

**Jaarverslag
HEEMwonen
2019**



Inhoudsopgave

Voorwoord	4	5 Financiën	58
1 Bestuursverslag	6	5.1. Algemeen	59
1.1. Algemeen	7	5.2. De resultatenrekening: van categoriaal naar functioneel	61
1.2. Terugblik op 2019 en korte vooruitblik op 2020	8	5.3. Waarderen op marktwaarde in verhuurde staat	62
1.3. Horizontale verantwoording	11	5.4. Beleidswaarde	65
1.4. Risico- en prestatie management	13	5.5. Investeren	68
1.5. Beleidsmatige beschouwing	19	5.6. Financiering	69
1.6. Bestuursverklaring	21	5.7. Fiscaliteit	71
2 HEEMwonen	22	5.8. Meerjarenperspectief	72
2.1. Onze missie	23	5.9. Beleggingen	75
2.2. Kwaliteit dienstverlening	23	5.10. Verenigingen van Eigenaren	75
2.3. Geschillenadviescommissie	26	6 Verslag van de Raad van Commissarissen	76
2.4. Informatie en communicatie	27	6.1. Inleiding	77
2.5. Medewerkers	29	6.2. Besturen en toezichthouden	77
2.6. Ondernemingsraad	34	6.3. De toezichthoudende rol van de RvC	80
3 Huisvesten van de doelgroep	35	6.4. De werkgeversrol van de RvC	86
3.1. Betaalbaar wonen	36	6.5. Verslag vanuit de klankbordfunctie	90
3.2. Wonen en zorg	38	6.6. Samenstelling en functioneren RvC	90
3.3. Betrokkenheid van bewoners	40	6.7. Bezoldiging commissarissen	95
4 De kwaliteit van wonen	42	6.8. Slotwoord	97
4.1. Vastgoedsturing	43	7 Jaarrekening	100
4.2. Ontwikkeling woningbezit	44		
4.3. Duurzaamheid	45		
4.4. Nieuwbouw	47		
4.5. Aan- en verkoop van woningen	50		
4.6. Sloop	50		
4.7. Onderhoud en renovatie	50		
4.8. Leefbaarheid	55		

HEEMwonen in 2019

Bij HEEMwonen vinden we het belangrijk dat bewoners prettig wonen in een fijne buurt. Daar zetten we ons elke dag voor in. In dit korte overzicht van 2019 blikken we terug hoe we dat in 2019 gedaan hebben en welke zaken we in gang hebben gezet. Ook in 2020 staan we weer klaar voor onze klant.

WAARDERING VAN ONZE HUURDERS

8,1

NIEUWE
WONING

7,6

AFHANDELING
REPARATIEVERZOEKEN

7,8

HUUR
OPZEGGEN

ONS BEZIT



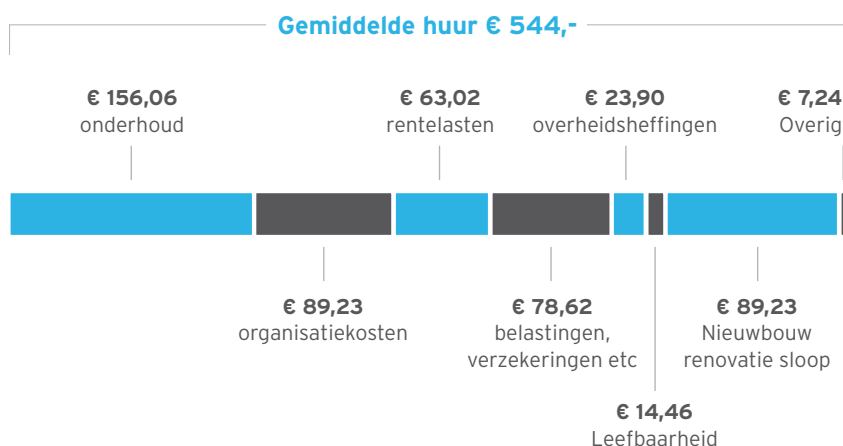
9731
WONINGEN



1878

GARAGES EN OVERIG BEZIT

OPBOUW VAN DE HUURPRIJS



UITGAVEN AAN LEEFBARE EN GOEDE WONINGEN

€ 3.2 MILJOEN
LEEFBAARHEID

€ 972,-
BEHEERKOSTEN PER WONING

€ 22.7 MILJOEN
ONDERHOUD

€ 14.7 miljoen Planmatig (inclusief 65% van toegerekende organisatielasten)
€ 8.0 miljoen Niet-planmatig (inclusief 35% van toegerekende organisatielasten)

ONZE MEDEWERKERS

100,5 FTE

MEDEWERKERS

plus 2 trainees en 2 stagiaires

NIEUWE HUURDERS



742

WONINGZOEKENDEN
KREGEN EEN NIEUWE
WONING

BETAALBARE WONINGEN



€ 544,-

GEMIDDELDE HUUR

HEEMwonen streeft op betaalbare woningen voor mensen met een laag inkomen.

12% goedkoop (< € 424,44)

74% betaalbaar (€ 424,45 - € 651,03)

SENIOREN



35%

WONINGEN GESCHIKT
VOOR SENIOREN

NIEUWBOUW, SLOOP, RENOVATIE EN VERKOOP WONINGEN



117

NIEUWBOUWWONINGEN
ZIJN IN AANBOUW

Kosten: 1,5 miljoen euro



215

RENOVATIES

Kosten: 18,8 miljoen euro



287

GESLOOP

202 woningen / 85 garageboxen

Kosten: 0,5 miljoen euro

Voorwoord

HEEMwonen is een woningcorporatie die actief is in de gemeenten Kerkrade en Landgraaf, in Zuid-Limburg. De focus van HEEMwonen ligt bij de kerntaak: zorgen voor voldoende betaalbare woningen. Dat waren er circa 10.000 in 2019. In het geliberaliseerde segment ging het om ongeveer 200 woningen. Het ondernemingsplan 'Welkom bij HEEMwonen' is het strategisch kader, waarvan we onze keuzes afleiden en waaraan we ons handelen toetsen.

“Wijkplannen gaan HEEMwonen helpen om, samen met de partners van gemeenten en zorg, afgewogen keuzes te maken voor interventies in de wijken.”

Klantfocus

Het verbeteren van de klanttevredenheid heeft organisatie-breed de volle aandacht gekregen. HEEMwonen heeft geïnvesteerd in opleidingen gericht op ontwikkeling van een klantvriendelijke houding en gedrag. Ook zijn organisatieaanpassingen doorgevoerd. De belangrijkste is dat HEEMwonen weer zelf de reparatieverzoeken aanneemt en deze vervolgens doorzet naar de aannemers. Hiermee verbeteren we ons directe klantcontact en houden we zicht op de status van de reparatieverzoeken. HEEMwonen is dan ook verheugd dat de score voor klanttevredenheid in de Aedes benchmark weer terug is op het niveau B. Voor 2020 koerst HEEMwonen op een A voor klanttevredenheid.

Leefbaarheid

HEEMwonen is in 2019 actief aan de slag gegaan met het opstellen van wijkplannen per stadsdeel. Hierin wordt in beeld gebracht hoe de leefbaarheid van het betreffende stadsdeel er op buurt en wijk niveau voor staat. Het passend toewijzen heeft als negatief effect dat kwetsbare mensen veelal in dezelfde complexen en buurten gehuisvest worden. Daarbij komt dat de groep kwetsbare mensen die aangewezen is op huisvesting via de corporatie de laatste jaren groter is geworden. Wijkplannen gaan HEEMwonen helpen om, samen met de partners van gemeenten en zorg, afgewogen keuzes te maken voor interventies in de wijken.

Duurzaamheid

Betaalbaarheid voor de huurder staat voorop bij de investeringsafwegingen. Ook staat duurzaamheid hoog in het vaandel. Samen met The Natural Step heeft HEEMwonen een

duurzaamheidsbeleid opgesteld dat recht doet aan beide doelstellingen. In 2020 wordt dit geconcretiseerd in een CO2 reductieplan. HEEMwonen maakt de keuze om niet voorop te lopen met grootschalige investeringen in duurzaamheid, maar vooral in te zetten op het treffen van no-regret maatregelen. Daarnaast maakt HEEMwonen de omslag naar een woonlastenbeleid.

Krimpregio

De regio Parkstad, waarin HEEMwonen opereert, is een krimpregio. Het aantal inwoners neemt af en wordt ouder. Dat heeft grote gevolgen voor de portefeuillestrategie van HEEMwonen. In 2019 is de vastgoedsturing opnieuw ingericht en de conditiemeting voor het hele bezit afgerond. Deze kennis, gecombineerd met de demografische ontwikkeling, heeft geleid tot het vaststellen van twee nieuwe gebiedsontwikkelingen. Voor Kerkrade is dat Rolduckerveld en voor Landgraaf Oud-Nieuwenhagen. HEEMwonen zal in 2020 de gebiedsontwikkelingen Kerkrade - West (Kerkrade) en Heiveld (Landgraaf) afronden.

HEEMwonen blijft actief investeren in de wijken met de focus op wonen-zorg en zal voor 2020 onverminderd blijven ageren tegen de Verhuurderheffing!

Marjo Vankan

Bestuurder HEEMwonen

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 2019. Ook kijken we alvast vooruit naar 2020.

1.1. ALGEMEEN

HEEMwonen heeft een directieteam dat bestaat uit drie leden, waaronder de bestuurder. Het directieteam is gezamenlijk verantwoordelijk voor de organisatie, waarbij de bestuurder de eindverantwoordelijkheid draagt. In de doorontwikkeling van de organisatie is begin 2019 de keuze gemaakt om de verantwoordelijkheid voor het team Vastgoed onder te brengen bij de directeur Bedrijfsvoering. Daarmee heeft HEEMwonen naast de bestuurder een directeur Bedrijfsvoering & Vastgoed en een directeur Strategie & Wonen.

De directeur Bedrijfsvoering & Vastgoed is verantwoordelijk voor het financiële beleid en het team Bedrijfsvoering en daarnaast voor het team Vastgoed (sloop, nieuwbouw en renovaties). De directeur Strategie & Wonen is verantwoordelijk voor het primaire verhuurproces en de teams Woonservice en Strategie & Beleid.

Tabel 1.1. Persoonlijke gegevens van de bestuurder van HEEMwonen

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

Sinds 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 en adviseert de directie over te nemen besluiten. Dit overleg wordt voorgezeten door de directeur Strategie & Wonen.

De overlegstructuur en besluitvorming van het SO, DO en RvC zijn uitgewerkt in de besturingsfilosofie. Tabel 1.1. toont de persoonlijke gegevens van de bestuurder.

De wetgever stelt de verplichting dat bestuurders binnen 3 jaar minimaal 108 PE-punten (Permanent Education) moeten behalen. In 2019 heeft de bestuurder deelgenomen aan diverse seminars en leergangen waaronder een leergang netwerk-leiderschap, volkshuisvesting in de slimme regio, verduurzaming en economie, risicobeheersing en veiligheid. Daarmee heeft de bestuurder in 2019 83 PE punten behaald. Voor de periode 2017 tot en met 2019 behaalde de bestuurder 204 PE punten en voldoet daarmee aan de vereisten voor permanente educatie.

1.2. TERUGBLIK OP 2019 EN KORTE VOORUITBLIK OP 2020

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 2019 én naar aanleiding van de tussentijdse evaluatie van ons ondernemingsplan 'Welkom bij HEEMwonen' in 2018 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. Aan de hand van de zes ondernemingsdoelstellingen uit ons ondernemingsplan en onze drie kernwaarden kijken we terug op het verslagjaar en blikken we vooruit naar 2020.

