8 november 2018 het beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder gevoerd. Daarbij is onder andere gebruik gemaakt van de 360-graden feedback methodiek, waarbij naast RvC-leden tevens externe stakeholders bevroegd zijn. In de feedback methodiek zijn onder andere de competenties integriteit, ondernemerschap, verbindend leiderschap en omgevingsgerichtheid opgenomen. Het eindoordeel over het functioneren van de bestuurder is vastgesteld op 'goed'. Deze beoordeling is formeel bekrachtigd in de RvC-vergadering van 22 november 2018. Voor het komende jaar zijn de prestatie-eisen voor de

bestuurder vastgesteld. Verder ontwikkelen in de rol van bestuurder en ontwikkelen van een resultaatgerichte organisatie staan centraal. Een en ander is opgenomen in het beoordelingsverslag. De bestuurder van HEEMwonen voldoet aan de prestatie-eisen.

Het slapend dienstverband van de voormalige directeur-bestuurder is beëindigd. In het verslagjaar is een directeur Strategie en Wonen aangetrokken, ter versterking van de topstructuur. Daarmee is de continuïteit van het directieteam geborgd.

Bezoldiging directeur-bestuurder

Onderstaand de belangrijkste regelingen die in het verslagjaar invloed hebben gehad op de bezoldiging van de directeur-bestuurder.

- Per 01-01-2013 is de Wet Normering bezoldiging Topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) van kracht. Door de minister van BZK is een normenkauder opgesteld voor de berekening van bezoldigingscom-

ponenten. 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.

- Het algemeen WNT-bezoldigingsmaximum voor 2018 bedraagt 189.000 euro.
- Voor woningcorporaties is een staffel van kracht, waarbij de maximumbeloning is gekoppeld aan de grootte van de corporatie en het inwoneraantal van de grootste gemeente waar ten minste 20 procent van het bezit is gelegen. Voor HEEMwonen betekent dit indeling in bezoldigingsklasse G. Het corresponderende WNT-bezoldigingsbedrag voor 2018 bedraagt 176.000 euro.

Het beloningsbeleid van de directeur-bestuurder is vastgesteld conform de regels van het Ministerie van BZK. Dit beleid, inclusief de beloning is terug te vinden op de website van HEEMwonen.

Tabel 6.2 Honorering directeur-bestuurder

Bedragen * € 1	Drs. A.M.H. Vankan MA	
Functie	directeur-bestuurder	
Duur dienstverband in 2018	1/1 - 31/12	(2017: 1/1 - 31/12)
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	(2017: 1,0)
Gewezen topfunctionaris?	Nee	
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja	
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?	Ja	
Bezoldiging 2018		
Beloning	€ 146.202	(2017: € 140.560)
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 952	(2017: € 388)
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 21.688	(2017: € 20.732)
Totaal bezoldiging 2018	€ 168.842	(2017: € 161.680)
Toepasselijk WNT-maximum	€ 176.000	(2017: € 170.000)

Zoals uit Tabel 6.2 blijkt, bedraagt de bezoldiging van mevrouw Vankan, directeur-bestuurder, 168.842 euro. Deze bezoldiging voldoet aan de WNT.

Organisatiecultuur

De organisatiecultuur van HEEMwonen kenmerkt zich door een grote betrokkenheid van medewerkers bij hun werk. Onder andere uit de Aedes benchmark blijkt dat er ruimte is tot verbetering op het onderdeel huurderstevredenheid. Het project klantfocus is in het verslagjaar opge-

start, om medewerkers meer bewust te maken van hun rol als gastheer en gastvrouw richting huurders. Wat binnen werkt, wordt buiten gemerkt. Er wordt gewerkt aan meer samenwerking en afstemming tussen afdelingen. Hiervoor lopen diverse trajecten. De verwachtingen ten aanzien van de resultaten van deze projecten en trajecten zijn positief.

De RvC is bezorgd om het hoge percentage ziekteverzuim. De oorzaak en aanpak van het ziekteverzuim blijft ook een belangrijk speerpunt in 2019.

Voorbeeldfunctie

Om de (maatschappelijke) doelstellingen van HEEMwonen te behalen, is een integere en open cultuur, waarin ruimte is voor reflectie en tegenspraak, noodzakelijk. Het Bestuur en de RvC nemen daarin een voorbeeldfunctie aan. De kernwaarden van HEEMwonen: betrokken, ondernemend en duidelijk zijn een rode draad in organisatieontwikkelingen. Tevens zijn de kernwaarden ingebed in terugkoppelingen over diverse onderwerpen, zoals Governance in het algemeen en bijeenkomsten met stakeholders. De RvC ontvangt een kopie van verstuurd persberichten en wordt betrokken bij (crisis)communicatie, IBA Parkstad en de evaluatie van het ondernemingsplan. Bij eventuele vragen vanuit de externe wereld kan de RvC antwoorden vanuit de kernwaarden. In het introductieprogramma voor nieuwe commissarissen wordt naast aandacht aan de voorbeeldfunctie van de commissarissen, ruimschoots aandacht besteed aan de kernwaarden van HEEMwonen. Ook in het in 2018 geüpdatete RvC-reglement is de voorbeeldfunctie van RvC-leden opgenomen. In de werving en selectie en benoeming van de commissarissen in het verslagjaar heeft het kunnen vervullen van een voorbeeldfunctie meegewogen.

Integriteit

De RvC heeft onafhankelijkheid en integriteit hoog in het vaandel staan. Iedere commissaris kijkt zich naar eer en geweten en naar beste vermogen, eerlijk en oprecht van zijn/haar taak en handelt daar naar. De vastgestelde integriteitscode en bijbehorende gedragscode is leidend voor eenieder die namens HEEMwonen optreedt. Dit geldt zowel voor medewerkers, het Bestuur en de RvC, als voor bedrijven die in opdracht van HEEMwonen werken (zoals ketenpartners). Het openbare document is terug te vinden op de website van HEEMwonen. In de statuten en reglementen van de RvC en Bestuur welke zijn opgesteld conform Woningwet, is een regeling opgenomen over de werkwijze bij belangenverstrengeling.

Diverse onderdelen van de gedragscode zijn opgenomen op het intranet van HEEMwonen:

- gedragscode gebruik smartphone;
- gedragscode elektronische media;
- bruikleenovereenkomst ICT.

Tevens is invulling gegeven aan functie- en rechtenbeheer in de systemen en het waarborgen van de kritische functiescheidingen in de (primaire) processen.

Fraude en integriteit

In het verslagjaar hebben diverse trainingen in het kader van bewustwording van fraude en integriteit plaatsgevonden. Deze zijn door een externe trainer verzorgd aan de werkorganisatie. In een themasessie in december heeft de RvC de integriteitstraining doorlopen, aan de hand van specifieke dilemma's in relatie tot de RvC. De RvC streeft een cultuur na waarin commissarissen elkaar aanspreken. Iedere commissaris is derhalve bereid om zijn/haar normen te toetsen aan anderen en staat open voor feedback. Tijdens de jaarlijkse zelfevaluatie wordt het functioneren van de raad als geheel en de afzonderlijke commissarissen besproken.

Vanuit AO/IC toetsen de controllers periodiek de gevoeli-

ge processen volgens een met de accountant afgestemd intern controleplan. Het thema fraude en integriteit wordt als separaat thema periodiek in de Auditcommissie behandeld. Bij de behandeling van de managementletter heeft de accountant verzocht het thema fraude en integriteit tevens meer periodiek te agenderen binnen de voltallige RvC; dit zal aldus in 2019 worden opgenomen in de jaaragenda. Uit de managementletter blijkt dat de externe accountant, PwC, diverse risicogebieden heeft gedefinieerd, waarbij een hoog frauderisico aan de orde kan zijn. Bijvoorbeeld bij de aanbesteding van onderhoud en (duurzaamheids)projecten, uitbesteding planmatig- en dagelijks onderhoud en vastgoedtransacties. PwC heeft geen materiële fraude geconstateerd in de primaire processen. In de managementletter van de accountant blijkt verder dat zij aandacht gevraagd heeft voor beleid en monitoring van nevenactiviteiten en controle op het onttrekken van middelen i.r.t. vakantiedagen. Het Bestuur werkt aan een risico-inventarisatie, inclusief getroffen beheersingsmaatregelen. Deze worden gedeeld met de RvC.

De business controller is onafhankelijk gepositioneerd en rapporteert rechtstreeks aan de RvC. In het kader van haar adviesfunctie overlegt de Auditcommissie regelmatig met de business controller. De RvC-leden hebben rechtstreeks contact met de accountant. De Auditcommissie adviseert de RvC hierin. Minimaal eens per jaar vindt een gesprek plaats met de leden van de Auditcommissie en de accountant buiten aanwezigheid van het Bestuur. Naast de formele overleggen hebben de voorzitter en/of andere RvC-leden naar wederzijdse behoefte contact met OR en de huurdersorganisatie.

Klokkenluidersregeling

HEEMwonen heeft een interne meldregeling waar anonieme meldingen gedaan kunnen worden in het geval van ernstige integriteitsschendingen. De regeling staat op de website en is ondergebracht bij People in Touch. De regeling geldt voor zowel medewerkers, het Bestuur en de RvC, als partijen waar HEEMwonen zaken mee doet. Uit navraag bij People in Touch en bij onze externe vertrouwenspersonen blijkt dat zich ook op dat vlak geen integriteitsschendingen, respectievelijk meldingen van ongewenste omgang hebben voorgedaan.

In het verslagjaar hebben zich geen transacties voorgedaan waarbij tegenstrijdige belangen van leden van het Bestuur of leden van de RvC spelen. De regeling werkwijze belangenverstrengeling is nageleefd. De commissarissen van de RvC zijn onafhankelijk en dragen kritisch bij aan het toezicht in de RvC. Geen lid van de RvC had in het verslagjaar een arbeidsovereenkomst met HEEMwonen, noch zitting in het college van Burgemeester en Wethouders (B&W) van de gemeenten Landgraaf en/of Kerkrade. De leden van het Bestuur en de RvC van HEEMwonen hadden in het verslagjaar tevens geen zitting in het college van Gedeputeerde Staten (GS) van de Provincie Limburg. Leden van het college van B&W van Landgraaf en/of Kerkrade en GS van Limburg hebben geen personen benoemd in het bestuur of de RvC van HEEMwonen. Eén commissaris is niet voorgedragen voor herbenoeming alvorens de mogelijkheid van niet-onafhankelijkheid kon optreden.

6.5. Verslag vanuit de klankbordfunctie

Zoals in de Visie op Toezicht gedefinieerd ziet de RvC haar klankbordrol als kritische sparringpartner van het Bestuur, waarbij de leden onafhankelijk ten opzichte van elkaar, het Bestuur en overige onderdelen van de organisatie opereren.

De RvC ziet het als zijn verantwoordelijkheid om:

- met het Bestuur te reflecteren op de strategie in relatie tot de omgeving;
- met het Bestuur te reflecteren op omvangrijke beslissingen, waaronder omvangrijke investeringen;
- het Bestuur gevraagd en ongevraagd te ondersteunen bij strategische beslissingen;
- het Bestuur gevraagd en ongevraagd advies geven, met respect en inachtneming van de eigen verantwoordelijkheid van het Bestuur.

In het verslagjaar is de klankbordrol op verschillende terreinen ingevuld, zowel in de commissies als in de RvC. In elk overleg staat het de RvC vrij het Bestuur te adviseren. De adviesmomenten worden niet formeel gemarkeerd, maar vinden gaandeweg in open discussie met de bestuurder plaats.

6.6. Samenstelling en functioneren RvC

De RvC heeft een profielschets opgesteld voor zijn samenstelling. Hierin is onder andere opgenomen dat alle leden van de RvC aan een aantal algemene functie-eisen moeten voldoen. Daarnaast is opgenomen dat in de raad diverse specifieke deskundigheden aanwezig moeten zijn om het brede spectrum van de woningcorporatie te kunnen overzien.

In het schema 'Samenstelling en persoonlijke gegevens RvC' op pagina 71 is weergegeven aan welk profiel de betreffende commissarissen in het verslagjaar moet voldoen. Het functioneren van de RvC is gediend bij een goede samenstelling; het uitgangspunt is dat de RvC uit generalisten bestaat die samen een multidisciplinair team vormen. Voor de integrale besluitvorming is het noodzakelijk dat individuele leden verschillende relevante aandachtsgebieden in hun portefeuille hebben. Bij de samenstelling van de RvC wordt derhalve rekening gehouden met een balans in deskundigheden aan de hand van de geschiktheidsmatrix RvC. Dit betreft onder meer de vakgebieden financiën & control, juridische kennis, ICT, governance, vastgoedontwikkeling en -beheer en volkshuisvesting. Daarnaast streeft de RvC naar evenwichtigheid in de diversiteit en maatschappelijke oriëntatie van zijn leden. Leden van de RvC mogen direct noch indirect zakelijke relaties en/of verbindingen hebben met HEEMwonen.