1. Onze huurders voelen zich welkom bij HEEMwonen	Zoals gezegd heeft HEEMwonen in 2019 volop ingezet op het vergroten van de klanttevredenheid. Met als resultaat een B op klanttevredenheid in de Aedes benchmark. Voor 2020 koersen we op een A voor klanttevredenheid.
2. We kiezen meer de regierol richting partners	HEEMwonen werkt sinds een aantal jaren in een ketensamenwerking voor het niet-planmatig onderhoud en planmatig onderhoud. In 2019 is de ketensamenwerking NPO geëvalueerd, zijn er verbeteringen afgesproken en is er voor een periode van vijf jaar een nieuw contract afgesloten met de betrokken ketenpartners. De inkoop functie bij HEEMwonen is in dit kader belangrijker geworden en het leveranciersmanagement wordt in 2020 verder uitgewerkt naar contractmanagement.
3. We blijven ons inzetten voor leefbare buurten waar bewoners prettig (samen)wonen	Een substantieel aantal medewerkers van HEEMwonen is dagelijks bezig met de leefbaarheid in de buurten. Wijkbeheerders, wijkconsulenten en sociaal consulenten werken samen met partners, zoals gemeenten en welzijns- en zorginstellingen aan de leefbaarheid in de wijk. HEEMwonen wil gericht mens en middelen inzetten voor het vergroten van de leefbaarheid en heeft daarom in 2019 wijkplannen per stadsdeel vastgesteld. Als onderdeel van de vastgoedsturing wordt er met complexplannen gewerkt, die verbonden worden met de wijkplannen. Op deze manier verbeteren we de samenhang tussen mens en stenen. In 2020 worden de wijkplannen verder uitgewerkt met de lokale partners.

4. We zorgen voor voldoende betaalbare en beschikbare woningen

Betaalbaarheid en beschikbaarheid staat onder druk. Meer mensen doen een beroep op huisvesting bij de corporatie en de betaalbaarheid staat met name onder druk door stijgende bouwkosten en de duurzaamheidsopgave. HEEMwonen heeft uitgesproken dat betaalbare woningen het belangrijkste zijn. Daarom zal in 2020 het programma van eisen nieuwbouw en renovatie opnieuw vastgesteld worden. Ook zullen, waar mogelijk, meer conceptwoningen ingekocht worden en zal er meer met andere corporaties samengewerkt worden voor wat betreft inkoop en renovaties.

5. Beslissingen die we nemen moeten duurzaam zijn

Dat geldt voor onze investeringen, ons gebouwenbeheer én voor onze medewerkers. Voorbeelden van vastgoedprojecten zijn SUPERLOCAL en Energiek Lichtenberg. In 2019 is het duurzaamheidsbeleid vastgesteld dat in 2020 uitgewerkt wordt in een CO₂-reductieplan. Een aantal zorgpartijen wordt door HEEMwonen gezien en gedefinieerd als strategische partner. Dat zijn met name die partijen die in dezelfde buurten en wijken actief zijn als HEEMwonen. In 2020 wil HEEMwonen met een aantal van deze zorgorganisaties tot duurzame samenwerkingsafspraken komen op buurtniveau.

Op het gebied van personeel en organisatie hebben we samen met de OR gewerkt aan een nieuwe manier van het gesprek voeren over de bijdragen en inzet die medewerkers leveren aan de te behalen resultaten van HEEMwonen. Dat noemen we waardevol werken. In 2020 zal dit organisatie breed toegepast gaan worden. Het in 2018 gestarte management development traject is eind 2019 afgerond. In 2020 wordt o.a. als uitwerking van het strategisch personeelsplan het plusprogramma opgestart voor medewerkers die in aanmerking komen voor de toekomstige sleutelposities binnen en/of buiten HEEMwonen..

6. Onze financiële continuïteit op de lange termijn is gewaarborgd

We zijn continu gericht op het verbeteren van de efficiëntie in de werkprocessen en bedrijfsvoering. Dat heeft geresulteerd in een B op beïnvloedbare bedrijfslasten in de Aedes benchmark. HEEMwonen werkt aan het doorontwikkelen van het prestatie- en risicomanagement en heeft in 2019 een business controller aangetrokken. In 2020 zal de software van de Naris risicomanagement tool geïmplementeerd worden. Het investeringsstatuut van HEEMwonen is opnieuw vastgesteld met de afspraak het statuut jaarlijks te evalueren. HEEMwonen wordt door WSW gelabeld als corporatie met een laag risicoprofiel.

“Onze kernwaarden zijn nog onverminderd actueel en passend. De opgave in ons werkgebied vraagt om een proactieve woningcorporatie die bereid is grensverleggend te zijn in de uitvoering van haar werkzaamheden, uiteraard passend binnen de financiële kaders.”

Onze kernwaarden: ondernemend, betrokken en duidelijk

Onze kernwaarden zijn nog onverminderd actueel en passend. De opgave in ons werkgebied vraagt om een proactieve woningcorporatie die bereid is grensverleggend te zijn in de uitvoering van haar werkzaamheden. Ondernemend zijn we op tal van gebieden: de ontwikkeling van SUPERLOCAL, het ondersteunen van bewonersinitiatieven en het doorontwikkelen van de ketensamenwerking zijn hier een aantal voorbeelden van. Betrokken zijn we onder andere doordat we onze opgave op het gebied van leefbaarheid veel gericht gaan aanpakken, we de Vrijwilligers Bedank Dag hebben georganiseerd en we initiatieven zoals 'Ikgroenhet' actief ondersteunen. Duidelijk zijn we in het stellen van grenzen. We zijn ook in deze markt nog steeds een financieel gezonde organisatie omdat we duidelijk zijn in het sturen op de financiële parameters. Dat zorgt ervoor dat we de opgaven in deze markt nog steeds kunnen realiseren.

Ontwikkelingen in onze sector

Een aantal ontwikkelingen vraagt de komende jaren extra onze aandacht. Het betreft vooral de verduurzaming van de woningvoorraad in relatie tot betaalbaarheid. Ook neemt de druk op de leefbaarheid in buurten en complexen toe en hebben we zeker ook te maken met het vraagstuk wonen-zorg. Heeft HEEMwonen voldoende toegankelijke woningen voor de groeiende groep ouderen? Begin 2020 wordt het portefeuilleplan van HEEMwonen herijkt; daarbij zullen deze thema's leidend zijn.

Verhuurderheffing

Sinds 2013 betalen verhuurders met meer dan tien sociale huurwoningen een Verhuurderheffing om het begrotingstekort van het Rijk te helpen dichten. De Verhuurderheffing en de gematigde huurverhoging beperken onze investeringscapaciteit. In 2019 ging het om een bedrag van 5,4 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. Daarnaast kunnen we sinds 2019 ook een korting op de Verhuurderheffing krijgen bij nieuwbouw van 10.000 euro per verhuureenheid. In 2019 leidde dit tot een vermindering van 2,5 miljoen euro. Daarmee kwam het te betalen bedrag aan Verhuurderheffing in 2019 uit op 2,9 miljoen euro. Een bedrag dat we niet in het belang van de volkshuisvesting konden inzetten.

1.3. HORIZONTALE VERANTWOORDING

Dagelijks werken we nauw samen met huurdersorganisaties, bewonerscommissies, zorgpartijen, gemeenten en ketenpartners. Met regelmaat bespreken we de voortgang van die samenwerking en leggen we ook verantwoording af over onze 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. We vinden het belangrijk om dit te blijven doen. We leren van die ervaringen en zorgen er voor dat we een goede relatie met onze stakeholders behouden. Hieronder zijn een aantal voorbeelden opgenomen over onze horizontale verantwoording in 2019.

In 2018 hebben we door de evaluatie van het ondernemingsplan samen met onze stakeholders uitgebreid onze strategische keuzes, onze inzet en bereikte resultaten geëvalueerd. Daarom heeft 2019 vooral in het teken gestaan van het realiseren van onze koers en minder in de horizontale verantwoording daarvan. Hieronder willen we toch een aantal bijzonderheden eruit lichten.

Themadag samenwerking CHOH & HEEMwonen

Samen met het CHOH hebben we een themadag over de onderlinge samenwerking georganiseerd. Doel van de dag was om de samenwerking te evalueren en daar waar nodig bij te stellen. Onderwerpen waren de rollen van het CHOH, de strategische thema's van HEEMwonen, de betrokkenheid van het CHOH bij projecten en het regionale overleg prestatieafspraken. De opbrengst van deze themadag is verwerkt in afspraken en in de loop van 2020 wordt getoetst of deze afspraken ook worden gerealiseerd.

Evaluatie ketensamenwerking

In 2018 is de evaluatie van de ketensamenwerking niet planmatig onderhoud (NPO) opgestart en in 2019 is deze afgerond. Doel van de evaluatie was om de kwaliteit van de samenwerking in de gehele keten te toetsen inclusief de waardering van onze klanten. Bij deze evaluatie waren circa 60 medewerkers van circa 10 verschillende organisaties betrokken. Deze evaluatie is uitgebreid opgepakt omdat we hiermee een goede basis wilden leggen voor de doorontwikkeling van de ketensamenwerking. Ook zullen we jaarlijks, in een veel lichtere vorm, de kwaliteit van de ketensamenwerking onder de deelnemers blijven toetsen.

“Onze belangrijkste stakeholders zijn onze huurders.”

Prestatieafspraken met de gemeenten Landgraaf en Kerkrade

Net als de afgelopen jaren maken we in ons werkgebied lokale prestatieafspraken. Ook leggen we verantwoording af over de bereikte resultaten van het voorgaande jaar. Dit is een jaarlijks terugkerende cyclus waarin we in nauwe afstemming met de huurdersorganisaties, woningcorporaties en de gemeenten tot afspraken komen over ieders inzet en te bereiken resultaten.

Regionale afspraken

De regionale samenwerking binnen Parkstad wordt steeds belangrijker en werpt ook steeds meer en betere vruchten af. Zo hebben we in 2019 ook gewerkt aan de totstandkoming van regionale prestatieafspraken. Begin 2020 zijn deze bestuurlijk bekrachtigd.

Regiodeal

In 2019 heeft het Rijk het maximaal beschikbare bedrag van 40 miljoen euro toegekend voor een Regio Deal. In de deal zorgen de Provincie Limburg en de regiogemeenten voor de andere 40 miljoen euro. Hiermee spreken Rijk, Provincie Limburg en de regio af om gezamenlijk de schouders te zetten onder de aanpak van de regionale opgave in Parkstad. Voor HEEMwonen is dat een belangrijke bijdrage voor de realisatie van projecten als Rolduckerveld en Oud-Nieuwenhagen. Ook laat dit goed zien hoe belangrijk de regionale samenwerking is. Voor ons en voor onze huurders maken we daarmee middelen vrij, die we op eigen kracht nooit voor elkaar hadden gekregen.

Onze belangrijkste stakeholders zijn onze huurders. In paragraaf 3.3. van dit jaarverslag 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.

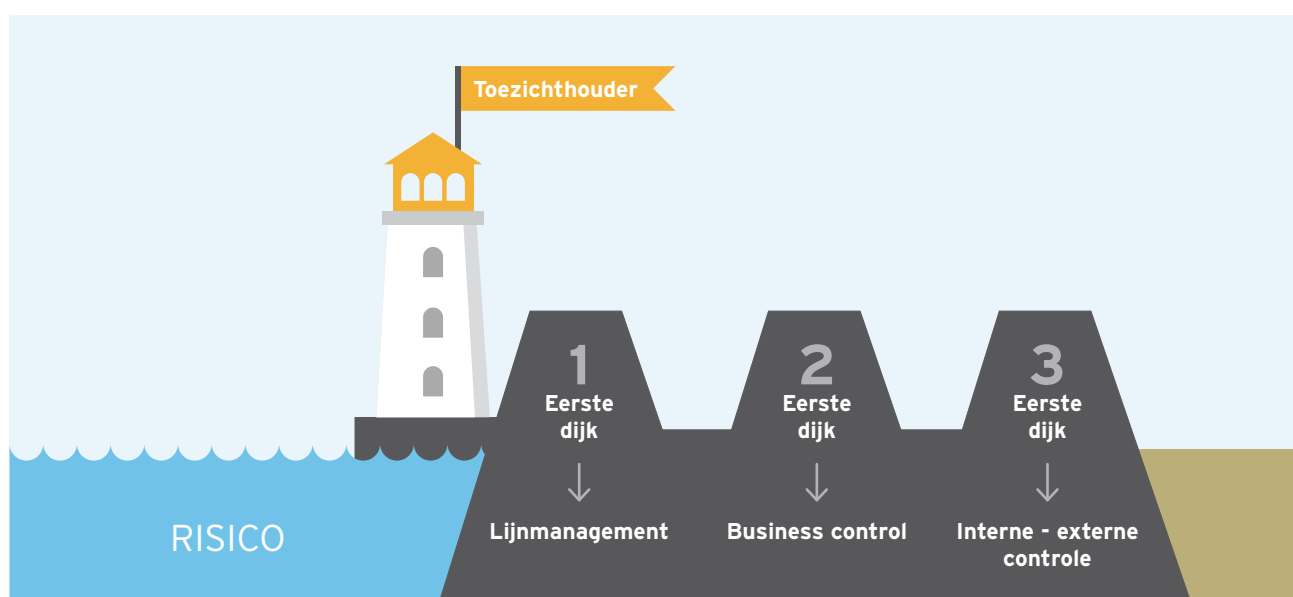
1.4. RISICO- EN PRESTATIEMANAGEMENT

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).

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 begin 2018 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. Binnen HEEMwonen is in 2019 een vervolg gegeven aan de verdere doorontwikkeling van het prestatie- en risicomanagement (integraal waardemanagement) ter ondersteuning van het 'Three lines of defence model' (zie afbeelding 1.1.).

Afbeelding 1.1. Three lines of defence model

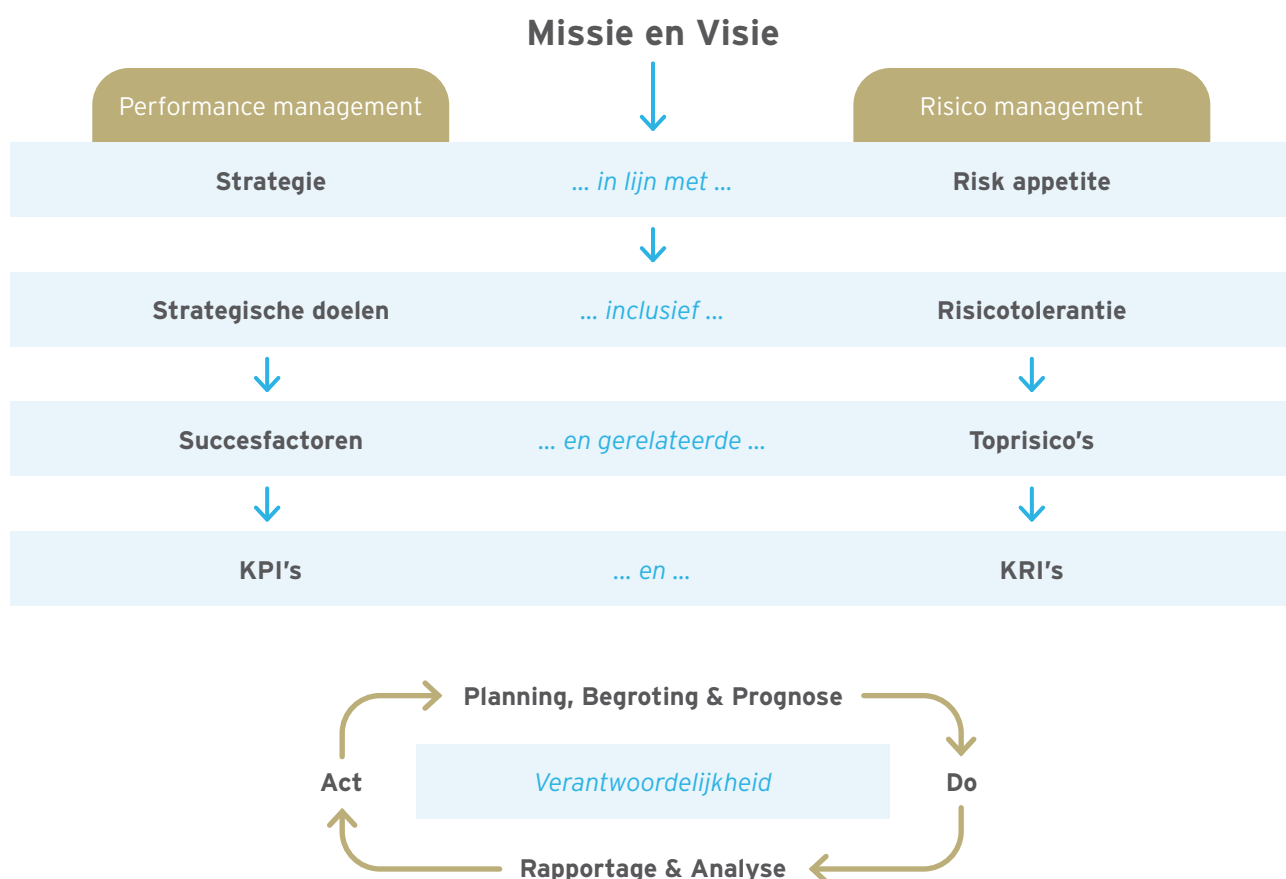


“Teamleiders zullen sneller risico’s signaleren, omdat zij nauwer betrokken zijn bij processen dan business control.”

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. Teamleiders zullen sneller risico’s signaleren, omdat zij nauwer betrokken zijn bij processen dan business control.

De tweede lijn krijgt hierin een meer faciliterende rol om het corporatie-brede risicoprofiel te analyseren en te monitoren en bij te sturen 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. Zie Afbeelding 1.2. voor de relatie tussen prestatie- en risicomanagement bij HEEMwonen.

Afbeelding 1.2. Relatie tussen prestatie- en risicomanagement



“Het doel van risicomanagement is om risico's te (h)erkennen, waarna een afweging kan worden gemaakt of deze risico's moeten worden vermeden, gemitigeerd, verzekerd of geaccepteerd.”

De doorontwikkeling van het 'Three lines of defence model' heeft er toe geleid dat in 2019 de functie van business-control is ingericht via een interim-functie. Vanaf 2020 is deze functie definitief ingevuld.

Inrichting risicomanagement

Naast het prestatie management is risicomanagement van groot belang voor het realiseren van de ondernemingsdoelstellingen en de beheersing van factoren die de realisatie van deze doelstellingen in de weg kunnen staan.

Bij risicomanagement staan risico's centraal: welke in- en externe gebeurtenissen hebben impact op de doelstellingen van onze organisatie? Het doel van risicomanagement is om risico's te (h)erkennen, waarna een afweging kan worden gemaakt of deze risico's moeten worden vermeden, gemitigeerd, verzekerd of geaccepteerd. Vervolgens is het van belang om deze risico's te blijven monitoren. Door risicomanagement beperken we de kans dat de organisatie voor verrassingen komt te staan.

In 2019 heeft HEEMwonen de (strategische) risico's in kaart gebracht en deze risico's gelinkt aan de ondernemingsdoelstellingen zoals die zijn opgenomen in het ondernemingsplan 2017-2020. Vervolgens zijn deze risico's aan risico-eigenaren toegewezen. Hiermee is een verdere stap gezet in de verfijning van het 'Three lines of defence model'. Het lijnmanagement in de eerste lijn is verantwoordelijk voor zowel de prestaties als ook de risico's op de ondernemingsdoelstellingen.

In 2020 worden periodiek (per kwartaal) de risico's met de 'eigenaren' besproken en zal er middels een risicorapportage periodiek verslag worden gedaan aan bestuur en Raad van Commissarissen.

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 management filosofie 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.

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

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

Zoals hierboven omschreven kan de risicostrategie van HEEMwonen het best omschreven worden als risicobewust handelen. Voorbeelden hiervan zijn o.a.:

- een met de Belastingdienst afgesloten convenant Horizontaal Toezicht in combinatie met een Tax Control Framework. Hierdoor worden fiscale vraagstukken vroegtijdig afgestemd met de Belastingdienst. HEEMwonen tolereert weinig tot geen risico's op dit gebied;
- HEEMwonen houdt geen speculatieve grondposities aan; hiermee worden financiële risico's vermeden;
- HEEMwonen maakt geen gebruik van derivaten;
- het voor eigen rekening en risico ontwikkelen en bouwen van koopwoningen behoort niet tot de business van HEEMwonen;
- HEEMwonen geeft veel aandacht aan integriteitsvraagstukken d.m.v. regelmatige personeelstrainingen en het bespreekbaar maken van deze vraagstukken tijdens functioneringsgesprekken en personeelsbijeenkomsten;
- door toepassing van de exposé-methodiek en het drie-kamermodel laat HEEMwonen zien de risico's binnen de vastgoedontwikkeling te minimaliseren.

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 oktober een controle (externe audit) uitgevoerd in het kader van de jaarrekening 2019.

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 jaarlijks afgestemd met de Auditcommissie en de externe accountant. In dit auditplan is opgenomen dat de audits op de risicovolle processen (inkoop, wijzigen autorisaties

“Integriteit moet
niet worden gezien
als van buitenaf
opgelegde normen.”

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.

Naast deze interne controles op de effectieve en efficiënte werking van de interne beheersing zijn in 2019 door de interim business controller een aantal specifieke audits uitgevoerd, namelijk:

- AVG-scan;
- ICT-omgeving: toereikend en toekomstbestendig?;
- totstandkoming sloop- en investeringsplannen 2019;
- SUPERLOCAL: inventarisatie van risico's rondom het verkrijgen van subsidies;
- proces totstandkoming Financiële Meerjarenprognose 2019-2023;
- nieuwbouw 114 woningen Voorterstraat / SUPERLOCAL;
- prestatieafspraken met gemeenten (en de rol van de RvC);
- renovatie 332 woningen Heilust;
- wel of niet benutten van toewijzingsruimte.

Aansluitend op het Reglement Financieel Beleid en Beheer wordt in 2020 een Management Control Framework opgesteld.

Integriteit en fraudepreventie

HEEMwonen hanteert een praktische integriteitscode. In deze code worden gedragsregels aangereikt voor bestuur en medewerkers, maar ook voor de RvC en partijen 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 2019 onveranderd. HEEMwonen ziet 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.

In 2020 zal onder externe begeleiding een 'integriteitsdag' gehouden worden. Dit om het integriteitsbewustzijn, het morele oordeelsvermogen en het morele gedrag verder te vergroten. Naast bestuur, directie en medewerkers, nemen ook de leden van de Raad van Commissarissen hieraan deel.



In het jaarverslag is met name in hoofdstuk 5 'Financiën' een blik vooruit beschreven op basis van de verwachtingen voor 2020, zoals die waren voordat het COVID-19 virus in Nederland uitbrak.

Impact COVID-19

In maart 2020 is de impact van het COVID-19 virus op Nederland en de rest van de wereld groot geworden. Niet langer is er vooral sprake van gezondheidsrisico's, inmiddels is de samenleving tijdelijk ontwricht en lijkt een economische recessie onafwendbaar. Met name de ontwrichting van de samenleving is zorgwekkend voor de samenleving als geheel, onze huurders en onze organisatie.

De impact van het COVID-19 virus betekent dat wij onze bedrijfsprocessen hebben aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Nieuwe richtlijnen en ontwikkelingen monitoren we continu en volgen we op. Onze maatregelen zijn erop gericht om de gezondheid van onze medewerkers, huurders en relaties te beschermen en, waar mogelijk, de dienstverlening voor onze huurders te continueren.

De grootste risico's van het COVID-19 virus voor ons lijken op dit moment waardedaling van activa, vertraging van bouw- en renovatietrajecten, betalingsproblematiek bij huurders, uitstel van onderhoud, langere leegstand van verhuurde eenheden en uitval van medewerkers. Dat lijken vooralsnog geen factoren die kunnen leiden tot een bedreiging van de bedrijfscontinuïteit.

Gezien ons bedrijfsmodel liggen continuïteitsproblemen niet direct voor de hand om de volgende redenen:

- de huurstromen zijn omvangrijk en goed gespreid, wij zien op dit moment nog geen materiële impact op de inning van huren;
- het onroerend goed is normaal gesproken courant en waardevast en we zijn voor onze kasstromen niet afhankelijk van verkopen;
- de financiële ratio's zijn goed en bieden de vereiste veiligheidsbuffers.

Daarnaast hebben we niet direct te maken met een liquiditeitsrisico. Aantrekken van liquiditeiten bij de sectorbanken BNG/NWB is nu en naar verwachting komend jaar ook geen probleem. Ook een rentestijging heeft op korte termijn geen significante invloed op de kasstromen van HEEMwonen. Zo nodig kan getemporeerd worden in onderhouds- en investeringsuitgaven om de uitgaande kasstroom en verzwaring van de financieringslast te beperken. Ook zijn er mogelijkheden om de flexibele of variabele kosten te verlagen. Daar waar noodzakelijk zullen wij ook gebruik maken van de maatregelen die de Rijksoverheid heeft afgekondigd om de economische gevolgen te beperken.