Evenwichtige man-vrouwverdeling

HEEMwonen kent een eenhoofdig Bestuur. Met een vrouwelijke directeur-bestuurder had de woningcorporatie gedurende heel 2018 een volledig vrouwelijk bestuur. In 2018 telt de RvC twee vrouwelijke leden. In het verslagjaar was er gedurende acht maanden sprake van een RvC bestaande uit vijf commissarissen; het percentage vrouwelijke leden betrof derhalve 40%. Bij de werving van nieuwe RvC-leden zijn, naast de functievereisten en competenties, ook het vervullen van een voorbeeldfunctie en de evenwichtige man-vrouwverdeling van belang.

De in de statuten en in de profielschets ten doel gestelde RvC bestaat uit 6 leden, waarvan twee commissarissen op bindende voordracht aan te wijzen door de huurdersvereniging CHOH, en één voorkeurscommissaris voor te dragen door de OR.

In het verslagjaar is de algemene profielschets toegepast op en aangevuld met vereiste competenties voor de functie die op dat moment vacant was; een nieuwe commissaris die zitting zal nemen in de kerncommissie Vastgoed. Op 22 november is de profielschets voor het nieuwe lid van de RvC vastgesteld. De RvC is van mening dat de profielschets en de hierin opgenomen competenties, deskundigheden en ervaringen goed zijn uitgebalanceerd en mede zijn gebaseerd op de door de VTW opgestelde criteria voor goed intern toezicht.

Benoeming en herbenoeming

Mr. Lia Bode is op 1 januari 2018 benoemd tot commissaris van de RvC. Per 1 februari 2018 heeft zij de voormalige voorzitter, die op eigen verzoek vervroegd is afgetreden, opgevolgd en is benoemd tot voorzitter van de RvC van HEEMwonen. De RvC meent met de benoeming van deze voorzitter een opvolger te hebben gevonden, die niet alleen bijdraagt aan de ervaring en deskundigheid van de RvC, maar ook aan zijn diversiteit. In 2017 zijn de criteria waaraan de te benoemen voorzitter zou moeten voldoen vastgelegd in een geactualiseerde profielschets. De profielschets is enerzijds opgesteld aan de hand van input van RvC-leden, de huurdersorganisatie, OR en het Bestuur, en tevens aan de hand van competenties zoals vastgelegd in

de Woningwet. Specifieke aandacht is uitgegaan naar de eigenschappen van de voorzitter. Op het motiveringsformulier dat is ingediend als onderdeel voor de fit- en proper toets van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) is de motivering voor de keuze van de kandidaat terug te vinden. De vacature is vervuld middels een open wervingsprocedure; de vacature is gepubliceerd op de website en LinkedIn-pagina van HEEMwonen en in regionale media.

In het verslagjaar is de Selectie- en Renumeratiecommissie tevens gestart met de voorbereiding van de wervings- en selectieprocedure van een nieuwe commissaris, die zitting neemt in de Commissie Vastgoed. Na een uitgebreide bureauselectie, waarin vier gerenommeerde werving- en selectiebureaus gespecialiseerd in het werven van professionals voor toezichthoudende posities hebben deelgenomen, is na bespreking van de profielschets, gewenste

deskundigheid en vacaturetekst in de RvC, de vacature op de website en LinkedIn-pagina van HEEMwonen geplaatst. Tevens is de vacature openbaar gesteld via de website van het werving- en selectiebureau en is geadverteerd in de lokale media. Er was geen sprake van werving van een voorkeurscommissaris namens huurders dan wel de OR. De gewenste deskundigheden van dit lid betreffen ruime vakinhoudelijke kennis en ervaring met de ontwikkeling, exploitatie, beheer en onderhoud van het in bezit zijnde vastgoed, vanuit de volkshuisvestelijke opgave. De verwachting is dat de invulling van deze functie in het tweede kwartaal van 2019 kan worden geëffectueerd.

Herbenoeming

De voor dit jaar geplande herbenoemingsprocedure heeft niet plaatsgevonden, omdat de desbetreffende commissaris niet voor herbenoeming is voorgedragen.

Afbeelding 6.3. Samenstelling RvC en rooster van aftreden.

Naam	Geslacht	Functie in RvC	Geboortjaar	Expertise	Kerncommissie	Hoofdfunctie	Relevante nevenfunctie(s)	1e benoeming	Herbenoeming	Aftredend per
Mr. C. Bode	v	Voorzitter	1957	Juridisch	Remuneratie (lid)	directeur-eigenaar / jurist / mediator Bode & Partners	Bestuur SKM (stichting kwaliteit mediators); Mediators federatie Nederland	1-1-2018 (lid en per 1-2-2018 voorzitter)	1-1-2022	1-1-2026
C.G.M. van der Weijden MSc	v	Vice-voorzitter	1968	Management en organisatie; governance; 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	m	Lid	1968	Financieel-economisch, management	Audit (vz)	Financieel Manager Ciro	Zelfstandig bedrijfseconomisch adviseur, coach en interim manager	1-1-2015	1-1-2018	1-1-2022
drs. D.J.H.N. Huntjens	m	Lid	1969	Financiën en maatschappelijk	Audit (lid)	Voormalig 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. Römgen	m	Lid	1950	Vastgoedmarkt en dienstverlening	Vastgoed (vz)	Voormalig Directeur Research, Strategie en Investor Relations Vesteda Investment Management	n.v.t.	1-1-2013 (op voordracht huurders)	1-1-2017	1-1-2021
Vacature		Lid		Vastgoed en volkshuisvesting	Vastgoed (lid)					
Dr. L.H.M. Vroomen	m	Voorzitter	1954	HRM	Remuneratie (lid)	Programma-manager Projecten & Innovatie Stichting Baandomein	Vice-voorzitter Raad van Toezicht Stichting Pergamijn	1-6-2010	1-6-2014	1-6-2018 op eigen verzoek afgetreden per 1-2-2018
H.A.M. Sentjens MRE FRICS RT	m	Lid	1961	Vastgoedmarkt en dienstverlening	Vastgoed (lid)	Zelfstandig vastgoed-adviseur	Fontys Hogeschool Eindhoven faculteit Vastgoed & Make-laadrij	1-1-2015	1-1-2019	1-1-2023 afgetreden per 25-4-2018

De RvC is evenwichtig samengesteld voor wat betreft deskundigheid, achtergrond en ervaring.

Functioneren van de RvC

Zelfevaluatie RvC

De jaarlijkse zelfevaluatie heeft plaatsgevonden op 13 december 2018. De zelfevaluatie is uitgevoerd zonder externe begeleiding. Gezien de benoeming van de nieuwe voorzitter heeft de RvC hiertoe besloten, om de gedachtewisseling en groepsvorming tussen de leden van de RvC te stimuleren. Over 2019 vindt de zelfevaluatie plaats met externe begeleiding.

Voor de zelfevaluatie van 2018 is voor een nieuw format gekozen voor te bespreken onderwerpen. Het nieuwe format dient als nulmeting om de ontwikkeling van de RvC in de komende jaren te monitoren. De voorzitter van de RvC en de voorzitter van de Selectie- en Renummeratiecommissie hebben een bilateraal overleg gevoerd over het te hanteren format. In het format zijn enkele vaste onderwerpen benoemd, zoals:

- de samenwerking binnen de RvC;
- het functioneren van de RvC als geheel;
- het functioneren van individuele leden van de RvC;
- het samenspel met directeur-bestuurder.

De RvC-leden hebben het door henzelf ingevulde format voorafgaand aan de themabijeenkomst zelfevaluatie ingediend en tijdens de sessie toegelicht.

In 2019 vindt een rondetafelgesprek plaats tussen de RvC en het voltallige directieteam met betrekking tot de samenwerking tussen de RvC en de directie van HEEMwonen. Dan komt tevens de mening van de directeur-bestuurder ten aanzien van het functioneren van de RvC aan de orde.

Ontwikkelpunten RvC

Inzake het functioneren van de RvC zijn verbeterpunten geformuleerd op het vlak van effectiviteit van vergaderingen. De maatregelen die de RvC implementeert om op dit punt te verbeteren zijn: korter vergaderen, betere voorbereiding, vooroverleg tussen voorzitter RvC en voorzitters commissies om de agenda voor te bespreken.

Zelfevaluatie kerncommissies

Aan het einde van elk verslagjaar vindt een zelfevaluatie plaats van de commissies van de RvC. De zelfevaluatie wordt begeleid door de voorzitter van de betreffende commissie.

• *Auditcommissie*

De leden van de Auditcommissie kijken met tevredenheid terug op het verslagjaar. De samenstelling van de commissie is ongewijzigd in 2018. De Auditcommissie heeft onafhankelijk van de organisatie haar rol kunnen vervullen. De samenwerking met het Bestuur, directieteam en medewerkers van HEEMwonen wordt als positief ervaren, er is sprake van een open, transparante houding jegens elkaar, met ruimte om middels een kritische dialoog de organisatie verder te brengen. Een belangrijk thema in het verslagjaar was

het beleid op het gebied van informatiebeveiliging en databeheer, naar aanleiding van doorgevoerde wijzigingen in de privacy wetgeving (AVG). Tevens heeft het thema fiscaliteit een meer prominente plaats op de agenda van de Auditcommissie, gezien de grote invloed die de fiscale wet- en regelgeving uitoefent op de financiële ruimte van woningcorporaties in het algemeen en de financiële ruimte van HEEMwonen in het bijzonder. De leden van de Auditcommissie voldoen aan de eisen met betrekking tot Permanente Educatie en zetten dit voort in de toekomst. Er bestaat geen behoefte of noodzaak tot kennisbevordering of -ontwikkeling op een bepaald gebied.

• *Commissie Vastgoed*

De samenstelling van de Commissie Vastgoed is gedurende het verslagjaar gewijzigd. De heer Sentjens heeft zijn functie als commissaris per 25 april neergelegd, waarop zijn plaats in de Commissie Vastgoed vacant is geworden. Voor het resterende gedeelte van het verslagjaar is deze plaats ingevuld door mevrouw van der Weijden. Overleg binnen de Commissie Vastgoed vindt plaats in een grote mate van openheid jegens elkaar en met respect voor de mening en kennis van eenieder. Er is voldoende ruimte voor kritische vragen en om additionele informatie op te vragen. Belangrijke thema's in het verslagjaar voor de Commissie Vastgoed waren onder andere de besluitvorming rondom het IBA-project Voorterraat en het renovatieproject Abdissenbosch. Uit de zelfevaluatie blijkt dat de exposémethodek zoals tot op heden gehanteerd, herzien dient te worden. Geconstateerd is dat er onduidelijkheid bestaat over de inhoud en het format van de aan te leveren informatie voor de beoordeling van investeringsvoorstellen. In het nieuwe jaar wordt het proces rondom de exposémethodek geëvalueerd, hetgeen moet leiden tot een meer efficiënt proces voor alle partijen.

• *Selectie- en Renummeratiecommissie*

De Selectie- en Renummeratiecommissie is in 2018 gewijzigd in samenstelling. De heer Vroomen is per 1 februari 2018 afgetreden als voorzitter uit de RvC en als lid uit de Selectie- en remuneratiecommissie. Op 11 januari heeft een overdracht van de portefeuille plaatsgevonden aan de nieuwe voorzitter RvC. Zij vormt sindsdien, samen met de voorzitter van de commissie, mevrouw van der Weijden, de Selectie- en Renummeratiecommissie. In het eerste kwartaal van 2018 hebben de leden van de commissie besloten dat zij zich conform de bepalingen uit het reglement van de Selectie- en Remuneratiecommissie, concentreren op de thema's werving, selectie en (her)benoeming van RvC leden en/of bestuurders, beoordeling/beloning bestuurder en zelfevaluatie. Alle andere thema's worden in de voltallige RvC behandeld. Een belangrijk thema in het verslagjaar voor de Selectie- en Renummeratiecommissie was de werving en selectie van een nieuw lid van de RvC met expertise op het gebied van vastgoed en volkshuisvesting. Onder leiding van de Selectie- en Renummeratiecommissie heeft de beoordeling van de directeur-bestuurder in het verslagjaar

plaatsgevonden. Tevens heeft in de Selectie- en Renumeratiecommissie de voorbereiding van de zelfevaluatie van de RvC plaatsgevonden. De samenwerking binnen de commissie verloopt efficiënt en transparant. Zoveel mogelijk adviseert de commissie de voltallige RvC in het kader van haar besluitvorming. Deze advisering vindt plaats in besloten vergaderingen van de RvC. Van deze besloten vergadering wordt verslag gemaakt en gearchi-veerd.