Op dit moment hebben we vooral aandacht voor crisismanagement en is het nog te vroeg voor een gedetailleerde impactanalyse. Vooralsnog verwachten wij niet dat dit invloed heeft op de financiële continuïteit van HEEMwonen.

1.5. BELEIDSMATIGE BESCHOUWING

De ontwikkeling van de marktwaarde

In 2019 is de woningmarkt opnieuw aangetrokken. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende vraag zichtbaar. De bouw van nieuwe huur- en koopwoningen blijft sterk achter bij de stijging van de vraag. Mede hierdoor stijgt de waarde van de woningportefeuille van HEEMwonen voor het derde jaar op rij. De totale waarde van de woningportefeuille is met 85 miljoen euro gegroeid van 1,007 miljard euro naar een waarde van 1,092 miljard euro. Dit betreft een waardegroei van ruim 8 procent.

De positieve waardeontwikkeling is het gevolg van een verder aangetrokken koopmarkt, waarin de toegenomen vraag en krapte resulteren in een leegwaardegroei van de vastgoedportefeuille. De steeds verder dalende rentestand is hierin mede een bepalende factor. Het risicoprofiel voor het verhuren van woningen daalt eveneens, dat leidt tot een lagere disconteringsvoet. Van alle parameters die van invloed zijn op de marktwaarde in verhuurde staat heeft de disconteringsvoet de grootste impact op de waardeontwikkeling.

De beleidswaarde

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. Aangezien de lasten van woningcorporaties, door de maatschappelijke opgaven, op een hoger niveau liggen dan bij andere marktpartijen (beleggers), is de beleidswaarde van het woningbezit een flink stuk lager dan de marktwaarde in verhuurde staat. Met de 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.

De beleidswaarde vormt een onderdeel van het verticaal toezichtmodel van de Autoriteit Woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Het jaar 2019 werd als een overgangsjaar naar een

definitief normenkader gezien. De uitkomsten van de beleidswaarde in de jaarrekening 2018 van alle corporaties heeft voor de Aw en WSW als input gediend om een definitieve sectornorm voor de loan-to-value (LTV) en solvabiliteit vast te stellen. In 2019 bleef de bestaande norm voor de LTV (maximaal 75 procent) en voor de solvabiliteit (minimaal 20 procent) van toepassing. Inmiddels is bekend dat de norm voor de LTV wordt verhoogd naar 85 procent en de norm voor de solvabiliteit wordt verlaagd naar 15 procent (DAEB-tak). Woningcorporaties hebben een aanzienlijke opgave op het gebied van duurzaamheid en deze opgave dient uiteraard ook te worden gefinancierd. Gedurende het overgangsregime werd de borgingsruimte op basis van een bredere analyse van de financiële positie van de individuele corporatie bepaald.

In hoofdstuk vijf van dit jaarverslag wordt een analyse gepresenteerd over de ontwikkeling van de beleidswaarde in 2019. Uitgangspunten voor de beleidswaardeberekening zijn vastgelegd in het “handboek modelmatig waarderen marktwaarde”. Op basis van ervaringen kan de externe toezichthouder jaarlijks 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 toekomstige jaren, onder meer samenhangend met:

- aanpassing van de huurstijgingsparameter: bij de 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 (door-exploiteerscenario), welke ultimo 2019 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 het 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 vastgoed-gerelateerde bedrijfslasten;
- toepassing van nadere standaardisatie voor de bepaling van de bedrijfslasten.

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 531 miljoen euro. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2019 bestaat uit de onderdelen zoals opgenomen in Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Van marktwaarde naar beleidswaarde (bedragen x € 1.000)

Marktwaarde verhuurde staat		€ 1.091.581
Beschikbaarheid (doorexploiteren)	+ € 2.566	
Betaalbaarheid (huren)	- € 270.760	
Kwaliteit (onderhoud)	- € 215.192	
Beheer (beheerkosten)	- € 47.315	
Subtotaal		- € 530.701
Beleidswaarde		€ 560.880

1.6. BESTUURSVERKLARING

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

Kerkrade, 25 juni 2020

Drs. A.M.H. Vankan MA

Bestuurder

2

HEEMwonen

HEEMwonen wil een corporatie zijn die dicht bij de huurder staat en weet wat er speelt in de wijk. In 2019 zijn verdere stappen gezet om die doelstelling te bereiken. Dat heeft onder andere geleid tot een stijging van de klantwaardering op bijna alle onderdelen van het KWH. Ook wil HEEMwonen zoveel mogelijk regie behouden over de klantcontacten. Vanaf december 2019 hebben we de intake en planning van de reparatieverzoeken weer in eigen hand genomen. Daarmee komen alle klantvragen direct bij HEEMwonen binnen, waardoor we beter in staat zijn om de dienstverlening verder te verbeteren. Er zijn stappen gezet om tot een meer gebiedsgerichte aanpak te komen op het gebied van leefbaarheid. Het doel is om meer gericht de verbetering van de leefbaarheid op te pakken. Daar waar dat kan en past doen we dat zelf, maar de nauwe samenwerking met onze huurders en stakeholders hebben we zeker nodig bij deze opgaven. In 2020 geven we hier verder invulling aan. Zo werken we bij HEEMwonen elk jaar gericht verder aan de invulling van de missie om alle klanten een goed thuis en optimale dienstverlening te bieden.

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.

Onze koers is in 2019 onveranderd gebleven. Wel hebben een aantal zaken meer nadrukkelijk onze aandacht gevraagd: de verbetering van onze dienstverlening, de ontwikkeling van het duurzaamheidsbeleid en de verbetering van de leefbaarheid in onze wijken en buurten.

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 Kwaliteitscentrum Woningcorporatie Huursector (KWH) onderzoekt continu de klanttevredenheid van huurders van HEEMwonen. Zoals Tabel 2.1. laat zien, hebben we op bijna alle onderdelen van het KWH verbetering laten zien ten opzichte van 2018. Dat is het resultaat van een gerichte verbeteraanpak op alle facetten van de dienstverlening. Processen zijn doorgelicht en aangepast. Leidend hiervoor was de klantreis, passend bij een optimale dienstverlening. Daarnaast hebben we gewerkt aan houding en gedrag van medewerkers. Ook hebben we in nauwe samenwerking met de ketenpartners die het dagelijks onderhoud verzorgen processen en systemen geoptimaliseerd. Het resultaat is dat we op veel onderdelen van onze dienstverlening op of boven het landelijk gemiddelde scoren. Aandachtspunt blijft, net als de voorgaande jaren, het onderdeel contact. We verwachten hierin vanaf 2020 verbetering, omdat we vanaf december 2019 de intake en planning van reparatieverzoeken volledig in eigen beheer doen én omdat vanaf diezelfde maand het keuzemenu bij telefonisch contact eruit is gehaald. Als huurders en andere belanghebbenden met HEEMwonen bellen, krijgen zij direct een medewerker aan de lijn, in plaats van een keuzemenu. Onze ambitie is dat onze dienstverlening in 2020 nog verder verbetert en op alle onderdelen ruim boven het landelijk gemiddelde scoort.

Tabel 2.1. KWH-scores 2016-2019.

Onderdeel	2019	2018	2017	2016
Contact	7,3	7,3	7,1	7,7
Woning zoeken	8,2	8,1	7,9	7,9
Nieuwe woning	8,1	8,0	7,8	7,7
Huur opzeggen	8,2	7,8	7,9	7,6
Reparaties	7,9	7,6	7,9	7,6
Onderhoud	8,0	7,8	8,2	7,8
Totaalscore	8,0	7,8	7,8	7,7

Aedes benchmark

HEEMwonen neemt ieder jaar deel aan de Aedes benchmark.

Branchevereniging Aedes vergelijkt in deze benchmark de prestaties van corporaties in Nederland op onder andere klanttevredenheid en bedrijfslasten. Zoals uit Tabel 2.2. blijkt, steeg het onderdeel huurdersoordeel ten opzichte van 2018 en gingen we van een C-score op het onderdeel klanttevredenheid in 2018 naar een B-score in 2019.

Tabel 2.2. Resultaten Aedes Benchmark voor HEEMwonen in 2018 en 2019

Prestatieveld	Score 2019	Letter 2019	Score 2018	Letter 2018	Weging
Nieuwe huurders	8,1	A	7,8	B	25
Huurders met reparatieverzoek	7,6	B	7,3	C	55
Vertrokken huurders	7,8	B	7,4	B	20
Huurdersoordeel (letter)	-	B	-	C	-

Op alle onderdelen van de Aedes benchmark hebben we verbetering laten zien. Daarnaast bevinden alle scores zich tevens boven het landelijk gemiddelde. Het onderdeel nieuwe huurders bevindt zich op A-niveau, de andere twee onderdelen, zijnde huurders met reparatieverzoek en vertrokken huurders, scoren op B-niveau. Speciale aandacht verdienen de reparatieverzoeken. Dat onderdeel weegt het zwaarst. Het wordt vooral bepaald door de kwaliteit van de ketenpartners en de betrokken co-makers. Er heeft duidelijk verbetering van de dienstverlening plaatsgevonden. Wel zijn we van mening dat de kwaliteit nog verder verbeterd moet worden. Hierover hebben we afspraken gemaakt met onze ketenpartners. De ambitie voor 2020 is dat de kwaliteit van onze dienstverlening zich op A-niveau van de Aedes benchmark bevindt.

“Onze ambitie is om een ‘in een keer goed’ afhandeling te realiseren van 85%.”

“Al deze meldingen worden geregistreerd en in de organisatie uitgezet naar de betrokken collega.”

Intake en planning reparatieverzoeken

Vanaf december 2019 voeren we de intake en de planning van de reparatieverzoeken weer zelf uit. Daarvoor waren die activiteiten uitbesteed aan callcenter ROSA. De reden om dit proces weer intern bij HEEMwonen te beleggen is dat we volledige regie willen hebben over al onze klantcontacten. Dat heeft zowel betrekking op de intake van alle klantvragen, de doorverwijzing en ook de kwaliteit van de afhandeling. Daarnaast hebben we stappen gezet om processen rondom de intake te vereenvoudigen en daar waar dat kan te digitaliseren. De doelstelling is dat we de klantwaardering verhogen, maar ook dat we efficiënter werken. Onze ambitie is om een ‘in een keer goed’ afhandeling te realiseren van 85%. Dat betekent dat in 85% van de intakes de klant volledig geholpen is. Op dit moment is dat percentage 72%. Daarnaast willen we daarmee ook het aantal calls verder terugbrengen.

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 binnen komen. Nadat de klacht bekend is bij het HIP, wordt de klacht geregistreerd en uitgezet naar de juiste persoon binnen HEEMwonen.

In 2019 kwamen er 185 klachten binnen. Hiervan hadden 71 procent betrekking op technische vraagstukken (veelal rondom reparaties). De overige klachten (29 procent) hadden onder andere betrekking op communicatie, de corporatie in algemene zin en het beleid van HEEMwonen. Ondanks dat de kwaliteit van onze dienstverlening hoger wordt gewaardeerd, zijn we er het afgelopen jaar niet in geslaagd het aantal klachten terug te dringen. HEEMwonen is van mening dat het aantal klachten en de afhandeling van de klachten (wijze van afhandeling, doorlooptijden) beter moet. Hiertoe zijn afspraken gemaakt (eenvoudigere procedure, strakkere sturing, casus besprekingen) die ertoe moeten leiden dat het aantal klachten in 2020 zal dalen.

Naast ‘officiële’ klachten zijn er dit jaar 203 KWH-meldingen binnengekomen. Dat zijn bijna 60 meldingen minder dan in 2018. Dat komt door de hogere waardering die we van onze klanten voor onze dienstverlening krijgen. We krijgen een KWH melding per e-mail, als in het KWH-onderzoek een score van 5 of lager wordt gegeven op de zogenaamde ‘signaalvragen’. Al deze meldingen worden, net als reguliere klachten, geregistreerd en in de organisatie uitgezet naar de betrokken collega. Als de melding is opgepakt en afgehandeld, meldt de betrokken collega de klacht gereed bij het HIP. Hier is de ambitie om het aantal klachten te verminderen wel gelukt. De verwachting is dat dit aantal in 2020 verder kan afnemen door gerichte verbeteringen van de dienstverlening.

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 - 2019

	2019	2018	2017	2016	2015
Nieuw binnengekomen geschillen	12	6	4	9	7
In behandeling genomen geschillen	5	3	3	6	5
Waarvan gegrond	1	2	1	1	0
Waarvan ongegrond	4	0	2	5	0
Geschillen op 31-12 nog in behandeling	0	0	0	0	1

Tabel 2.3. laat het aantal geschillen zien vanaf 2015. Over de vijf in behandeling genomen geschillen, heeft de bestuurder in één geval het advies van de geschillenadviescommissie volledig overgenomen. In één geval heeft de bestuurder het advies niet gevolgd. In twee situaties heeft HEEMwonen tijdig en correct gehandeld. Eén geschil valt onder de voorwaarden van de VvE.

Van de twaalf binnengekomen geschillen zijn zeven geschillen niet ontvankelijk verklaard met de volgende redenen: vier geschillen hebben de interne klachtenprocedure niet doorlopen. Twee geschillen zijn in behandeling bij de huurcommissie. Eén geschil heeft de reactietermijn met één jaar overschreden.

Samenstelling geschillenadviescommissie

Tabel 2.4. toont de samenstelling van de geschillenadviescommissie per 31 december 2019 en het rooster van aftreden.

Tabel 2.4. Samenstelling en rooster van aftreden geschillenadviescommissie

Naam	Functie	Einde zittingstermijn	Herkiesbaar
Thei Iding	voorzitter	1-1-2022	Ja
Marianne Plag	lid huurder en plaatsvervangend voorzitter	1-1-2023	Ja
Rob Driessen	lid verhuurder	1-1-2021	Ja

Reglement geschillenadviescommissie

Naar aanleiding van de wetswijziging per 1 januari 2019 heeft HEEMwonen het reglement voor de geschillenadviescommissie aangepast naar voorbeeld van het reglement dat is opgesteld door branchevereniging Aedes. Het nieuwe reglement is te vinden op de website van HEEMwonen. Conform het nieuwe reglement zijn twee nieuwe leden geworven die zitting nemen vanaf 1 januari 2020.

Evaluatie geschillenadviesprocedure

In 2019 hebben de leden van de geschillenadviescommissie en HEEMwonen hun samenwerking geëvalueerd. Naar aanleiding van deze evaluatie zijn nieuwe werkafspraken gemaakt. De evaluatie is als waardevol ervaren, om die reden worden vanaf heden jaarlijks evaluatiegesprekken gevoerd met de leden van de geschillenadviescommissie en de bestuurder.

Vergoedingen leden

Sinds 2010 zijn de vergoedingen voor de voorzitter en de leden ongewijzigd. In 2019 heeft een vergelijkend onderzoek plaatsgevonden onder diverse corporaties in Limburg. Op basis van dit onderzoek zijn de vergoedingen vanaf 1 januari 2019 bijgesteld. De vergoedingen worden uitgekeerd zoals opgenomen in Tabel 2.5.

Tabel 2.5. Vergoedingen leden geschillenadviescommissie

Voorzitter	• Per hoorzitting € 200,- • Per extra vergadering € 150,- • Huisbezoek + rapportage € 150,-
Leden	• Per hoorzitting € 150,- • Per extra vergadering € 100,- • Per huisbezoek + rapportage € 100,-

2.4. INFORMATIE EN COMMUNICATIE

Om huurders zo goed mogelijk te bedienen in de informatievoorziening, zetten we verschillende kanalen in: de website, chat, telefoon maar ook persoonlijk aan de balie of in een ontmoetingsruimte in de wijk of complex van HEEMwonen. Zo kunnen huurders zelf bepalen via welk kanaal zij contact met HEEMwonen opnemen. Vooral in ons werkgebied, met een grote groep laaggeletterden en senioren, is persoonlijk contact nog steeds erg belangrijk om onze boodschap duidelijk over te brengen.

“Het doel van de HEEM-gesprekken is dat we bij bewoners ophalen of we als corporatie nog van dienst kunnen zijn met betrekking tot de nieuwe woning.”

Telefonisch contact met HEEMwonen

Vanaf december 2019 werkt HEEMwonen met een nieuwe telefooncentrale. Hiermee kan beter gestuurd worden op de bereikbaarheid van collega's en daarmee kan HEEMwonen de klanten beter van dienst zijn. Daarnaast heeft het HIP, zoals in paragraaf 2.1 reeds omschreven, de intake en planning van de reparatieverzoeken van het callcenter ROSA overgenomen. Ook is vanaf december het keuzemenu voor de klanten verwijderd. Die keuze is gemaakt, omdat het keuzemenu te vaak leidt tot miscommunicatie, waardoor klanten niet goed terecht kunnen met hun vragen. Dat heeft een negatief effect op de kwaliteit van de dienstverlening. Vanaf december krijgt elke klant direct een medewerker te spreken, die voor zo ver als mogelijk de vragen van de klant in één keer probeert op te lossen. De ambitie is dat dit in 85% van de gevallen volledig lukt. In 2019 was dit percentage 72%.

In totaal zijn in 2019 76.958 calls bij het HIP binnengekomen. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2018. Een mogelijke verklaring voor deze daling is de digitalisering. De ambitie van HEEMwonen is om het aantal calls verder te verminderen, door klanten zoveel mogelijk in één keer te helpen met hun vraag. Uiteraard staat voorop dat HEEMwonen haar klanten op een prettige en goede manier van dienst wil zijn.

Digitalisering

Ook in 2019 zijn stappen gezet met betrekking tot de digitalisering van onze dienstverlening. Ons uitgangspunt hierbij is: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. In onze communicatie bieden we de klant de mogelijkheid om huurzaken ook digitaal te regelen. Enkel op verzoek geven we folders en formulieren op papier mee. Ook is de website verder aangepast dat geleid heeft tot verbetering van de waardering van onze klanten. Ook is het vanaf eind vorig jaar mogelijk dat klanten vragen via de chatbox aan ons voorleggen. Dat leidt tot directer en eenvoudiger contact en een snellere afhandeling. In 2020 zullen we dit verder en breder doorzetten. Dan is het mogelijk om digitaal reparatieverzoeken in te dienen, inclusief planning van de uitvoering.

HEEM-gesprekken met nieuwe huurders

In 2019 zijn we gestart met de zogenaamde HEEM-gesprekken. Een aantal medewerkers is verantwoordelijk voor deze gesprekken, waarbij contact wordt gezocht met alle nieuwe huurders die recent hun intrek hebben gedaan in een woning. Deze gesprekken vinden zowel in de woning plaats, als telefonisch. Het doel van de HEEM-gesprekken is dat we bij bewoners ophalen of we als corporatie nog van dienst kunnen zijn met betrekking tot de nieuwe woning. We gaan na of zaken naar tevredenheid zijn afgehandeld, maar ook of er nog openstaande acties zijn om uit te voeren. Ook toetsen we of de nieuwe bewoner vragen heeft over het gebruik van de woning, zoals de werking van installaties. De HEEM-gesprekken zijn een concreet voorbeeld hoe we bij HEEMwonen werken aan de verbetering van de dienstverlening. Daarnaast kunnen we door

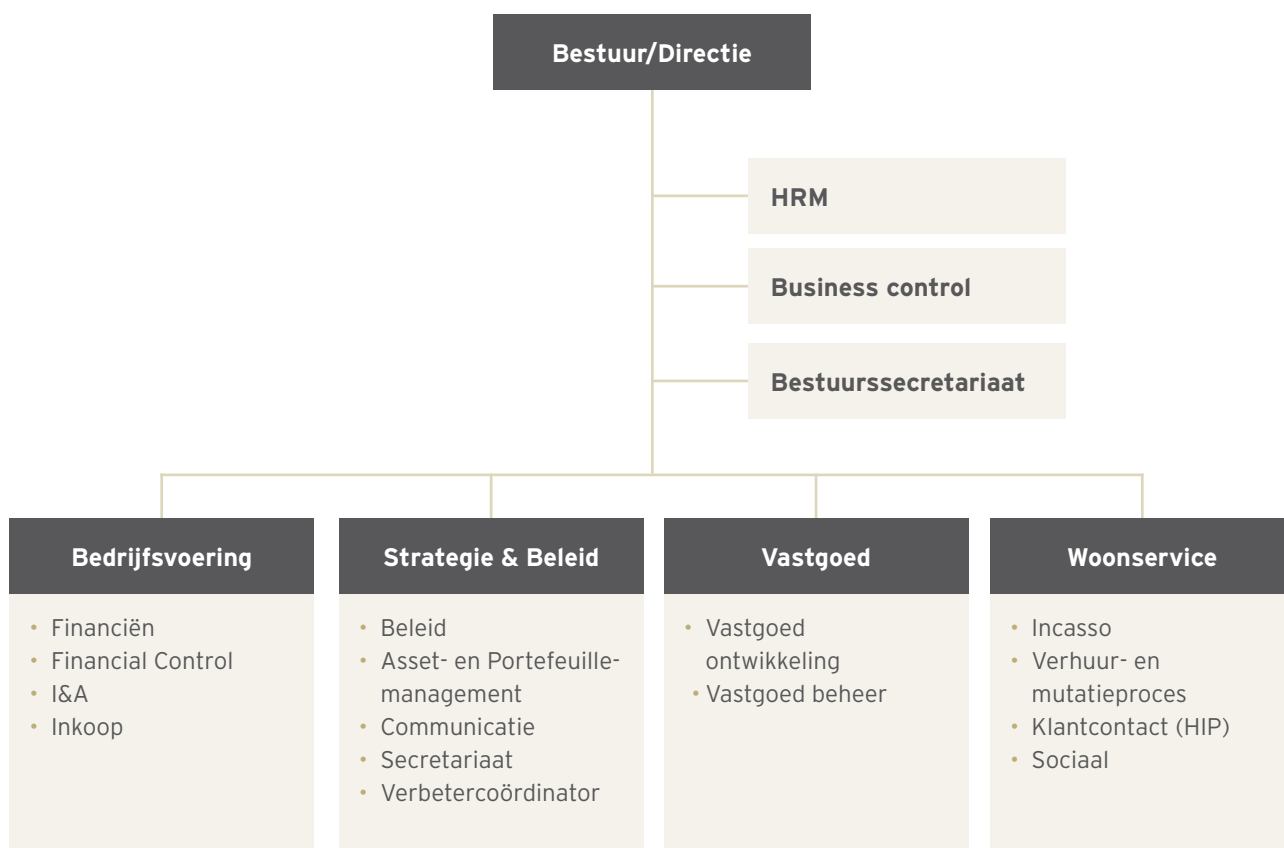
deze contacten ook vroegtijdig signaleren of er sociale vraagstukken spelen, zodat we hier indien nodig op kunnen inspelen. Bewoners waarderen deze gesprekken als zeer positief. Dat blijkt uit de respons die we van de huurders hierop hebben gekregen. In 2020 zetten we deze gesprekken door en breiden we de werkwijze uit. We zetten deze gesprekken niet alleen in bij nieuwe huurders, maar ook om de klant beter van dienst te zijn bij complexere reparaties.

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 richting huurders en stakeholders als zelfstandig werkende professionals maakt gedragsverandering noodzakelijk.

Afbeelding 2.1. Organigram HEEMwonen op 31-12-2019

Organigram HEEMwonen



Management development traject

HEEMwonen heeft na vaststelling van het ondernemingsplan in 2017 een aantal organisatorische wijzigingen in de structuur van de organisatie doorgevoerd. Daarnaast is ingezet op het ontwikkelen van één stijl van leidinggeven. Het is belangrijk dat directieleden en teamleiders zich bewust zijn van hun voorbeeldfunctie en daarnaast 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 een doorlooptijd van circa anderhalf jaar en is in november 2019 afgerond. Met de deelnemers van het management development traject zijn concrete afspraken gemaakt over te bereiken doelstellingen. De voortgang is meegenomen in de beoordelingscyclus.

Er is een vijftal ambities voor dit traject geformuleerd:

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 benoemd tot reflectiegroep. Deze collega's monitoren in de organisatie de ontwikkeling van de deelnemers die dit traject doorlopen. In grote lijnen merken we dat de effecten van het traject goed merkbaar zijn. Ook is de onderlinge samenwerking aantoonbaar verbeterd.