Permanente educatie

Het besturen van een woningcorporatie in een snel veranderende maatschappij, vraagt om actuele kennis en vaar-digheden. Vanaf 1 januari 2015 zijn bestuurders van woningcorporaties verplicht tot Permanente Educatie (PE). Over een periode van drie kalenderjaren moeten ten minste 108 punten behaald worden. In Tabel 6.4 een overzicht van de door de bestuurder behaalde PE-punten over drie kalenderjaren.

Tabel 6.4 Overzicht behaalde PE-punten van de bestuurder in 2016, 2017 en 2018

Naam bestuurder	PE-norm	PE-behaald 2018	PE-behaald 2017	PE-behaald 2016	Totaal behaald over '16, '17 en '18	Voldaan	Overschot / tekort	Toe-lichting
Marjo Vankan	108	41	70	75	186	Ja	+78	Benoemd per 1-3-2017

De leden van de RvC willen toegevoegde waarde leveren door het inbrengen van kennis en ervaring. De commis-sarissen blijven zich ontwikkelen om hun taak goed uit te voeren. Op grond van de Woningwet is elke commissaris verplicht om in 2018 ten minste 5 PE-punten te behalen. In Tabel 6.5 een overzicht van de door de commissarissen behaalde PE-punten in het verslagjaar.

Tabel 6.5. Overzicht van de door de leden van RvC behaalde PE-punten in 2018

Naam commissaris	PE-norm 2018	PE-behaald 2018	Overschot/ tekort 2017	Voldaan	Overschot/ tekort 2018	Toelichting
Lia Bode	4	6	n.v.t.	Ja	+2	Benoemd per 1-1-2018
Carola van der Weijden	5	3	20	Ja	+18	
Maurice Vranken	5	8	9	Ja	+12	
Dave Huntjens	5	9	5	Ja	+9	
Ger Römgens	5	6	0	Ja	+1	

6.7. Bezoldiging commissarissen

De commissarissen ontvangen voor hun werkzaamheden een vaste bezoldiging. Bij de vaststelling van de bezoldiging heeft de RvC rekening gehouden met de Governance Code, de Wet Normering Topinkomens (WNT) en de door de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) vastgestelde bindende beroepsregel. 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. De specificatie is terug te vinden in Tabel 6.6.

Tabel 6.6. Bezoldiging leden RvC

Bedragen * € 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 2018	1/1 - 1/2	1/1 - 1/5	1/1 - 31/12
Bezoldiging 2018			
Beloning (excl. BTW)	€ 1.083	€ 3.000	€ 9.000
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -	€ -	€ -
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -	€ -	€ -
Totaal bezoldiging 2018	€ 1.083	€ 3.000	€ 9.000
Totaal bezoldiging 2017:	€ 13.000	€ 9.000	€ 7.725
Toepasselijk WNT-maximum	€ 2.200	€ 5.867	€ 17.600
Motivering indien overschrijding: zie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Bedragen * € 1	Drs. D.J.H.N. Huntjens	M.L.A. Vranken MBA	Ir. G.J.A.M. Römgers
Functie(s)	Lid	Lid	Lid
Duur dienstverband in 2018	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Bezoldiging 2018			
Beloning (excl. BTW)	€ 9.000	€ 9.000	€ 9.000
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -	€ -	€ -
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -	€ -	€ -
Totaal bezoldiging 2018	€ 9.000	€ 9.000	€ 9.000
Totaal bezoldiging 2017:	€ 7.725	€ 9.000	€ 9.000
Toepasselijk WNT-maximum	€ 17.600	€ 17.600	€ 17.600
Motivering indien overschrijding: zie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Bedragen * € 1	Mr. C. Bode
Functie(s)	Lid / Voorzitter
Duur dienstverband in 2018	1/1 - 31/1 lid
	1/2 - 31-12 voorzitter
Bezoldiging 2018	
Beloning (excl. BTW)	€ 12.667
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -
Totaal bezoldiging 2018	€ 12.667
Totaal bezoldiging 2017:	€ -
Toepasselijk WNT-maximum	€ 25.667
Motivering indien overschrijding: zie	N.v.t.

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen is er geen functionaris die in 2018 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 (2017: geen functionaris). Er is in 2018 geen ontslaguitkering (2017: geen) aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dient te worden gerapporteerd.

6.8. Slotwoord

De RvC kijkt positief en verwachtingsvol naar 2019. Inhoudelijk zal de nadruk komen te liggen op de implementatie van duurzaamheidsmaatregelen, die de nodige financiële implicaties hebben voor HEEMwonen. Leefbaarheid in de buurten en de rol van HEEMwonen daarin blijft een thema, evenals de ontwikkeling van de vastgoedportefeuille. De organisatie zal de ingeslagen weg naar een hogere effectiviteit en efficiency voortzetten. Dat geldt ook voor de werkwijze van de RvC zelf. De RvC dankt de bestuurder, directieleden en medewerkers voor hun inzet en betrokkenheid bij hun werk en bij HEEMwonen als woningcorporatie in een zich in hoog tempo ontwikkelend sociaal-maatschappelijk veld.

Dit verslag is vastgesteld door
de Raad van Commissarissen van HEEMwonen:
Lia Bode, voorzitter
Carola van der Weijden, vicevoorzitter
Maurice Vranken
Dave Huntjens
Ger Römgens

Kengetallen HEEMwonen

Gegevens woningbezit

Aantal verhuureenheden in exploitatie:

	2018	2017	2016	2015
- woningen en woongebouwen (zelfstandige eenheden)	9.933	10.025	10.020	9.956
- onzelfstandige wooneenheden	487	487	487	490
- parkeergelegenheden	1.434	1.473	1.478	1.478
- overige eenheden (maatschappelijk/bedrijfsmatig onroerend goed)	42	42	43	41
Totaal aantal verhuureenheden	11.896	12.027	12.028	11.965

Mutaties in het (woning)bezit

- aantal woningen opgeleverd	8	0	87	75
- aantal overige verhuureenheden opgeleverd	0	0	0	59
- aantal woningen aangekocht	0	7	0	0
- aantal woningen verkocht / uit exploitatie	0	-2	0	0
- aantal woningen gesloopt	-100	0	-24	-83
- aantal overige eenheden gesloopt gesloopt	-39	-6		
- aangekochte panden / percelen	0	0	2	0
- wijzigingen als gevolg van herclassificatie	0	0	-2	0

Aantal woningen naar huurprijsklasse

(gerelateerd aan aftoppingsgrenzen huurtoeslag)

- goedkope woningvoorraad	1.563	1.601	1.571	1.517
- betaalbare woningvoorraad	7.006	6.986	6.950	6.905
- dure woningvoorraad tot liberalisatiegrens	1.038	1.112	1.180	1.333
- geliberaliseerde woningvoorraad	326	326	319	201

Kwaliteit

- kosten niet planmatig onderhoud per woning (in €)	701	557	582	477
- kosten planmatig onderhoud per woning (in €)	1.725	1.447	634	741
- totaal kosten onderhoud / woning (in €)	2.426	2.004	1.216	1.218

Prijs / kwaliteitverhouding

(cijfers ultimo boekjaar)

- gemiddeld aantal punten WWS	142	143	142	140
- gemiddelde netto huurprijs (in €)	532	524	521	514
- huursomstijging (in %)	1,18	0,54	0,66	1,75
- netto huurprijs als % maximaal redelijke huurprijs	75	75	75	74

Het verhuren van woningen

- mutatiegraad (in %)	8,50	8,24	7,99	9,39
- huurachterstand (in %)	1,06	0,97	0,62	0,60
- totale huurderving (in %)	2,49	2,44	2,87	3,07
- mutatieleegstand (in %)	0,62	0,61	2,83	1,14
- herstructureringsleegstand (in %)	1,44	1,83	0,04	1,93

Financiële continuïteit

- solvabiliteit (eigen vermogen / balanstotaal) (in %)	71,62	67,78	64,09	60,53
- liquiditeit (current ratio)	0,35	0,45	0,30	0,63
- gemiddelde vermogenskostenvoet (in %)	3,65	3,83	3,91	3,97
- rentedekkingsgraad (ICR)	2,49	3,21	3,00	3,13
- dekkingsgraad rente + aflossing (DSCR)	0,46	0,99	0,81	0,97
- loan to value (in % marktwaarde)	27,62	31,64	35,52	39,97
- loan to value (in % beleidswaarde) vanaf 2018	46,50	-	-	-
- loan to value (in % bedrijfswaarde) t/m 2017	-	57,70	57,02	59,79

Balans en winst- en verliesrekening (in €)

- eigen vermogen / zelfstandige woning	74.128	63.039	55.769	50.056
- voorzieningen / zelfstandige woning	51	51	551	76
- langlopende schulden / zelfstandige woning	28.011	28.561	29.688	31.272
- totaal opbrengsten / zelfstandige woning	7.062	6.940	6.839	6.801
- (overheids)heffingen per zelfstandige woning	351	423	296	244
- overige bedrijfslasten / zelfstandige woning	744	750	741	688
- jaarresultaat / zelfstandige woning	10.506	7.298	6.032	6.922

Personeelsbezetting

Aantal formatieplaatsen gesplitst naar kostenplaats:

- directie	3,00	2,67	3,00	4,00
- HRM	2,06	1,72	1,83	1,83
- bedrijfsvoering	16,62	23,28	21,83	16,94
- strategie & beleid	10,11	5,67	5,67	6,67
- woonservice	43,38	33,11	34,33	31,88
- vastgoed	17,33	31,14	28,19	28,58
	92,50	97,58	94,85	89,90
Totaal aantal medewerk(st)ers:	102	108	103	98

Kosten per zelfstandige woning (in €)

Personeelskosten (excl. doorbelastingen)	849	785	808	754
Huisvestingskosten	24	21	24	22
Kosten toezicht (RvC)	10	11	12	9
Algemene kosten	237	265	223	220

JAAAR REKE NING '18

7 Jaarrekening

Inhoud

1	Balans per 31-12-2018	80
2	Winst- en verliesrekening over 2018	83
3	Kasstroomoverzicht	85
4	Algemene toelichting	86
5	Grondslagen voor waardering van activa en passiva.....	88
6	Grondslagen voor bepaling van het resultaat.....	99
7	Financiële instrumenten en risicobeheersing	104
8	Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling.....	106
9	Kasstroomoverzicht	108
10	Toelichting op de balans.....	109
11	Toelichting op de winst- en verliesrekening	123
12	Segmentatie naar DAEB en niet-DAEB	132
13	Overige informatie	136
14	Statutaire resultaatbestemming	139
15	Controleverklaring van de onafhankelijk accountant	140

1 Balans per 31-12-2018

(na voorgestelde resultaatbestemming) (bedragen x € 1.000)

	Ref.	31-12-2018	31-12-2017
VASTE ACTIVA			
Materiële vaste activa			
DAEB vastgoed in exploitatie	10.1	967.555	867.094
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	10.1	39.680	37.720
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	10.2	5.948	4.956
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	10.3	7.073	6.687
		<u>1.020.256</u>	<u>916.457</u>
Financiële vaste activa			
Latente belastingvorderingen	10.4.1	319	6.845
Leningen u/g	10.4.2	2.950	2.950
		<u>3.269</u>	<u>9.795</u>
Som der vaste activa		1.023.525	926.252
VLOTTENDE ACTIVA			
Vorderingen			
Huurdebiteuren	10.5.1	485	512
Overheid	10.5.2	25	14
Belastingen en premies sociale verzekeringen	10.5.3	5	182
Overige vorderingen	10.5.4	541	264
Overlopende activa	10.5.5	1.067	862
		<u>2.123</u>	<u>1.834</u>
Liquide middelen	10.6	2.406	4.226
Som der vlottende activa		4.529	6.060
TOTAAL ACTIVA		1.028.054	932.312