Personeelsbestand

Per 31 december 2019 heeft HEEMwonen 100 medewerkers in loondienst, dat zijn twee medewerkers minder dan eind 2018. Deze groep bestond uit 52 mannen en 48 vrouwen. Hiervan had 89 procent een vast contract en werkte 61 procent fulltime. In totaal ging het eind 2019 om 91,25 fte met een gemiddelde leeftijd van 48 jaar. Daarnaast werkt er 7,2 fte aan inleenkrachten en 2,0 fte aan stagiaires bij HEEMwonen. In totaal komen we daarmee op 100,5 fte en 114 medewerkers. In vergelijking met eind 2018, hadden we eind 2019 1,6 fte medewerkers meer in dienst. Twee medewerkers hebben gekozen voor een loopbaan buiten de

“ De regie voor de eigen ontwikkeling komt meer bij de medewerker te liggen.”

organisatie, van zeven medewerkers eindigde het dienstverband middels een vaststellingsovereenkomst. Vanwege de effecten van het nieuwe primaire systeem rondom facturering heeft HEEMwonen met name op de financiële administratie een aantal fte bespaard. Gedurende 2019 hebben we tien nieuwe medewerkers aangenomen, waarvan twee trainees.

Innovatieve, wendbare en flexibele organisatie

Onze omgeving verandert. Onze organisatie moet meebewegen met de voortdurende ontwikkelingen en veranderingen. Dat noodzaakt HEEMwonen om regie te nemen ten aanzien van de personele samenstelling. Een adequate personele samenstelling is immers noodzakelijk om de strategische organisatiedoelen te behalen. In dit kader heeft HEEMwonen in 2019 drie sessies Strategische Personeelsplanning gehouden, waarbij de personele bezetting, het groeipotentieel en potentiële opvolging in kaart zijn gebracht. Deze sessies hebben inzichten opgeleverd voor de toekomstige personele bezetting van HEEMwonen. Als gevolg van de sessies zijn acties uitgezet rondom de in- door- en uitstroom van medewerkers.

Waardevol werken

Bij een innovatieve, wendbare en flexibele organisatie past eveneens een andere vorm van waarderen van medewerkers. Centraal staat de vraag: ‘Welke waardevolle prestaties lever ik voor HEEMwonen, wat draag ik bij aan het halen van resultaten voor HEEMwonen en hoe ontwikkel ik hierin?’. De regie voor de eigen ontwikkeling komt meer bij de medewerker te liggen. Daarbij is de ambitie van HEEMwonen om van de formele beoordelingscyclus (functionerings- en beoordelingscyclus) de overstap te maken naar een waardevolle dialoog tussen medewerker en medewerker. Dit alles in het belang van de medewerker, het team, de klant én HEEMwonen.

In 2019 is een aantal teams gestart met Waardevol Werken door middel van een pilot. Zij hebben grotendeels zelf invulling gegeven aan de nieuwe manier van waarderen en beoordelen. De inzichten uit deze pilot zijn gebundeld tot een voorstel voor een uniforme aanpak voor Waardevol Werken en voorgelegd aan de OR. De OR heeft een positief advies uitgebracht ten aanzien van dit voorstel. In 2020 wordt de uniforme aanpak ten aanzien van Waardevol Werken voor heel HEEMwonen geïmplementeerd.

Gezonde en vitale organisatie

HEEMwonen streeft er naar een organisatie te zijn waar medewerkers graag werken. Wij willen het beste uit mensen halen. Dit brengt verantwoordelijkheden met zich mee voor HEEMwonen als werkgever, maar ook voor de individuele medewerker van HEEMwonen. Deze verantwoordelijkheden zijn onder andere vertaald in een nieuwe visie op verzuim.

HEEMwonen heeft in 2019 fors geïnvesteerd in het verlagen van verzuim. Dit heeft geresulteerd in een daling van het verzuimpercentage met bijna 2 procent, van 7 procent in 2018 naar 5,1 procent per ultimo 2019. Deze daling is onder meer gerealiseerd door de aandacht te verleggen naar verzuimpreventie, in plaats van verzuimbegeleiding. In plaats van de beperkingen staat centraal welke mogelijkheden de medewerker zelf heeft om te kunnen blijven bijdragen aan het werk van HEEMwonen. Deze aanpak heeft er toe geleid dat het aantal verzuimmeldingen is gedaald.

In 2019 is eveneens een risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E) opgestart. In 2020 zal verder gewerkt worden aan het oplossen van knelpunten die uit de RI&E naar voren zijn gekomen. De in te zetten maatregelen zijn erop gericht om de arbeidsomstandigheden te verbeteren en een gezond en prettig werkklimaat te bewerkstelligen.

Kennisontwikkeling

In 2019 is 234.000 euro uitgegeven aan opleidingskosten. Oorspronkelijk was een bedrag van 196.000 euro begroot voor opleidingskosten. In het derde kwartaal bleek die verwachting niet reëel en is de forecast met een bedrag van 96.000 euro bijgesteld naar een bedrag van 292.000 euro. Per ultimo 2019 zijn de opleidingskosten 58.000 euro lager uitgevallen dan het bijgestelde bedrag, als gevolg van een strakke sturing op de kosten. De opleidingskosten betreffen voornamelijk uitgaven aan individuele coaching, kortdurende opleidingen van minder dan tien dagen, het management development-traject, Klantfocus en telefoontrainingen voor de medewerkers HIP, die met een nieuw systeem zijn gaan werken als gevolg van het in huis halen van het inplannen van reparatieverzoeken. Daarnaast hebben medewerkers in 2019 meer gebruik gemaakt van het individueel loopbaanbudget uit de CAO Woondiensten.

Zowel in 2018 als 2019 werd het opleidingsbudget overschreden. De trend van de stijgende opleidingskosten is ook zichtbaar bij andere corporaties die aangesloten zijn bij CorpoConnect (voorheen Transferpunt). Voor 2020 wordt een taakstellend opleidingsbudget gehanteerd. Daarnaast stimuleert HEEMwonen haar medewerkers om meer gebruik te maken van de bestaande instrumenten die de CAO biedt voor leren en ontwikkelen, zoals FLOW-loopbaanwijzer, loopbaancoaches (gratis) en aanbod via CorpoConnect en Baandomein.

Lunchbijeenkomsten

In 2019 heeft een aantal collega's middels een lunchbijeenkomst hun specifieke kennis gedeeld. Verder hebben er HEEMwonen-breed bijeenkomsten plaatsgevonden, zoals HEEMwonen op koers, Klantfocus en twee personeelsbijeenkomsten. Ook heeft in het derde kwartaal een kennissessie met betrekking tot pensioen plaatsgevonden onder begeleiding van Stichting Pensioenfonds voor de Woningcorporaties (SPW).

Samenwerkingen met onderwijs

HEEMwonen werkt nauw samen met (lokale) onderwijsinstellingen, zoals hogescholen Zuyd Hogeschool en Fontys en MBO-instellingen, zoals VISTA College. De samenwerking met onderwijs vormt voor HEEMwonen een kweekvijver van talenten. Studenten en stagiaires vormen voor HEEMwonen potentiële toekomstige collega's.

CorpoConnect Limburg (voorheen Transferpunt):

CorpoConnect betreft een samenwerkingsverband tussen Limburgse woningcorporaties met als doel om te zorgen dat talenten optimaal benut worden en corporatiemedewerkers over voldoende 21e-eeuwse vaardigheden beschikken.

Per 1 oktober 2019 is Transferpunt verder gegaan onder de naam CorpoConnect Limburg. Een naam die beter weergeeft wat het initiatief behelst: verbinding. Verbinding tussen de corporaties en verbinding met collega's van andere corporaties.

In totaal zijn tien woningcorporaties aangesloten bij CorpoConnect. In het vierde kwartaal van 2019 sloten zich naast de al aangesloten C8 corporaties, twee nieuwe corporaties aan bij het samenwerkingsverband, één woningcorporatie stapte uit CorpoConnect.

Om verbinding te leggen tussen werkgevers en werknemers werkt CorpoConnect samen met Baandomein. Baandomein biedt diverse trainingen en workshops aan die medewerkers gratis kunnen bijwonen. In 2019 kwamen onder meer de volgende onderwerpen voorbij: LinkedIn Basis en gevorderden, CV van nu, Hartik Coaching, Human Profiling, Excel, Word, Workshop Disc, Workshop Netwerken, Workshop sollicitatiegesprekken, 21e-eeuwse vaardigheden, opstellen eigen CV, Dag van de mobiliteit en OneNote.

Daarnaast organiseert Corpoconnect evenementen die in het teken staan van duurzame inzetbaarheid en vinden regelmatig netwerkgesprekken plaats.

2.6. ONDERNEMINGSRAAD

De ondernemingsraad HEEMwonen (OR) behartigt voortdurend de belangen van medewerkers van HEEMwonen. De OR praat mee over bedrijfseconomische beslissingen van de directie en houdt deze ontwikkelingen goed in de gaten. De OR levert gevraagd en ongevraagd advies.

Tabel 2.6. Samenstelling ondernemingsraad 2019

Dennis Bogers Voorzitter
Patrick Coenen Secretaris
Mark Lentz Vice-secretaris
Jan Zopfi Lid
Maurice van Meegen Lid
Hub Moonen Lid

“De OR is positief over de samenwerking met de C8 corporaties, de verschillende corporaties kunnen namelijk veel van elkaar leren.”

In 2019 heeft de OR zes keer regulier overleg gevoerd met de bestuurder. Daarnaast heeft een aantal thema overleggen plaatsgevonden. Hierin is gesproken over de Strategische Personeelsplanning bij HEEMwonen en een nieuwe beoordelingssystematiek, die we het ‘Waardevol Werken’ noemen. Tevens voert de OR regelmatig informeel overleg met de bestuurder. Dat zorgt voor efficiëntie, zonder de zorgvuldigheid uit het oog te verliezen. Er heeft een sessie plaatsgevonden met OR en bestuurder om overeenstemming te zoeken over een gezamenlijke vernieuwde werkwijze. Het uitgangspunt dat als resultaat van deze sessie is afgesproken, is om vroegtijdig samen op te trekken op een minder formele wijze.

Met de Raad van Commissarissen ging de OR in 2019 één keer formeel aan tafel voor het jaarlijks overleg. De bestuurder was hier ook bij aanwezig. Binnen het C8 - verband, een samenwerkingsverband waarbinnen acht grote Limburgse corporaties samenwerken, heeft de OR in 2019 zes keer overleg gevoerd. De OR is positief over deze samenwerking, de verschillende corporaties kunnen namelijk veel van elkaar leren. In 2020 maakt de OR van HEEMwonen verder gebruik van dit netwerk. Eenmaal per jaar wordt samen met de C8 corporaties een dag georganiseerd waarbij ook de bestuurders worden uitgenodigd. Er wordt nieuwe kennis opgedaan, en praktijkervaringen worden met elkaar gedeeld.

De OR is voortdurend bezig met haar (eigen) ontwikkeling. Daarbij wordt gebruik gemaakt van verschillend cursusaanbod en stilgestaan bij persoonlijke- en groepsontwikkeling. Regelmatig maakt de OR gebruik van een deskundig extern adviseur. In Tabel 2.6. is de samenstelling van de ondernemingsraad van HEEMwonen opgenomen.

In 2019 waren de belangrijkste gespreksonderwerpen van de OR:

- Strategische Personeelsplanning (SPP);
- Waardevol Werken;
- organisatieontwikkeling;
- ziekteverzuim;
- ketensamenwerking;
- ontwikkelingen HIP.

3

Huisvesten van de doelgroep

De kerntaak van HEEMwonen is het huisvesten van de primaire doelgroep: mensen die afhankelijk zijn van een sociale huurwoning met een jaarinkomen tot 38.035 euro (2019). Daarnaast kunnen ook mensen in kwetsbare posities op ons rekenen. Denk hierbij aan migranten, psychiatrische cliënten, ex-daklozen, verwarde personen en statushouders. In algemene zin merken we dat de huisvestingsvraag van mensen in kwetsbare posities de afgelopen jaren toeneemt. Dit is een landelijke tendens als gevolg van extramuralisering, maar ook als gevolg van bezuinigingen op zorg, waardoor meer mensen die zorgbehoevend zijn zelfstandig wonen. Het is aan de woningcorporaties om in die woonbehoefte te voorzien. Tegelijkertijd merken we ook dat we daardoor steeds meer te maken krijgen met kwetsbare bewoners die extra aandacht van ons vragen. In sommige buurten en complexen neemt de druk op de leefbaarheid daardoor verder toe.