	<i>Ref.</i>	31-12-2018	31-12-2017
EIGEN VERMOGEN			
Overige reserves	10.7.1	297.954	279.771
Herwaarderingsreserve	10.7.2	438.360	352.192
		736.314	631.963
 VOORZIENINGEN			
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurerings	10.8.1	-	-
Voorziening latente belastingverplichtingen	10.8.2	10	14
Overige voorzieningen	10.8.3	499	498
		509	512
 LANGLOPENDE SCHULDEN			
Schulden/leningen kredietinstellingen	10.9.1	278.235	286.326
 KORTLOPENDE SCHULDEN			
Schulden aan overheid	10.10.1	-	5
Schulden aan leveranciers	10.10.2	3.251	3.866
Belastingen en premies sociale verzekeringen	10.10.3	3.356	1.981
Overige schulden	10.10.4	1.235	2.150
Overlopende passiva	10.10.5	5.154	5.509
		12.996	13.511
 TOTAAL PASSIVA		1.028.054	932.312

2 Winst- en verliesrekening over 2018

(bedragen x € 1.000)	Ref.	2018	2017
Huuropbrengsten	11.1.1	66.122	65.506
Opbrengsten servicecontracten	11.1.2	2.910	2.698
Lasten servicecontracten	11.1.3	-3.182	-3.509
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	11.1.4	-5.994	-6.048
Lasten onderhoudsactiviteiten	11.1.5	-27.407	-23.653
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	11.1.6	-6.450	-7.006
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille		25.999	27.988
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	11.1.7	-	283
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	11.1.7	-	-198
Toegerekende organisatiekosten	11.1.7	-	-
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling		-	85
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	-2.465	1.938
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	11.3.2	99.557	65.814
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille		97.092	67.752
Opbrengsten overige activiteiten	11.4.1	241	476
Kosten overige activiteiten	11.4.2	-	-
Netto resultaat overige activiteiten		241	476
Leefbaarheid	11.5	-2.708	-2.333
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	2	1
Rentelasten en soortgelijke kosten	11.6.3	-8.502	-9.195
Saldo financiële baten en lasten		-8.295	-8.989
Resultaat voor belastingen		112.329	84.990
Belastingen	11.7	-7.977	-11.828
Resultaat na belastingen		104.352	73.162

3 Kasstroomoverzicht

(directe methode) (bedragen x € 1.000)	2018	2017
Operationele activiteiten		
Huren	68.395	68.666
Overige bedrijfsontvangsten	447	868
Renteontvangsten	206	206
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	69.048	69.740
Personeelsuitgaven	8.166	7.806
Onderhoudsuitgaven	24.189	18.180
Overige bedrijfsuitgaven	10.341	8.326
Rente uitgaven	8.882	9.438
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	655	46
Verhuurderheffing	2.832	4.673
Leefbaarheid externe uitgave niet investering gebonden	710	370
Vennootschapsbelasting	-	-
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	55.775	48.839
Kasstroom uit operationele activiteiten	13.273	20.901
(Des)Investeringsactiviteiten		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	-	115
Verkoopontvangsten nieuwbouw , woon- en niet woongelegenheden	-	166
Verkoopontvangsten grond	-139	252
<i>Tussentelling ingaande kasstromen MVA</i>	-139	533
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	-1.120	-1.937
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-2.626	-3.618
Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	-1.946	-1.041
Investeringen overig	-1.171	-514
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen MVA</i>	-6.863	-7.110
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten	-7.002	-6.577
Financieringsactiviteiten		
Nieuwe door WSW geborgde leningen	31.000	10.000
Aflossing door WSW geborgde leningen	-39.091	-21.144
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-8.091	-11.144
Mutatie liquide middelen	-1.820	3.180
Liquide middelen per 1-1	4.226	1.046
Liquide middelen per 31-12	2.406	4.226

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 2018 € 736 miljoen positief (2017: € 632 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 2018 geen verbindingen.

4.4 Schattingswijzigingen

In de jaarrekening 2018 is geen sprake van schattingswijzigingen.

4.5 Presentatiewijzigingen

In 2018 zijn geen presentatiewijzigingen doorgevoerd.

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.

4.7 Gescheiden verantwoording DAEB / niet-DAEB

HEEMwonen heeft de gescheiden verantwoording DAEB / niet DAEB opgenomen in de toelichting op de enkelvoudige jaarrekening. De niet DAEB activiteiten betreffen:

Grondslag voor scheiding	Posten in gescheiden verantwoording
Directe scheiding op VHE-niveau. De opbrengsten/ kosten en kasstromen van individuele transacties worden direct toegerekend aan de individuele VHE die staat geassocieerd als DAEB dan wel niet-DAEB.	<u>Balans:</u> - Voorziening onrendabele investeringen - Overlopende passiva <u>Winst-en-verliesrekening:</u> - Huuropbrengsten - Opbrengsten servicecontracten - Verkoopopbrengsten en -lasten <u>Kasstroomoverzicht:</u> - Ontvangsten verhuur en servicecontracten - Desinvesteringskasstromen
Toerekening op complexniveau en gescheiden naar de DAEB en niet-DAEB activiteiten op basis van de relatieve verdeling van eenheden in het betreffende complex.	<u>Winst-en-verliesrekening:</u> - Lasten servicecontracten - Lasten onderhoudsactiviteiten - Overige directe lasten exploitatie bezit - Leefbaarheid <u>Kasstroomoverzicht:</u> - Uitgaven servicecontracten - Uitgaven onderhoud - Investeringskasstromen in materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen
Gescheiden op basis van borging van de achterliggende financiering (bijvoorbeeld WSW borging). Geborgde leningen classificeren als DAEB, niet geborgde leningen als niet-DAEB.	<u>Balans:</u> - Schulden/leningen kredietinstellingen - Schulden/leningen overheid - Overige schulden <u>Winst-en-verliesrekening:</u> - Rentebaten en rentelasten <u>Kasstroomoverzicht:</u> Financieringskasstroom
Gescheiden op basis van omvang activiteiten in de DAEB/ niet-DAEB tak van HEEMwonen op basis van een algemene splitsingsfactor gebaseerd op de totaalverdeling van verhuureenheden in DAEB/ niet-DAEB. De hierbij gehanteerde verdeling DAEB/ niet-DAEB is: 96,50 / 3,5	<u>Balans:</u> - Belastingen en premies sociale verzekeringen <u>Winst-en-verliesrekening:</u> - Lasten verhuur en beheeractiviteiten - Opbrengsten en kosten overige activiteiten - Toegerekende organisatiekosten <u>Kasstroomoverzicht:</u> - Personeelsuitgaven

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.

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 6.3.10. 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 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 2018').

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 geprognosticeerde 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 uitponden. 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 uitponden 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 waarden marktwaarde 2018 voorgeschreven parameters en uitgangspunten toegepast:

<u>Parameters woongelegenheden</u>	<u>2018</u>	<u>2019</u>	<u>2020</u>	<u>2021</u>	<u>2022 e.v.</u>
Prijsinflatie	1,60%	2,50%	2,30%	2,20%	2,00%
Looninflatie	2,00%	2,90%	2,80%	2,70%	2,50%
Bouwkostenstijging	5,60%	5,90%	2,80%	2,70%	2,50%
Leegwaardestijging	7,20%	3,50%	2,00%	2,00%	2,00%
<i>NB Leegwaardestijging 2018 conform handboek</i>					
Instandhoudingsonderhoud per vhe -EGW	€ 586 - € 1.869				
Instandhoudingsonderhoud per vhe - MGW	€ 615 - € 1.523				
Instandhoudingsonderhoud per vhe – Zorgenheid (extramuraal)	€ n.v.t				
Mutatieonderhoud per vhe – EGW	€ 883				
Mutatieonderhoud per vhe – MGW	€ 663				
Beheerkosten per vhe – EGW	€ 436				
Beheerkosten per vhe – MGW	€ 428				
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,19%				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,12%				
Verhuurderheffing (% van de WOZ)	0,561%				
Huurderving (% van de huursom)	1,00%				
Mutatiekans bij doorexpluiten	8,11%				
Mutatiekans bij uitponen (jaar 1)	8,74%				
Mutatieleegstand DAEB	0 maanden				
Mutatieleegstand niet-DAEB	3 maanden				
Verkoopkosten bij uitponen (% van de leegwaarde)	1,50%				
Disconteringsvoet bij doorexpluiten:	7,09%				
Disconteringsvoet bij uitponen:	7,40%				
Huurstijging boven prijsinflatie voorgaand jaar – zelfstandige eenheden		1,00%	1,20%	1,30%	0,50%
Huurstijging boven prijsinflatie voorgaand jaar – onzelfstandige eenheden		n.v.t	n.v.t	n.v.t	n.v.t
<u>Parameters bedrijfsmatig onroerend goed</u>					
Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 7,25		(2017: € 6,98)		
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 9,00		(2017: € 10,20)		
Beheerkosten % van de markthuur - BOG	3%		(2017: 3%)		
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,33260%		(2017 0,30839%)		
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,13%		(2017: 0,13%)		
Disconteringsvoet:	9,99%		(2017: 10,35%)		
<u>Parameters maatschappelijk onroerend goed</u>					
Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 7,13		(2017: € 6,98)		
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 10,80		(2017: € 10,20)		
Beheerkosten % van de markthuur - BOG	2%		(2017: 2%)		
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,33260%		(2017: 0,30839%)		
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,13%		(2017: 0,13%)		
Disconteringsvoet:	8,80%		(2017: 9,18%)		

Parameters intramuraal zorgvastgoed

Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 8,06	(2017: € 8,52)
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 10,80	(2017: € 10,20)
Beheerkosten (% van markthuur)	2,50%	(2017: 2,5%)
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,36%	(2017: 0,37%)
Disconteringsvoet:	7,47%	(2017: 7,99%)

Voor juridische splitsingskosten is een norm gehanteerd van € 518 per te splitsen eenheid. De verkoopkosten bedragen 1,5% van de leegwaarde van een verhuureenheid. Onder deze kosten vallen de makelaarskosten, en indien aanwezig, eventuele andere handelingskosten. 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.

Impact hantering vrijheidsgraden**Woningen**

	Eigen parameter			Handboek parameter		
	Min.	Gem.	Max.	Min.	Gem.	Max.
Markthuur	€ 417	€ 670	€ 1.286	€ 356	€ 645	€ 1.174
Leegwaarde	€ 33.707	€ 114.961	€ 261.799	€ 32.705	€ 112.981	€ 279.681
Leegwaardestijging (5 jaars gemiddelde)		2,30%			2,52%	
Disconteringsvoet bij doorexpluiten	5,56%	7,09%	8,12%	7,24%	7,70%	8,00%
Disconteringsvoet bij uitponen	6,31%	7,40%	8,27%	7,62%	8,08%	8,38%
Onderhoud	€ 586	€ 856	€ 1.869	€ 626	€ 945	€ 1.090

BOG-MOG

	Min.	Max.
Markthuur per m2 VVO	€ 45	€ 110
Disconteringsvoet bij doorexpluiten	8,45%	11,03%
Onderhoud per m2 BVO	€ 6,50	€ 9,91
Exit yield	8,00%	12,00%

ZOG

	Min.	Max.
Markthuur per m2 VVO	€ 80	€ 135
Disconteringsvoet bij doorexpluiten	6,60%	8,74%
Onderhoud per m2 BVO	€ 5,86	€ 12,11
Exit yield	6,50%	9,75%

Parkeren

	Min.	Max.
Markthuur	€ 15,15	€ 50,50
Leegwaarde	€ 2.020	€ 8.323
Disconteringsvoet bij doorexpluiten	6,76%	7,36%
Disconteringsvoet bij uitponen	6,76%	7,36%
Mutatiekans bij doorexpluiten	5,0%	13,1%
Mutatiekans bij uitponen (jaar 1)	4,0%	7,0%
Onderhoud	€ 47	€ 131
Exit yield doorexpluiten	6,75%	7,00%
Exit yield uitponen	6,75%	7,00%

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

In het boekjaar 2016 is de portefeuille wonen en parkeren in exploitatie door een externe onafhankelijke taxateur gevalideerd door middel van gevel/zichttaxatie. In 2018 heeft de waardering plaatsgevonden op basis van een taxatie-update, met uitzondering van een nieuwbouwcomplex en een renovatiecomplex, welke beiden volledig zijn getaxeerd. De portefeuille BOG/MOG/ZOG is voor het laatst in boekjaar 2015 door een onafhankelijk taxateur getaxeerd. Deze portefeuille is in 2018 daarom wederom volledig getaxeerd door een onafhankelijk taxateur.