Enkele cijfers:

- in 2019 hebben we 742 woningen verhuurd aan nieuwe bewoners;
- de gemiddelde leegstand bedroeg in 2019 23 dagen, evenals in 2018;
- in Landgraaf was de taakstelling in 2019 voor het huisvesten van statushouders door HEEMwonen achttien. In totaal konden wij in deze gemeente acht statushouders plaatsen. Voor Kerkrade was onze taakstelling 21 statushouders. Daarvan hebben we er dertien kunnen plaatsen. Dat we niet aan de volledige taakstelling hebben kunnen voldoen, komt doordat er niet voldoende kandidaten zijn aangeboden en omdat we voor de vaak bijzonder grote gezinnen geen passende huisvesting hebben.
- in Landgraaf hebben we vier woningen als short-stay woning aangewezen; in Kerkrade is één 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 bestaande huurders, die om uiteenlopende redenen tijdelijk niet in hun eigen woning kunnen verblijven. Relatiebreuken zijn bijvoorbeeld vaker een reden om tijdelijk in een short-stay woning te verblijven.

3.1. BETAALBAAR WONEN

Betaalbaar wonen is een van de belangrijkste doelstellingen van HEEMwonen. Zeker in ons werkgebied, Kerkrade en Landgraaf, waar het gemiddelde inkomen zeer laag is en het aantal huishoudens met een laag inkomen erg hoog. In Kerkrade is bijna 37 procent van de huishoudens afhankelijk van een uitkering. In Landgraaf is dat iets lager, 35,5 procent. In beide gevallen is dat ruim boven het landelijk gemiddelde van 29 procent. Onze doelstelling is dat in Landgraaf 85 procent van het bezit betaalbaar is en in Kerkrade 90 procent. Dat willen we uiterlijk in 2027 bereiken.

Enkele cijfers:

- de gemiddelde netto huur van zelfstandige huurwoningen bedroeg in 2019 544 euro;
- het aantal mensen met een huurachterstand bedroeg op 31 december 2019 1.009;
- de huurachterstand van zittende huurders bedroeg eind 2019 in totaal 782.204 euro (2018: 741.661 euro);
- we hebben vijftien woningen ontruimd vanwege huurachterstand in 2019 (2018: 16).

“De gemiddelde
jaarlijkse
huurverhoging
was in 2019 1,06
procent. Daarmee
bleef HEEMwonen
ruim onder de
inflatie en volgt de
uitgangspunten
die in het Sociaal
Huurakkoord zijn
overeengekomen.”

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. 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:

- 99 procent van de sociale huurwoningen zijn passend toegewezen;
- 91 procent van de sociale huurwoningen hebben we toegewezen aan huurders met een inkomen tot 38.035 euro;
- 3 procent van de sociale huurwoningen hebben we toegewezen aan huurders met een inkomen tussen 38.035 en 42.436 euro;
- 6 procent van de sociale huurwoningen hebben we toegewezen aan huurders met een inkomen boven 42.436 euro.

Jaarlijkse huurverhoging

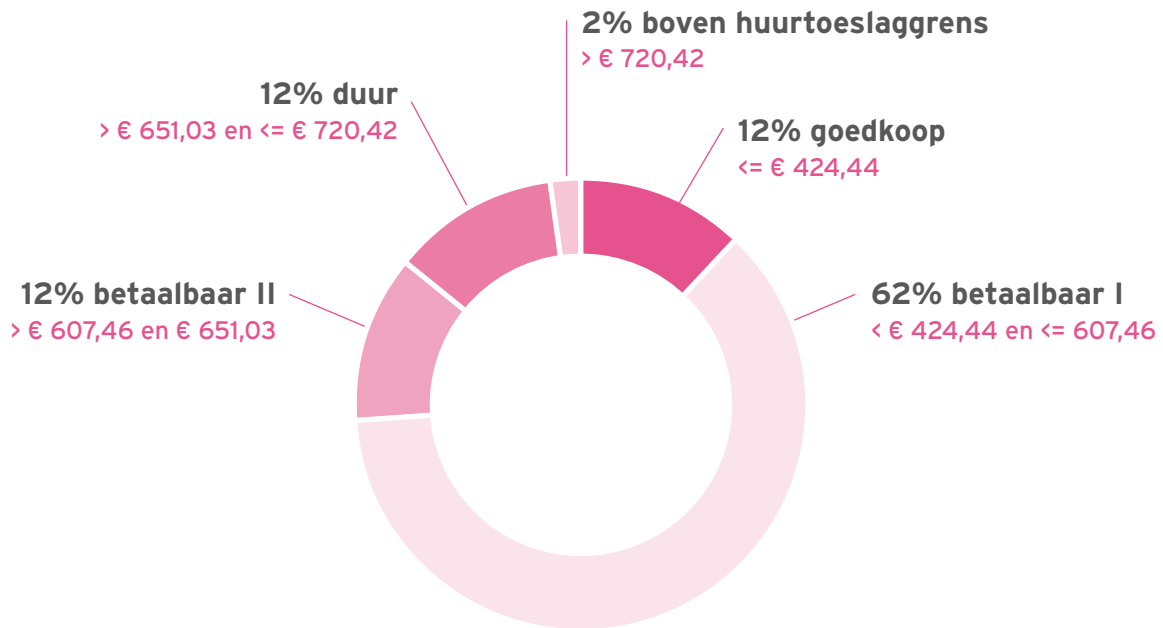
Ook in 2019 hadden we een gematigd huurbeleid. Het nieuwe portefeuilleplan heeft ertoe geleid dat we ons huurbeleid hebben gedifferentieerd. We hebben verschillende huurverhogingspercentages gebruikt om de verschillen in huurprijzen van zittende huurders en nieuwe huurders kleiner te maken. Dat resulteerde erin dat circa 61 procent van de huurders een huurverhoging kreeg van 1,6 procent, circa 15 procent van de huurders kreeg een huurverhoging van maximaal 1,6 procent en circa 24 procent kreeg geen huurverhoging. Tot deze laatste categorie behoren ook de huurders van een aantal grote renovatieprojecten die in 2019 door HEEMwonen zijn vrijgesteld van de jaarlijkse huurverhoging. Hiermee is HEEMwonen afgeweken van het tot dan toe gevoerde beleid. Daarmee is niet gesteld dat dit beleid ook in de toekomst wordt gecontinueerd. In 2020 onderzoeken we welk beleid in de toekomst wordt toegepast op huurverhoging bij grote renovatieprojecten. HEEMwonen heeft geen inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast. Daarmee kwam de gemiddelde jaarlijkse huurverhoging in 2019 uit op 1,06 procent. Daarmee bleef HEEMwonen ruim onder de inflatie en volgt de uitgangspunten die in het Sociaal Huurakkoord zijn overeengekomen.

De verdeling van de woningvoorraad naar huurprijscategorie op 31-12-2019 wordt weergegeven in Afbeelding 3.1. op de volgende pagina.

Enkele cijfers:

- we verhoogden de huur van DAEB-woningen per 1 juli met 1,04 procent;
- we verhoogden de huren van niet-DAEB-woningen per 1 juni met 1,57 procent;
- de huursomstijging van onze sociale huurwoningvoorraad bedroeg in 2019 1,23 procent;

Afbeelding 3.1. Verdeling aantal woningen in % per (netto) huurprijscategorie op 31-12-2019



3.2. WONEN EN ZORG

Ons werkgebied wordt gekenmerkt door krimp, vergrijzing en ontgroening. Het aantal huishoudens neemt zowel in Kerkrade als in Landgraaf de komende jaren af. De enige groep die groeit zijn ouderen. Het aantal 75 plussers neemt in beide gemeenten gestaag toe. En dan zijn dit vooral alleenstaanden. De meeste van deze ouderen zullen tot op hoge leeftijd zelfstandig blijven wonen, vaak huren zij bij ons. Wijzigingen in de zorg, de financiering ervan en maatschappelijke ontwikkelingen sturen aan op steeds langer zelfstandig wonen. Dat betekent dat wij in deze markt steeds meer mensen met een zorgbehoefte huisvesten. Niet alleen ouderenzorg, maar ook mensen die andersoortige zorg of begeleiding nodig hebben.

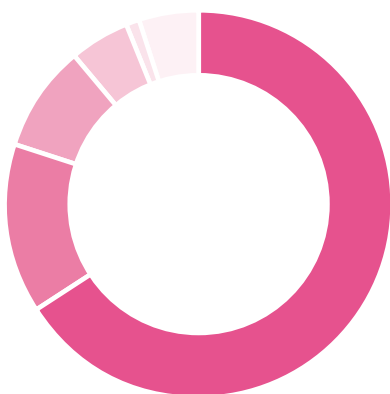
Huisvesting bijzondere doelgroepen

We huisvesten diverse categorieën mensen die begeleiding, dan wel specifieke zorg nodig hebben. Zo huisvesten wij mensen die vallen onder Housing, ZMP (Zeer Moeilijk Plaatsbaren), Housing First, van der Staaij, Care en Support en statushouders. Daarnaast krijgen we nog specifieke verzoeken van stakeholders om mensen te huisvesten die begeleiding nodig hebben. We constateren dat de huisvestingsbehoefte van deze groep de afgelopen jaren stijgt. Dat is overigens een landelijke trend. Daarmee komt de leefbaarheid in sommige complexen en buurten onder druk te staan. Goede begeleiding en tijdig handelen is dan zeer belangrijk. De samenwerking met stakeholders is hierin dan ook van groot belang. De uitwisseling van informatie wordt, mede gezien de privacyregels, hierdoor bemoeilijkt. HEEMwonen hoopt hier in 2020 stappen te zetten.

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. Woningaanpassingen worden uitgevoerd in goed overleg met de afdeling Wmo van beide gemeenten. In het kader van de Wmo en in samenwerking met beide gemeenten hebben we in 2019 49 woningen aangepast voor mensen met een beperking.

Afbeelding 3.2. Toegankelijkheid woningbezit HEEMwonen in 2019.



Toelichting	Sterren	%
Geen nultrap woning	-	66%
Nultrap woning	*	14%
Rollator bezoekbaar	**	9%
Rolstoel bezoekbaar	***	5%
Rolstoel woonbaar	****	1%
Zorg	*****	5%

Ook werken we samen met diverse zorg- en welzijnsinstellingen. In 2019 verhuurden we woningen aan: Stichting Aristacura, Zorggroep Adelante, Villa Lalala, Psychosociale Hulpverlening Avellana, Stichting Autismehulp Zuid-Limburg (SAHZL), Radar, Levantogroep, Meander Groep Zuid-Limburg (MGZL), Stichting Gehandicaptenzorg Limburg (SGL), Stichting Kwecoo en Housing Parkstad.

Enkele cijfers:

- eind 2019 beschikken we over 24 zorgcomplexen, samen goed voor 487 onzelfstandige en 193 zelfstandige eenheden;

3.3. BETROKKENHEID VAN BEWONERS

We vinden het belangrijk dat bewoners een stem hebben en mee kunnen denken over 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 huurdersvereniging vormen. Samen vertegenwoordigen zij de huurders van HEEMwonen. Naast deze formele participatie hebben vooral onze sociaal consulenten, wijkconsulenten, woonmakelaar speciale doelgroepen en wijkbeheerders veelvuldig contact met bewoners.

CHOH

De regels in de Woningwet en Overlegwet leggen hun nadruk op participatie en betrokkenheid van de huurdersvertegenwoordiging op tal van thema's. HEEMwonen biedt haar huurdersbelangenvereniging deze positie. In het derde kwartaal evalueerden wij samen onze samenwerkingsovereenkomst met het Centraal Huurders Overleg HEEMwonen (CHOH). De thema's rondom participatie en de wijze van betrokkenheid zijn daarin vastgesteld.

Deze evaluatie leverde deels nieuwe perspectieven op, maar spiegelde ook de opgave waarvoor zij zich gesteld zien. Aandachtspunten in onze samenwerking zijn met name het beroep dat de corporatie doet op de leden van de huurdersvertegenwoordiging. Dit beroep volgt uit de wet, maar voor leden van de huurdersvereniging wordt het steeds moeilijker om hier invulling aan te geven. Enerzijds vanwege de complexiteit van de wetgeving en anderzijds vanwege de beschikbare tijd van vrijwilligers. Onze raadpleging komt in toenemende mate op dezelfde mensen neer en ook de huurdersvereniging veroudert. Daarom zoeken we samen naar mogelijkheden voor nieuwe vormen van huurdersraadpleging en samenwerking.