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.

Grondslagen voor de bepaling van de beleidswaarde

Het WSW en de Aw hebben in het kader van het nieuwe integraal toezichtskader besloten om met ingang van het boekjaar 2018 de in voorgaande jaren gehanteerde bedrijfswaarde te vervangen door een nieuw waardebegrip, de beleidswaarde. Corporaties vermelden m.i.v. het jaarverslag 2018 de beleidswaarde in plaats van de bedrijfswaarde in de toelichting van de jaarrekening. In het bestuursverslag wordt een beleidsmatige beschouwing opgenomen.

De beleidswaarde sluit aan op het beleid van HEEMwonen en beoogt inzicht te geven in de verdien capaciteit van haar vastgoed in exploitatie, uitgaande van dit beleid. Onder de beleidswaarde wordt verstaan de contante waarde van de aan een actief of samenstel van activa (kasstroom genererende eenheden) toe te rekenen toekomstige kasstromen uitgaande van het beleid van HEEMwonen. De grondslagen voor de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie (zelfstandige- en onzelfstandige woongelegenheden) komen overeen met de grondslagen voor de bepaling van de marktwaarde, met uitzondering van:

1. Enkel uitgaan van het doorexploiteerscenario, derhalve geen rekening houden met een uitpondscenario en geen rekening houden met voorgenomen verkopen van vastgoed in exploitatie. Hierbij wordt tevens uitgegaan van eeuwigdurende looptijd in de eindwaarde. Ten aanzien van de gehanteerde exit yield wordt direct aangesloten bij de gehanteerde methodiek volgens het Handboek modelmatig waarderen. Deze is daarmee niet langer als vrijheidsgraad toegepast.
2. Inrekening van de intern bepaalde streefhuur in plaats van de markthuur, vanaf het ingeschatte moment van (huurders)mutatie. De streefhuur betreft de huur die volgens het beleid van de corporatie bij mutatie in rekening wordt gebracht, passend binnen de geldende wet- en regelgeving, feitelijke beklemmingen en prestatieafspraken met gemeenten.
3. Inrekening van toekomstige onderhoudslasten, bepaald overeenkomstig het (onderhouds)beleid van de corporatie en het als onderdeel daarvan vastgestelde meerjarenonderhoudsprogramma voor het vastgoedbezit, in plaats van onderhoudsnormen in de markt. HEEMwonen hanteert hierbij het volgende uitgangspunt ten opzichte van de marktwaarde: De onderhoudsnorm waarmee in de beleidswaarde wordt gerekend bedraagt

2.749 euro per woning. Dit bedrag is inclusief toegerekende organisatiekosten. De gemiddelde onderhoudskosten in de marktwaardeberekening bedragen € 856 (exclusief toegerekende organisatiekosten). HEEMwonen heeft grootschalige renovatieprojecten in het verleden als investering begroot. Het onderhoudsdeel van deze projecten is ingaande de begroting 2019-2023 als onderhoudslast begroot. Dit geldt echter alleen voor de projecten in de periode 2019-2022. Op de langere termijn is het onderhoudsdeel van de projecten niet begroot. Daarom is voor de bepaling van de onderhoudsnorm voor de beleidswaarde uitgegaan van de gerealiseerde onderhoudslasten over de boekjaren 2017 en 2018 en de begrote onderhoudslasten conform de laatst vastgestelde FMP 2019-2023. Dit leidt tot een onderhoudsnorm van 2.749 euro per woning. Deze onderhoudsnorm schetst een reëler beeld van de onderhoudsnorm op langere termijn dan uit de huidige meerjarenonderhoudsbegroting blijkt. Dit uitgangspunt is met de auditcommissie en met de Raad van Commissarissen afgestemd.

4. Inrekening van toekomstige verhuur- en beheerslasten in plaats van marktconforme lasten ter zake. Hieronder worden verstaan de directe en indirecte kosten die rechtstreeks zijn te relateren aan de verhuur- en beheeractiviteiten van de corporatie en zoals deze worden opgenomen onder het hoofd 'lasten verhuur en beheeractiviteiten' in de resultatenrekening. HEEMwonen hanteert hierbij de volgende uitgangspunten ten opzichte van de marktwaarde:

De organisatiekosten die worden toegerekend aan de verhuur- en beheeractiviteiten zijn gebaseerd op de kostenverdeelstaat zoals deze ook in de functionele resultatenrekening in de jaarrekening 2018 is toegepast. De belastingen en verzekeringen zijn gebaseerd op de werkelijke kosten die in 2018 op deze onderdelen zijn gerealiseerd.

De beleidswaarde van BOG / MOG / ZOG is gelijk aan de marktwaarde en hierbij wordt dus verondersteld dat de marktuitlegangspunten overeenkomen met de eigen beleidsuitgangspunten.

Voor zover afwijkend voor de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat gehanteerde uitgangspunten, zijn de gehanteerde uitgangspunten voor de toekomstige exploitatie - zoals toegepast voor de bepaling van de beleidswaarde van de activa in exploitatie - afgeleid van de meerjarenbegroting (ontwikkeling streefhuur, onderhoudslasten en de lasten van verhuur & beheer) en geënt op de wettelijke voorschriften opgenomen in RTiV artikel 151. HEEMwonen heeft hierbij uitgangspunten bepaald die mede van invloed zijn op de beleidswaarde. Wijzigingen van deze uitgangspunten zijn derhalve van invloed op deze waarde.

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 2018 is de dekkingsgraad van het pensioenfonds 110,3% (2017: 115,8%) 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 gepresenteerd op basis van de functionele indeling. Omdat woningcorporaties naast verhuuractiviteiten, tevens activiteiten verrichten op het gebied van ontwikkeling van vastgoed en verkoop van delen van de vastgoedportefeuille, geeft de functionele indeling de gebruiker van de jaarrekening een beter inzicht 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 2018 zijn door het ministerie van Binnenlandse Zaken gepubliceerd. De inflatie over 2017 bedraagt 1,4%. Dit betekent dat de volgende maximale huurverhoging per inkomenscategorie van toepassing was voor de huurverhoging per 1 juli 2018:

- 3,9% (inflatie + 2,5%) voor huishoudinkomens tot en met € 41.055 (inkomensjaar 2016);
- 5,4% (inflatie + 4,0%) voor inkomens boven € 41.055 (inkomensjaar 2016).

HEEMwonen past geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe. Derhalve geldt voor de zelfstandige DAEB woningen in 2018 een gemiddeld huurverhogingspercentage van 0,85%. 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.

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 2018 (en 2017 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	2018	2017
Overhead	36%	33%
Geactiveerde productie eigen bedrijf	12%	12%
Exploitatie vastgoed DAEB verhuur en beheeractiviteiten	25%	26%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB verhuur en beheeractiviteiten	1%	1%
Exploitatie vastgoed DAEB onderhoudsactiviteiten	15%	17%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB onderhoudsactiviteiten	1%	1%
Exploitatie vastgoed DAEB lasten servicecontracten	1%	2%
Exploitatie vastgoed Niet-DAEB lasten servicecontracten	0%	0%
Verkoop vastgoed in ontwikkeling	0%	0%
Verkoop vastgoed portefeuille	0%	0%
Leefbaarheid	9%	8%
Overige activiteiten	0%	0%
	<u>100%</u>	<u>100%</u>

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	2018	2017
Exploitatie vastgoed DAEB verhuur en beheeractiviteiten	48%	47%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB verhuur en beheeractiviteiten	2%	2%
Exploitatie vastgoed DAEB onderhoudsactiviteiten	28%	31%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB onderhoudsactiviteiten	1%	1%
Exploitatie vastgoed DAEB lasten servicecontracten	3%	4%
Exploitatie vastgoed Niet-DAEB lasten servicecontracten	0%	0%
Leefbaarheid	18%	15%
	<u>100%</u>	<u>100%</u>

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 blijvende 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 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.

6.3.5 Pensioenlasten

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

6.3.6 *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.

6.3.7 *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.

6.3.8 *Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten*

Opbrengsten worden verantwoord zodra HEEMwonen het recht hierop heeft verkregen.

6.3.9 *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.

6.3.10 *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.

6.3.11 *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 is 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. Tevens wordt vóór 1 april 2019 een voorlopige aanslag bij de belastingdienst aangevraagd voor de aangifte vennootschapsbelasting 2018. Dit jaar wordt HEEMwonen voor het eerst geconfronteerd met het betalen van vennootschapsbelasting.

7 Financiële instrumenten en risicobeheersing

In 2018 is het treasurystatuut vastgesteld door de Raad van Commissarissen. Hierin is het financieel beleid opgenomen. In het treasurystatuut wordt het gebruik van derivaten onder voorwaarden toegestaan. Binnen het treasurybeleid van HEEMwonen dient het gebruik van afgeleide financiële instrumenten (derivaten) alleen ter beperking van inherente financiële risico's. Derivaten mogen niet worden gebruikt voor het innemen van een speculatieve positie. Ultimo 2018 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 marktwaarde. 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)	31-12-2018
Bankschuld	-
Kredietlimiet	3.000
Lopende investeringsverplichtingen	13.823
Reeds vastgelegde nog te storten leningen o/g	-
Nog niet benutte borgingsruimte WSW (2018-2020)	18.226

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 2018 en 2017 is om deze reden geen niet-DAEB financiering aangetrokken. De verwachting is dat HEEMwonen ook in 2019 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			1.007.234		
Disconteringsvoet	full taxatie	+ 1%	902.868	-104.366	-10%
Leegwaarde	full taxatie	- 10%	978.776	-28.458	-3%
Mutatiegraad	full taxatie	- 1%	993.606	-13.628	-1%
Markthuurl	full taxatie	- 10%	980.435	-26.799	-3%

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 covenant 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	
	2018	2017	2018	2017
Stand per 1 januari				
Verkrijgingsprijzen	569.963	574.503	40.458	34.034
Cumulatieve waardemeerderingen	352.222	300.987	5.655	5.276
Cumulatieve waardeminderings	-55.091	-69.355	-8.393	-7.922
Boekwaarde per 1 januari	867.094	806.134	37.720	31.388
Mutaties				
Investerings	215	216	8	21
Oplevering	3.222	1.766	-	-2
Desinvesterings	-341	-112	-	-38
Waardemutaties	97.365	63.365	1.952	2.076
Herclassificatie	-	-4.275	-	4.275
Totaal mutaties	100.461	60.960	1.960	6.332
Stand per 31 december				
Verkrijgingsprijzen	570.599	569.963	40.293	40.458
Cumulatieve waardevermeerderingen	437.196	352.222	6.279	5.655
Cumulatieve waardeverminderingen	-40.240	-55.091	-6.892	-8.393
Boekwaarde per 31 december	967.555	867.094	39.680	37.720
Recapitulatie totaal DAEB en niet-DAEB	1.007.234	904.814		

De boekwaarde per 31 december 2018 hebben betrekking op onderstaande eenheden.

Omschrijving eenheden	DAEB	niet-DAEB	aantal eenheden	aantal contracten
Zelfstandige eenheden	9.538	202	9.740	9.740
Zelfstandige eenheden (zorgcontract)	193	-	193	5
Totaal zelfstandige eenheden	9.731	202	9.933	9.745
Onzelfstandige eenheden (zorgcontract)	487	-	487	19
Parkeervoorzieningen	4	1.430	1.434	1.434
Overige eenheden (MOG/BOG)	38	4	42	14
	10.260	1.636	11.896	11.212

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

De geschatte waarde gebaseerd op de meest recente WOZ-beschikkingen (belastingjaar 2019 met waardepeildatum 1 januari 2018) van deze eenheden bedraagt € 1.064 miljoen (vorig jaar € 1.004 miljoen).

10.1.1 Marktwaaarde in verhuurde staat

De marktwaaarde in verhuurde staat voor het gehele bezit in exploitatie bedraagt € 1.007,2 miljoen (2017: € 904,8 miljoen). De marktwaaarde is bepaald door middel van een full taxatie, waarbij het woningbezit en de parkeervoorzieningen zijn gewaardeerd op basis van taxatie-update en het BOG/MOG/ZOG-bezit volledig is getaxeerd. Zowel de validatie van de taxatie-update als de volledige taxatie is uitgevoerd door een onafhankelijk taxateur. De verdeling van de marktwaaarde over de verschillende typen vastgoed is als volgt:

	2018	2017
Woningen	937.386	836.131
ZOG/MOG/BOG	63.133	62.190
Parkeervoorzieningen	6.715	6.493
	<u>1.007.234</u>	<u>904.814</u>

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 en 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 2018 is € 937,4 miljoen. In onderstaande tabel is het effect van het toepassen van de vrijheidsgraden t.o.v. de basisversie weergegeven.

Vrijheidsgraad	Marktwaaarde	Vershil	Vershil cum	Vershil %	Vershil % cum
Full-taxatie	937.386	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Mutatiegraad	928.896	-8.490	-8.490	-0,91%	-0,91%
Markthuur	914.393	-14.503	-22.993	-1,55%	-2,45%
Leegwaarde	912.097	-2.296	-25.289	-0,25%	-2,70%
Leegwaarde ontwikkeling	915.001	2.904	-22.385	0,31%	-2,39%
Onderhoud	897.971	-17.030	-39.415	-1,82%	-4,21%
Disconteringsvoet	827.494	-70.477	-109.892	-7,52%	-11,73%

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 2018 beter passend.
- HEEMwonen en taxateur achten een schatting van de disconteringsvoet op complexniveau beter passend.

10.1.2 Beleidswaarde

Het WSW en de Aw hebben in het kader van het nieuwe integraal toezichtskader besloten om met ingang van het boekjaar 2018 de in voorgaande jaren gehanteerde bedrijfswaarde te vervangen door een nieuw waardebegrip, de beleidswaarde. Corporaties vermelden m.i.v. het jaarverslag 2018 de beleidswaarde in plaats van de bedrijfswaarde in de toelichting van de jaarrekening. In het bestuursverslag wordt een beleidsmatige beschouwing opgenomen.

Voor de bepaling van de beleidswaarde zijn de voornaamste uitgangspunten (gemiddeld per woning teruggerekend) als volgt:

Uitgangspunt voor:	2018
Disconteringsvoet	7,09 %
Streefhuur per maand	€ 556 per woning
Lasten onderhoud en beheer per jaar	€ 3.455 per woning

Sensitiviteitsanalyse

In onderstaande tabel wordt aangegeven welk effect een positieve of negatieve aanpassing van deze uitgangspunten heeft op de beleidswaarde:

Effect op de beleidswaarde:	Mutatie t.o.v. uitgangspunt	Effect op de beleidswaarde (bedragen x € 1.000)
Disconteringsvoet	1% hoger	€ 89.818 lager
Streefhuur per maand	10% lager	€ 73.775 lager
Lasten onderhoud en beheer per jaar	10% hoger (€ 275)	€ 29.030 lager

De beleidswaarde is eerst gedurende 2018 ingevoerd, waarbij dit waardebegrip nog in ontwikkeling is. Verdere ontwikkeling van dit waardebegrip door de Aw en WSW zal kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, denk aan de nadere aanscherping van het begrip onderhoud / verbetering en beheerlasten.

Beleidsmatige beschouwing op het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie:

Bedragen x € 1.000,-	
Marktwaarde verhuurde staat	€ 1.007.234
Beschikbaarheid (doorexploiteren)	€ - 67.483
Betaalbaarheid (huren)	€ -150.246
Kwaliteit (onderhoud)	€ -193.517
Beheer (beheerkosten)	€ 2.390
Beleidswaarde	€ 598.378

10.2 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

	Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie			
	Grondposities		Projecten	
	2018	2017	2018	2017
Stand per 1 januari				
Verkrijgingsprijzen	1.864	2.112	3.093	675
Cumulatieve waardeverminderingen	-	-	-	-
Boekwaarde per 1 januari	1.864	2.112	3.093	675
Mutaties				
Investerings	-	-	3.918	4.402
Oplevering DAEB vastgoed	-	-	-3.222	-1.765
Oplevering niet-DAEB vastgoed	-	-	-	2
Oplevering MVA t.d.v. exploitatie	-	-	-135	-
Verkoop 1 woning vastgoed i.o.	-	-	-	-222
Sloop 100 woningen Ursulastraat	332	-	-	-
Waardevermindering ORT	-	-	262	421
Overboekingen t.l.v. resultaat	-	-	-	-
Mutaties in voorziening	-	-	-22	-421
Mutaties in grondposities	-142	-248	-	-
Overboeking grondposities	-	-	-	-
Totaal mutaties	190	-248	801	2.417
Stand per 31 december				
Verkrijgingsprijzen	2.054	1.864	3.894	3.092
Cumulatieve waardeverminderingen	-	-	-	-
Boekwaarde per 31 december	2.054	1.864	3.894	3.092
Recapitulatie totaal boekwaarde	5.948	4.956		

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. Er is rekening gehouden in grondposities met de verkoop in 2019 aan de gemeente Kerkrade in verband met de gebiedsexploitatie in Bleijerheide. Verder wordt 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 € 13,4 miljoen (voornamelijk voor drie renovatieprojecten). De ingebruikname zal in het volgende boekjaar plaatsvinden.

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.	
	2018	2017	2018	2017
Stand per 1 januari				
Verkrijgings- of vervaardigingsprijzen	10.639	10.549	3.856	3.261
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	-5.563	-5.123	-2.245	-1.687
Boekwaarde per 1 januari	5.076	5.426	1.611	1.574
Mutaties				
Investeringsprijzen	74	90	1.065	595
Afschrijvingen	-319	-440	-570	-558
Overboekingen van MVA i.o.	135	-	-	-
Waardemutaties (afwaardering)	-	-	-	-
Totaal mutaties	-110	-350	496	37
Stand per 31 december				
Verkrijgingsprijzen	10.848	10.639	4.921	3.856
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	-5.882	-5.563	-2.814	-2.245
Boekwaarde per 31 december	4.966	5.076	2.107	1.611
Recapitulatie totaal boekwaarde	7.073	6.687		

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 (nog) voor een bedrag van 0,4 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- vorderingen	Leningen u/g	Totaal
Stand per 1 januari 2018	6.845	2.950	9.795
Waardeverminderingen	-6.526	-	-6.526
Stand per 31 december 2018	319	2.950	3.269

10.4.1 Latente belastingvorderingen

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.

De latente belastingvorderingen zijn als volgt te specificeren:

	31-12-2018	31-12-2017
Verrekenbare tijdelijke verschillen inzake:		
- belastingvordering leningen o/g	319	445
- belastingvordering voorwaartse verliesverrekening	-	6.400
Totaal latente belastingvorderingen	319	6.845

De belastingvordering voorwaartse verliesverrekening daalt van € 6,4 miljoen naar nihil. Dit betekent een vennootschapsbelasting last in de commerciële jaarrekening van € 6,4 miljoen. Reden van deze daling is de stijging van de WOZ-waardes in 2017 met $\pm 5,5\%$ en de verwachte stijging van $\pm 7\%$ in 2018. Hierdoor is de fiscale verliescompensatie ultimo 2018 volledig verrekend. HEEMwonen wordt over het verslagjaar 2018 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 2018, waarvoor geen latentie is gevormd.

Commerciële waarde vastgoed	1.007.234
Fiscale waarde vastgoed	825.467
Vershil	181.767

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 4,5 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 € 3,96 miljoen. De marktwaarde is gebaseerd op de yieldcurve (zonder op- of afslag) per ultimo 2018.

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

	31-12-2018	31-12-2017
Zittende huurders:		
- huur	742	691
- overige vorderingen	-	-
Vertrokken huurders	395	156
Af: voorziening dubieuze debiteuren	-652	-335
Totaal huurdebiteuren	485	512

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

Voorziening dubieuze debiteuren

Het verloop van deze post is als volgt:

	2018	2017
Stand per 1 januari	335	1.105
Af: afboeking dubieuze debiteuren	-20	-1.315
Bij: dotatie boekjaar	337	545
Stand per 31 december	652	335

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	
	2018 boekjaar	2017 boekjaar	2018 boekjaar	2017 boekjaar
tot en met 1 mnd.	607	878	123	158
1 tot en met 2 mnd.	193	189	150	147
2 tot en met 3 mnd.	96	92	130	126
3 tot en met 4 mnd.	42	39	82	81
4 tot en met 5 mnd.	30	19	69	46
5 mnd. of meer	48	41	187	133
	1016	1258	741	691

De van zittende huurders te vorderen huren (inclusief overige vorderingen) ultimo boekjaar bedragen 1,06% (ultimo vorig boekjaar: 0,95%) van de bruto jaarhuur, uitgaande van de maand december.

10.5.2 Overheid

	31-12-2018	31-12-2017
Gemeente Landgraaf	2	7
Gemeente Kerkrade	23	7
Totaal overheid	25	14

10.5.3 Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2018	31-12-2017
Belastingdienst (afdracht loonheffing en sociale lasten)	-	171
Premies sociale verzekeringen	5	11
Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen	5	182

De afdracht aan de Belastingdienst over de maand december 2017 was abusievelijk dubbel betaald.

10.5.4 Overige vorderingen

	31-12-2018	31-12-2017
ROW vergoeding voor secretariaatswerkzaamheden	7	-
BsGW ten onrechte op aanslag jaar 2018	12	-
Rijksdienst Ondernemend Nederland (STEP subsidie)	516	259
Netto salaris	-	3
Overige vorderingen	6	2
Totaal overige vorderingen	541	264

De STEP subsidie is toegekend voor het projecten Holz-Rolduckerveld en Energiek Heilust.

10.5.5 Overlopende activa

	31-12-2018	31-12-2017
Nog te ontvangen interest	102	102
Vooruitbetaalde beheerkosten	95	110
Vooruitbetaalde kosten Cegeka	201	-
Verenigingen van Eigenaren (o.a. saldo onderhoudsvoorziening)	669	650
Totaal overlopende activa	1.067	862

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

10.6 Liquide middelen

	31-12-2018	31-12-2017
Kas	1	1
Rekening-courant	255	225
Spaarrekening	2.150	4.000
Totaal liquide middelen	2.406	4.226

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 2018 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 miljoen. Per 31 december 2018 wordt hier geen gebruik van gemaakt.

Er zijn geen andere zekerheden gesteld aan deze kredietfaciliteit.

De belangrijkste voorwaarden aan de kredietfaciliteit 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:

	2018	2017
Stand per 1 januari	279.771	257.293
Uit resultaatbestemming	104.352	73.162
Onttrekking overige reserves	-86.169	-50.684
Stand per 31 december	297.954	279.771

10.7.2 Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	2018	2017
Stand per 1 januari	352.192	301.508
Ongerealiseerde herwaardering boekjaar	86.168	50.684
Stand per 31 december	438.360	352.192

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

Voorstel resultaatbestemming

De resultaatbestemming is vooruitlopend op en onder voorbehoud van de vaststelling door de directie en de Raad van Commissarissen reeds in de jaarrekening verwerkt. Het gehele resultaat is aan de overige reserves toegevoegd.

Per 31 december 2018 is in totaal € 438,4 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingsreserves in het eigen vermogen begrepen (2017: € 352,2 miljoen), zijnde het verschil tussen de marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie en de kostprijs. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarderen bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

Uitgaande van waardering tegen beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie is een bedrag van € 408,8 miljoen in het eigen vermogen begrepen dat op basis van het beleid van de corporatie niet kan worden gerealiseerd. De realisatie van het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van HEEMwonen. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het DAEB-bezit in exploitatie te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen. Omdat de doelstelling van de corporatie is om duurzaam te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar niet zelf in kunnen voorzien, zal

van het vastgoed in exploitatie slechts een beperkt deel vervreemd worden. Daarnaast zal bij mutatie van de woning slechts in uitzonderingssituaties de huur worden verhoogd tot de markthuur en zijn de werkelijke onderhouds- en beheerslasten hoger dan ingerekend in de marktwaarde, voortvloeiend uit de beoogde kwaliteit- en beheersituatie van de corporatie.

10.8 Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen is als volgt:

	<i>Stand per 1-1-2018</i>	<i>Dotaties</i>	<i>Onttrek- kingen</i>	<i>Vrijval</i>	<i>Stand per 31-12-2018</i>
Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen	-	262	-262	-	-
Voorziening latente belastingverplichtingen	14	-	-	-4	10
Overige voorzieningen:					
- Loopbaanontwikkelingsbudget	84			-2	82
- Verplichting uit jubilea	414	3	-	-	417
Totaal	512	265	-262	-6	509

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 Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

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

Project	Saldo per 1-1-2018	Dotatie boekjaar	Kosten 31-12-18	Saldo per 31-12-2018
Haesenstraat (nieuwbouw 8 woningen)	-	262	-262	-

10.8.2 Voorziening latente belastingverplichtingen

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

	31-12-2018	Aflossings- verplichting 2019	Resterende looptijd > 1 jaar	Resterende looptijd > 5 jaar
Schulden/leningen kredietinstellingen	278.235	33.784	244.451	135.877

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 2018 bedraagt € 308,9 miljoen (2017: € 319,5 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 2,90% (2017: 3,08). 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 € 282,0 miljoen (vorig boekjaar: € 290,5 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 € 264,1 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 2018 van de schulden/leningen kredietinstellingen kunnen als volgt worden toegelicht:

	Schulden/leningen kredietinstellingen
Stand per 1 januari (lang- en kortlopend)	286.326
Bij: nieuwe leningen	31.000
Af: aflossingen	-39.091
Stand per 31 december (lang- en kortlopend)	278.235
Waarvan opgenomen onder schulden op korte termijn	-
Waarvan opgenomen onder schulden op lange termijn	278.235

Informatie leningenportefeuille

Schuldrestant naar restant looptijd en rentepercentage:

Rentepercentage\ Restant looptijd	< 1 %	1%-2 %	2%-3 %	3%-4 %	4%-5 %	> 5%	Totaal
< 1 jaar	7.500	-	-	-	17.322	-	24.822
< 5 jaar	329	242	23.332	44.242	26.826	841	95.812
< 10 jaar	-	7.500	19.255	5.960	17.167	-	49.882
< 15 jaar	-	203	5.833	3.504	4.387	-	13.927
< 20 jaar	-	31.129	3.240	1.044	391	-	35.804
< 25 jaar	-	21.000	-	-	4.153	-	25.153
Overig	-	31.922	-	913	-	-	32.835
Totaal	7.829	91.996	51.660	55.663	70.246	841	278.235

Vastrentende leningen	2018	2017
Restschuld (inclusief kortlopend deel) per balansdatum	278.235	286.326
Gemiddelde rente	2,90%	3,08%
Gemiddelde rentetechnische looptijd	9,83	8,23
Gemiddelde liquiditeitstechnische looptijd	10,51	8,92
Renteherzieningsperiode	2018	2017
Geen renteherziening	265.390	270.257
1-5 jaar	1.957	2.024
5-10 jaar	10.089	10.606
> 10 jaar	799	3.439
Totaal	278.235	286.326

10.10 Kortlopende schulden

10.10.1 Schulden aan overheid

	31-12-2018	31-12-2017
Gemeente Kerkrade	-	-
Gemeente Landgraaf inzake Gravenrode	-	5
Totaal schulden aan overheid	-	5

10.10.2 Schulden aan leveranciers

	31-12-2018	31-12-2017
Leveranciers	3.251	3.866

10.10.3 Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2018	31-12-2017
Loonheffing en sociale lasten	441	372
Omzetbelasting	1.373	1.524
Vennootschapsbelasting	1.456	-
Pensioenen	86	85
Totaal belastingen en premies sociale verzekering	<u>3.356</u>	<u>1.981</u>

Vanaf 2018 wordt HEEMwonen belast met vennootschapsbelasting.

10.10.4 Overige schulden

	31-12-2018	31-12-2017
Te verrekenen servicekosten	1.024	1.734
Reservering niet opgenomen verlofrechten einde kalenderjaar	205	203
Saldo voorraad lampen	-11	-15
Transferpunt	17	66
Interest NWB lening	-	149
Afkoop ketenpartner	-	13
Totaal overige schulden	<u>1.235</u>	<u>2.150</u>

10.10.5 Overlopende passiva

	31-12-2018	31-12-2017
Niet-vervallen rente	3.842	4.165
Vooruitontvangen huur	1.062	1.023
Te verrekenen glasverzekering	162	165
Nutsvoorziening zorgcomplex Heiveld	-	58
Vooruitontvangen bijdrage gemeente	-	-
Overige	88	98
Totaal overlopende passiva	<u>5.154</u>	<u>5.509</u>

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

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 2018 bedraagt dit obligo € 10,1 miljoen (2017: € 10,4 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 voornamelijk voor drie renovatieprojecten en de sloop van een flat tot een bedrag van € 13,4 miljoen.

De 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 € 0,4 miljoen voor het project vastgoeddata. Dit project komt tot afwikkeling in 2019.

10.11.3 Onderhoudsverplichtingen

Ultimo boekjaar is HEEMwonen onderhoudsverplichtingen aangegaan voor een totaal bedrag van € 0,2 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 premies en belasting door onderaannemers.

10.11.5 Claims

Op 27 maart 2019 hebben wij het vonnis met de uitspraak van de rechter ontvangen in de zaak Bouwservice van der Heijden tegen HEEMwonen met betrekking tot het vroegtijdig ontbinden van (een deel van) de aannemingsovereenkomst van een renovatieproject in Kerkrade. Wij zijn veroordeeld tot betaling van een bedrag ad € 226.000 (bedrag van vonnis inclusief kostenveroordeling). Dit bedrag is op 9 april 2019 door HEEMwonen betaald. Tegen het vonnis kan hoger beroep worden ingesteld gedurende een periode van drie maanden na de dag van de uitspraak, dus tot en met 27 juni 2019. Mondeling is aangegeven dat Bouwservice van der Heijden in hoger beroep wil gaan.

10.11.6 Heffing saneringsfonds

HEEMwonen zal de komende 5 jaren naar verwachting in totaal € 3,4 miljoen moeten afdragen aan door het WSW opgelegde saneringsheffingen. Deze middelen worden ingezet om noodlijdende corporaties er financieel weer bovenop te helpen.

11 Toelichting op de winst- en verliesrekening

(bedragen x € 1.000)

11.1 Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

11.1.1 Huuropbrengsten

	2018	2017
Nettohuur:		
Woningen en woongebouwen DAEB	65.054	64.658
Woningen en woongebouwen niet-DAEB	1.982	1.996
Onroerende zaken, niet zijnde woningen DAEB	130	228
Onroerende zaken, niet zijnde woningen niet-DAEB	633	621
	67.799	67.503
Af: huurderiving wegens leegstand	-1.677	-1.997
Totaal huuropbrengsten	66.122	65.506

De te ontvangen nettohuur is gewijzigd als gevolg van:

- De gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2018 bedroeg 0,85% (1 juli 2017: 0,30%)
- De huurderiving wegens mutatie-leegstand uitgedrukt in een percentage van de nettohuur bedraagt 1,15% (2017: 0,75%). Inclusief leegstand in verband met herstructurering bedraagt dit percentage 2,47% (2017 2,96%).

11.1.2 Opbrengsten servicecontracten

	2.018	2.017
Leveringen en diensten (verrekenbaar)	3.693	4.430
Af: vergoedingsderiving wegens leegstand	-4	-687
	3.689	3.743
Nadere toelichting servicecontracten:		
- Opbrengsten na aftrek van vergoedingsderiving	3.689	
- Lasten servicecontracten (incl. afschrijving overige goederen)	-2.669	
Saldo te verrekenen met huurders	-1.020	-1.271
Sub-totaal verrekenbaar	2.669	2.472
Leveringen en diensten serviceabonnement (niet verrekenbaar)	242	230
Af: vergoedingsderiving wegens leegstand	-1	-4
Sub-totaal niet verrekenbaar	241	226
Totaal opbrengsten servicecontracten	2.910	2.698

11.1.3 Lasten servicecontracten

	2018	2017
Levering en diensten:		
Gas, water en elektra	-1.855	-1.622
Kosten groenvoorziening	-418	-315
Onderhouds- en schoonmaakkosten	-871	-694
Kosten alarmering en toezicht	-65	-58
Kosten serviceabonnement	-156	-185
Overige kosten	-9	-192
Resultaat service en verbruik voorgaand jaar	557	-
Toegerekende organisatiekosten	-365	-443
Totaal lasten servicecontracten	-3.182	-3.509

11.1.4 Lasten verhuur en beheeractiviteiten

	2018	2017
Toegerekende organisatiekosten	-5.657	-5.503
Dotatie aan voorziening dubieuze huurdebiteuren	-337	-545
Totaal lasten verhuur en beheeractiviteiten	-5.994	-6.048

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

	2018	2017
Kosten niet-planmatig onderhoud	-6.960	-5.588
Kosten planmatig onderhoud	-17.133	-14.504
Toegerekende organisatiekosten	-3.314	-3.561
Totaal lasten onderhoudsactiviteiten	-27.407	-23.653

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.

11.1.6 Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

	2018	2017
Verhuurderheffing	-5.332	-4.673
Heffingsvermindering door sloop	2.500	480
Per saldo betaald verhuurderheffing	-2.832	-4.193
Bijdrage saneringsheffing (WSW)	-599	-
Heffingsbijdrage Autoriteit Woningcorporaties (Aw)	-56	-46
Belastingen	-2.649	-2.567
Premie verzekeringen	-175	-155
Verzekering eigen risico	-159	-55
Geactiveerde productie eigen bedrijf	20	10
Totaal overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-6.450	-7.006

De verhuurderheffing 2018 op basis van de WOZ-waarde bedraagt € 5,3 miljoen. In verband met het sloopprogramma is op basis van de Regeling Vermindering Verhuurderheffing een bedrag van € 2,5 miljoen toegekend dat in 2018 is verrekend in de aangifte verhuurderheffing.

11.1.7 Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

	2018	2017
Omzet verkoop grond	-	102
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	181
Totaal omzet verkocht vastgoed	-	283
af: lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-198
af: toegerekende organisatiekosten	-	-
Totaal netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	85

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

	2018	2017
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 2018 is geen woning verkocht.

11.3 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

11.3.1 Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2018	2017
Afwaardering vastgoed in ontwikkeling	-	4.579
Waardemutaties grondposities	-142	-248
Afwaardering vastgoed in exploitatie	-	-
- Entree Wijngrecht	28	-142
- Nagekomen projectkosten voornamelijk ivm dakopbouw project Gulpers	-52	-134
- Stabiliteitswerken, balkonproblematiek	-4	-657
- Overige diverse projecten	-9	-39
Sub-totaal afwaardering vastgoed in exploitatie	-37	-972
Waardevermindering a.g.v. herstructurering:		
- Kosten schadeloosstelling bewoners	-32	-130
- Sloopkosten	-2.119	-1.054
- Kosten aanleggen infrastructuur	-100	-100
- Overige herstructureringskosten	-35	-137
Sub-totaal waardevermindering a.g.v. herstructurering	-2.286	-1.421
Totaal waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-2.465	1.938

Daar vanaf de jaarrekening 2017 het onrendabele deel bij de renovatieprojecten wordt berekend op basis van het verbeterdeel van de investering is in 2017 de onrendabele top van het project Holz-Rolduckerveld, die in 2016 ten laste van het resultaat is gebracht, gecorrigeerd.

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

	2018	2017
DAEB Vastgoedbeleggingen in exploitatie	97.605	63.776
Niet-DAEB Vastgoedbelegging in exploitatie	1.952	2.038
Totaal niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	99.557	65.814

11.4 Netto resultaat overige activiteiten

11.4.1 Opbrengst overige activiteiten

	2018	2017
Vergoedingen voor algemeen beheer en administratie:		
- afsluiten huurcontracten	21	21
- doorberekende administratiekosten servicekosten en derden	90	103
- doorberekende kosten aan huurders inzake incasso	10	15
- doorberekende kosten aan huurders inzake warmtemeters	14	14
- vergoeding huismeesters	46	43
- koplopers-subsidies	-	147
- verhuur van zendinstallaties	20	14
Belastingdienst pro rata teruggaaf	-	48
Afkoop huurcontracten	-	46
Batig saldo huiskamerproject	13	-
Overige baten	27	25
Totaal opbrengst overige activiteiten	241	476

Door het stopzetten van de subsidieregeling voor kapitaallasten door de Zorgautoriteit is de koplopers-subsidie voor 2018 ad € 142 duizend niet ontvangen. Gezamenlijk met de gedupeerde corporaties in de regio worden de mogelijke vervolgacties besproken.

11.4.2 Kosten overige activiteiten

HEEMwonen heeft geen kosten overige activiteiten.

11.5 Leefbaarheid

	2018	2017
Vastgoed gerelateerde leefbaarheid	-613	-518
Mens gerelateerde leefbaarheid	-2.095	-1.815
Totaal leefbaarheid	-2.708	-2.333

De kosten leefbaarheid zijn inclusief € 1.966 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

	2018	2017
Rente langlopend belegde geldmiddelen	205	205

11.6.2 Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2018	2017
Rente uitgezette liquide middelen	-1	-
Rente op overige vorderingen	3	1
Totaal rentebaten en soortgelijke opbrengsten	2	1

11.6.3 Rentelasten en soortgelijke kosten

	2018	2017
Rente leningen kredietinstellingen	-8.401	-9.120
Rente overige kortlopende leningen	-1	-8
Kosten financiering WSW (borgstellingsvergoeding)	-121	-67
Af: geactiveerde rente	21	-
Totaal rentelasten en soortgelijke kosten	-8.502	-9.195

De gemiddelde rentevoet welke is gehanteerd bij de geactiveerde rente bedraagt 3,08%

11.7 Belastingen

	2018	2017
Acute belastingen boekjaar	-1.456	-
Mutatie actieve en passieve belastinglatentie:		
- lening u/g	4	3
- verkoop woningen	-	-
- leningen o/g	-125	-31
- voorwaartse verliescompensatie	-6.400	-11.800
Totaal belastingen	-7.977	-11.828

De acute belastinglast is als volgt bepaald:

Bedragen x € 1.000	2018
Resultaat na belastingen volgens de jaarrekening van HEEMwonen	104.352
Correctie vennootschapsbelasting	7.977
Commercieel resultaat voor belastingen en voor mutatie actuele waarde MVA	112.329
Verschillen tussen commerciële en fiscale waardering:	
- fiscaal lagere resultaat door HIR (verkoop woning bestaand bezit)	-
- fiscaal lagere afschrijvingen	-2.219
- fiscaal niet in aanmerking te nemen overige waardeveranderingen MVA	-97.229
- fiscaal lagere onderhoudslasten	757
- vrijval (dis)agio leningenportefeuille	-341
- mutatie voorziening loopbaanontwikkeling en jubilea	19
- afwaarderingsverlies wegens lagere WOZ-waardering	30.336
Resultaat voor belastingen	43.652
- correctie Oortkosten	21
- fiscaal niet-aftekbare heffing WSW	599
- niet/beperkt aftrekbare kosten	-
Belastbaar bedrag	44.272
Nog te verrekenen verliezen tot en met 2017	-38.409
Belastbaar bedrag 2018	44.272
Per saldo belastbaar bedrag voor 2018	5.863
Verschuldigde winstbelasting	1.456

Het gemiddelde wettelijke belastingtarief bedraagt 25%. De effectieve belastingdruk bedraagt in 2018 7,1% (2017 13,9%). Het effectieve belastingtarief wijkt af van voorgaand jaar door de lagere fiscale verliescompensatie.

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

	2018	2017
(On)roerende zaken ten dienste van de exploitatie	889	998

11.9 Lonen en salarissen

	2018	2017
Salarissen	5.391	5.173
Sociale lasten	1.036	880
Pensioenpremies	765	757
	7.192	6.810

11.10 Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2018 had HEEMwonen gemiddeld 95,5 werknemers in dienst (2017: 95,3). Dit aantal is gebaseerd op het aantal fulltime equivalenten en is exclusief tijdelijke inhuur en stagiaires. Geen van de werknemers is buiten Nederland werkzaam (2017: 0).

11.11 Accountantshonoraria

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

	2018	2017
Controle van de jaarrekening	124	141
Andere controlewerkzaamheden	4	18
Andere niet-controlediensten	1	7
	129	166

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij HEEMwonen 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 2018, ongeacht of de werkzaamheden reeds gedurende het boekjaar zijn verricht.

12 Segmentatie naar DAEB en niet-DAEB

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

12.1 Enkelvoudige gescheiden balans per 31-12-2018

(na voorgestelde resultaatbestemming) (x € 1.000)

	DAEB	Niet-DAEB
VASTE ACTIVA		
Materiële vaste activa		
DAEB vastgoed in exploitatie	967.555	-
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	-	39.680
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	5.948	-
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	7.073	-
	980.576	39.680
Financiële vaste activa		
Latente belastingvordering(en)	319	-
Leningen u/g	2.950	-
Interne lening	11.773	-
Netto vermogenswaarde niet-DAEB	27.979	-
	43.021	-
Som der vaste activa	1.023.597	39.680
VLOTTENDE ACTIVA		
Vorderingen		
Huurdebiteuren	455	30
Overheid	25	-
Belastingen en premies sociale verzekeringen	5	-
Overige vorderingen	522	19
Overlopende activa	1.030	37
	2.037	86
Liquide middelen	2.081	325
Som der vlottende activa	4.118	411
TOTAAL ACTIVA	1.027.715	40.091

	DAEB	Niet-DAEB
EIGEN VERMOGEN		
Overige reserves	432.784	5.576
Herwaarderingsreserve	303.530	22.403
	736.314	27.979
VOORZIENINGEN		
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurerings	-	-
Voorziening latente belastingverplichting(en)	10	-
Overige voorzieningen	481	18
	491	18
LANGLOPENDE SCHULDEN		
Schulden/leningen kredietinstellingen	278.235	-
Interne lening	-	11.773
	278.235	11.773
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Schulden aan overheid	-	-
Schulden aan leveranciers	3.137	114
Belastingen en premies sociale verzekeringen	3.238	118
Overige schulden	1.192	43
Overlopende passiva	5.108	46
	12.675	321
TOTAAL PASSIVA	1.027.715	40.091

12.2 Enkelvoudige gescheiden winst-en-verliesrekening over 2018

(bedragen x € 1.000)

	DAEB	Niet-DAEB
Huuropbrengsten	63.642	2.480
Opbrengsten servicecontracten	2.842	68
Lasten servicecontracten	-3.084	-98
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-5.784	-210
Lasten onderhoudsactiviteiten	-26.986	-421
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-6.293	-157
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	24.337	1.662
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	-	-
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-	-
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-2.464	-1
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	97.605	1.952
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	95.141	1.951
Opbrengsten overige activiteiten	227	14
Kosten overige activiteiten	-	-
Netto resultaat overige activiteiten	227	14
Leefbaarheid	-2.708	-
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	205	-
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	286	-
Rentelasten en soortgelijke kosten	-8.523	-263
Saldo financiële baten en lasten	-8.032	-263
Resultaat voor belastingen	108.965	3.364
Belastingen	-7.702	-275
Resultaat na belastingen	101.263	3.089

12.3 Enkelvoudige gescheiden kasstroomoverzicht over 2018

(directe methode) (bedragen x € 1.000)

	DAEB	Niet-DAEB
Operationele activiteiten		
Huren	65.809	2.586
Overige bedrijfsontvangsten	435	12
Renteontvangsten	469	0
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	66.713	2.598
Personeelsuitgaven	7.877	289
Onderhoudsuitgaven	23.877	312
Overige bedrijfsuitgaven	9.989	352
Rente uitgaven	8.882	263
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	632	23
Verhuurderheffing	2.813	19
Leefbaarheid externe uitgave niet investering gebonden	710	-
Vennootschapsbelasting	-	-
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	54.780	1.258
Kasstroom uit operationele activiteiten	11.933	1.340
(Des)Investeringsactiviteiten		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	-	-
Verkoopontvangsten nieuwbouw , woon- en niet woongelegenheden	-	-
Verkoopontvangsten grond	-139	-
<i>Tussentelling ingaande kasstromen MVA</i>	-139	-
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	-1.120	-
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-2.626	-
Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	-1.946	-
Investerings overig	-1.171	-
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen MVA</i>	-6.863	-
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten	-7.002	-
Financieringsactiviteiten		
Nieuwe door WSW geborgde leningen	31.000	-
Aflossing door WSW geborgde leningen	-39.091	-
Aflossing interne lening DAEB-scheiding	1.380	-1.380
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-6.711	-1.380
Mutatie liquide middelen	-1.780	-40
Liquide middelen per 1-1	3.861	365
Liquide middelen per 31-12	2.081	325

13 Overige informatie

13.1 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 2018 voor HEEMwonen is € 176.000. 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.

Naast de hieronder vermelde topfunctionarissen is er geen functionaris die in 2018 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 (2017: geen functionaris). Er is in 2018 geen ontslaguitkering (2017: geen) aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dient te worden gerapporteerd

13.1.1 Leidinggevende topfunctionarissen

Bedragen x € 1	Drs. A.M.H. Vankan MA	
Functie	directeur-bestuurder	
Duur dienstverband in 2018	1/1 – 31/12	(2017: 1/1 – 31/12)
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	(2017: 1,0)
Gewezen topfunctionaris?	Nee	
(Fictieve) dienstbetrekking?	Ja	
Zo niet, langer dan 6 maanden binnen 18 maanden werkzaam?	Ja	
Bezoldiging 2018		
Beloning	€ 146.202	(2017: € 140.560)
Belastbare onkostenvergoedingen	€ 952	(2017: € 388)
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 21.688	(2017: € 20.732)
Totaal bezoldiging 2018	€ 168.842	(2017: € 161.680)
Toepasselijk WNT-maximum	€ 176.000	(2017: € 170.000)
Motivering indien overschrijding: zie	N.v.t.	

13.1.2 Toezichthoudende topfunctionarissen

	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 2018	1/1 – 1/2	1/1 – 1/5	1/1 – 31/12
Bezoldiging 2018			
Beloning (excl. BTW)	€ 1.083	€ 3.000	€ 9.000
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -	€ -	€ -
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -	€ -	€ -
Totaal bezoldiging 2018	€ 1.083	€ 3.000	€ 9.000
Totaal bezoldiging 2017:	€ 13.000	€ 9.000	€ 7.725
Toepasselijk WNT-maximum	€ 2.200	€ 5.867	€ 17.600
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 2018	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging 2018			
Beloning (excl. BTW)	€ 9.000	€ 9.000	€ 9.000
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -	€ -	€ -
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -	€ -	€ -
Totaal bezoldiging 2018	€ 9.000	€ 9.000	€ 9.000
Totaal bezoldiging 2017:	€ 7.725	€ 9.000	€ 9.000
Toepasselijk WNT-maximum	€ 17.600	€ 17.600	€ 17.600
Motivering indien overschrijding: zie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Bedragen x € 1	Mr. C. Bode
Functie(s)	Lid / voorzitter
Duur dienstverband in 2018	1/1 – 31/01 lid
	1 /2- 31/12 voorzitter
Bezoldiging 2018	
Beloning (excl. BTW)	€ 12.667
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -
Totaal bezoldiging 2018	€ 12.667
Totaal bezoldiging 2017:	€ -
Toepasselijk WNT-maximum	€ 25.667
Motivering indien overschrijding: zie	N.v.t.

13.2 Vaststelling en ondertekening jaarrekening

Kerkrade, 23 mei 2019
Woningstichting HEEMwonen

Directie,

De Raad van Commissarissen,

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

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

Afwezig i.v.m. vakantie

Ir. G.J.A.M. Römgens
Lid

Origineel getekend door Directie en Raad van Commissarissen

14 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 2018 van HEEMwonen ad € 104,4 miljoen sluit aan met de winst- en verliesrekening en is ten gunste van de overige reserves gebracht.

15 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 2018

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 2018 en van het resultaat over 2018 in overeenstemming met artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, Richtlijn 645 'Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting' van de Nederlandse Raad voor de Jaarverslaggeving (RJ 645) en de bepalingen bij en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT).

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2018 van Woningstichting HEEMwonen te Kerkrade ('de toegelaten instelling') gecontroleerd.

De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2018;
- de winst-en-verliesrekening over 2018; en
- de toelichting met 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 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, RJ 645 en de bepalingen bij en krachtens de WNT.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden en rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

MKEUHFDN45CS-305569552-34

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Stationsplein 8k, 6221 BT Maastricht, Postbus 3122,
6202 NC Maastricht
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, waarin onder 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.

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

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).

Benadrukking van de uitgangspunten van de beleidswaarde

Wij vestigen de aandacht op de toelichting op de beleidswaarde van activa in exploitatie zoals opgenomen in de jaarrekening. Hierin staan de voornaamste uitgangspunten van de beleidswaarde beschreven alsmede dat de invulling van dit waardebegrip in de komende jaren nog nader wordt uitgewerkt waardoor de beleidswaarde in de komende jaren zal kunnen afwijken ten opzichte van het verslagjaar 2018. Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2018 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag 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 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 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 2015 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 jaarverslag en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 35 en 36 van de Woningwet.

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 2015, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, 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 verslaggevingsstelsels 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, 23 mei 2019

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

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

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2018 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 2015, 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. Ook 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.



Contactgegevens HEEMwonen

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

Postadres: Postbus 135, 6460 AC Kerkrade

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