“Vragen en opmerkingen ten aanzien van de verschillende wijken worden door het CHOH rechtstreeks aan de betreffende teamleiders gesteld.”

Op 26 juni 2019 voerde het CHOH haar jaarlijkse overleg met de RvC. Daarnaast heeft HEEMwonen in 2019 vijf maal regulier overleg met het CHOH gevoerd. In dit overleg worden algemene zaken en de voortgang van diverse onderwerpen en samenwerkingen behandeld. Vragen en opmerkingen ten aanzien van de verschillende wijken worden door het CHOH rechtstreeks aan de betreffende teamleiders gesteld. 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.

“HEEMwonen
maakt met andere
corporaties en
gemeenten regionale
prestatieafspraken
en participeert in
de regiodeal.”

Naast de gangbare onderwerpen, zoals het activiteitenoverzicht (Bod op de Woonvisie) 2020 en het meerjarenonderhoudsbeleid waren de belangrijkste gespreksonderwerpen van het CHOH in 2019:

- huurbeleid en huursom;
- prestatieafspraken 2020
- onderlinge communicatie;
- samenwerking met corporatie;
- samenwerking met huurdersverenigingen;
- klantfocus, KWH en Benchmark;
- huurincasso;
- aansluiting bij de regio;
- wijkvisies;
- regiodeal;
- geschillenadviescommissie;
- regionaal overlegorgaan voor huurders (ROH).

HEEMwonen maakt in de regio Parkstad met andere corporaties en gemeenten regionale prestatieafspraken en participeert in de regiodeal. Om die reden is regio-brede aansluiting van onze huurdersbelangenvereniging van belang. In 2019 heeft de huurdersbelangenvereniging van HEEMwonen getracht om aan te sluiten bij de Regionale Huurdersvereniging, de ROH, omdat steeds meer onderwerpen regionale betekenis krijgen. Deze aansluiting heeft echter niet geresulteerd in een voortzetting naar 2020. In 2020 vraagt de aansluiting van het CHOH bij het ROH meer intensieve communicatie en een goede overdracht vanuit HEEMwonen richting het CHOH.

Participatie op buurt- en wijkniveau

Het CHOH bestaat uit vier huurdersverenigingen die op wijk- en buurtniveau actief zijn: drie in Landgraaf en één in Kerkrade. In het tweede kwartaal van 2019 heeft één van de huurdersverenigingen in Landgraaf bestuurlijke problemen ervaren. Dat heeft ertoe geleid dat twee bestuurders zich hebben teruggetrokken. Ondanks de nodige pogingen om deze vacante posities opnieuw in te vullen, is dat in 2019 nog niet gelukt. Op complexniveau zijn er dertien bewonerscommissies actief; zes in Kerkrade en zeven in Landgraaf.

4

De kwaliteit van wonen

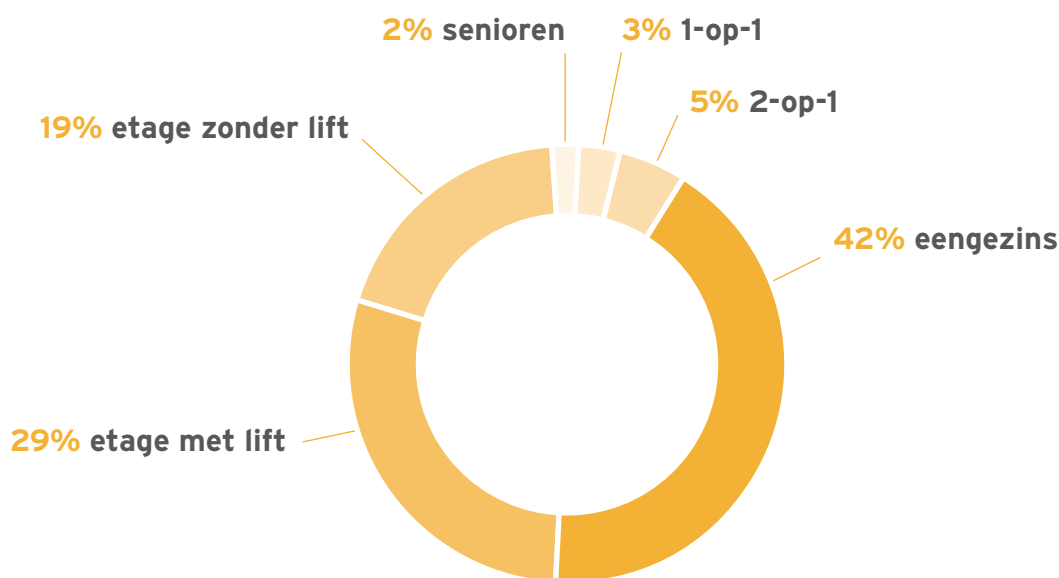
HEEMwonen heeft in de gemeenten Kerkrade en Landgraaf in totaal 11.609 verhuureenheden in bezit. Dit betreft 9.731 zelfstandige woningen en 1.878 overige verhuureenheden, zoals garages, parkeerplaatsen, ontmoetingsruimten, kinderdagverblijven en kantoor- en bedrijfsruimten. De komende jaren staat vooral de verduurzaming van onze woningvoorraad centraal. Ook zetten we ons in voor de leefbaarheid in onze buurten.

4.1. VASTGOEDSTURING

HEEMwonen heeft in 2018 de vastgoedsturing opnieuw ingericht. In 2019 zijn, op basis van de vernieuwde vastgoedsturing, de ondernemings- en portefeuilledoelstellingen verder geconcretiseerd naar de wijken en complexen. Sociale wijkvisies moeten ervoor zorgen dat sociaal-maatschappelijke interventies meer aansluiten op de vastgoedgerelateerde maatregelen uit de complexplannen. Deze maatregelen anticiperen op een toenemende vraag naar betaalbare huurwoningen die voor een brede doelgroep toegankelijk zijn. Duurzaamheid speelt daarbij een steeds belangrijkere rol. Afbeelding 4.1. toont de woningvoorraad naar woningtype eind 2019.

Afbeelding 4.1. Woningvoorraad naar woningtype op 31-12-2019

Woningvoorraad naar woningtype



Complexsessies

Tijdens de complexsessies zijn – in de geest van het Driekamermodel – meerdere afdelingen en medewerkers betrokken geweest. Gezamenlijk is een voorstel voor het complexbeleid uitgewerkt waar organisatiebreed draagvlak voor is. De operationalisering van het complexbeleid vindt plaats via de onderhouds- en investeringsbegroting. Hiermee worden de portefeuilledoelstellingen vertaald naar het dagelijks (vastgoed) beheer. Op basis van de datameting (uitgevoerd in 2017 en 2018) en de

“Het doel van de ‘sociale’ wijkvisies is meer samenhang tussen de behoefte van de wijk in relatie tot sociaal-maatschappelijke interventies en vastgoedplannen van HEEMwonen.”

complexsessies, is een nieuwe onderhouds- en investeringsbegroting opgesteld. De haalbaarheid en het effect van de plannen zijn getoetst en inzichtelijk gemaakt, door de feedbackcyclus (PDCA-cyclus) te doorlopen.

Wijkvisies en -plannen

In 2019 heeft HEEMwonen een aanzet gedaan om nieuwe wijkvisies en -plannen op te stellen. Het doel van de ‘sociale’ wijkvisies is meer samenhang tussen de behoefte van de wijk in relatie tot sociaal-maatschappelijke interventies en vastgoedplannen van HEEMwonen. Daarbij moeten de wijkvisies antwoord geven op een aantal strategische thema’s op het gebied van leefbaarheid en wonen. De wijkvisies vormen tevens een kader voor de complexsessies in 2020.

In 2020 worden de wijkvisies en -plannen verder uitgewerkt en uiteindelijk afgestemd met de belangrijkste stakeholders. HEEMwonen gaat in 2020 verder met het optimaliseren van de vastgoedsturing. Zo wordt het portefeuilleplan en het daaraan gerelateerde facetbeleid herijkt en worden stappen gezet voor een CO₂-neutraal bezit in 2050. De implementatie van de vastgoedsturing wordt in het derde kwartaal van 2020 afgerond.

4.2. ONTWIKKELING WONINGBEZIT

Om de transformatie naar de wensportefeuille gestalte te geven, hebben we een aantal sturingsinstrumenten tot onze beschikking. Naast het huurbeleid is dat het beleid op aan- en verkoop van woningen, sloop, renovatie en nieuwbouw. In 2019 is onze woningvoorraad afgenomen met 202 woningen. Tabel 4.1. geeft een overzicht van de mutaties in 2019 en het aantal woningen op 31 december 2019.

Afbeelding 4.1. Woningvoorraad naar woningtype op 31-12-2019

Aantal woningen op 31-12-2018		9.933
Toegevoegd in 2019	Aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen	-
	Aantal aangekochte woningen	-
Onttrokken in 2019	Aantal verkochte woningen	-
	Aantal gesloopte woningen	202
	Aantal samenvoegingen	-
Aantal woningen op 31-12-2019		9.731

4.3. DUURZAAMHEID

Duurzaamheid mag met recht een 'hot topic' genoemd worden in 2019. Landelijk stuurt de overheid aan op CO₂-neutraliteit in 2050 en werd het onconventionele voorstel om de maximum snelheid op snelwegen naar 100 km/u te verlagen geïntroduceerd. De stikstofdiscussie die volgde zorgde er zelfs voor dat het Malieveld in Den Haag regelmatig drukbezet was eind 2019. Boeren en bouwers vreesden voor hun voortbestaan, de woningbouwproductie dreigde stil te vallen. Nederland is aan zet om het onderwerp duurzaamheid structureel op de kaart te zetten bij beleidsmakers en uitvoerders.

“HEEMwonen inspireert en selecteert partners met vergelijkbare ambities.”

Ook HEEMwonen besloot dit jaar om werk te maken van de klimaatopgave. We stelden, samen met The Natural Step, in het verlengde van de 17 Global Goals van de Verenigde Naties, eigen duurzame doelen vast om daar richting aan te geven. The Natural Step is een methode om organisaties te helpen met strategische keuzes en planning van de verduurzamingsopgave. Daarmee zetten we in op een duurzame bedrijfsvoering en duurzaam vastgoed. Hieronder volgen de pijlers die ten grondslag liggen aan het duurzaamheidsbeleid van HEEMwonen.

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. **Materiaal:** dat wat we in 2035 bouwen of gebouwd hebben blijven we gebruiken. Als 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 partners met vergelijkbare ambities.

In het verlengde van deze doelstellingen hebben we in 2019 een aantal stappen gezet. We hebben bijvoorbeeld een CO₂-reductieplan opgesteld. We zijn als start begonnen met de huidige situatie in beeld te brengen. Op basis van de energieverbruiken weten we hoeveel CO₂ er bij het gebruik van onze woningen uitgestoten wordt. Vervolgens hebben we een eigen warmtevisie opgesteld om te onderbouwen wat we aan de CO₂-uitstoot kunnen doen in onze buurten en kunnen we ook zien welk effect dat

heeft in de toekomst. Deze methodiek koppelen we in 2020 aan onze vastgoedsturing via de complexsessies die we ieder jaar uitvoeren. Zo verantwoorden we de stappen die we zetten op weg naar een CO₂-neutrale toekomst voor onze huurders.

Concreet hebben we in het kader van duurzaamheid onder andere de volgende zaken gerealiseerd of onderzocht:

- 293 woningen zijn middels een renovatie energiezuiniger gemaakt;
- gestart met de circulaire bouw van drie proefwoningen in Bleijerheide. De realisatie van deze circulaire proefwoningen wordt gesteund door het Europese UIA fonds en Provincie Limburg;
- gestart met de circulaire bouw van 114 appartementen in Bleijerheide;
- gestart met de ontwikkeling van vijftien circulaire grondgebonden levensloopbestendige woningen in Bleijerheide;
- het inkoopproces gekoppeld aan maatschappelijke verantwoording;
- bijgedragen aan het door de gemeente geïnitieerde project 'Ik groen het' in Landgraaf;
- onderzoek gedaan naar een duurzame herontwikkeling in Rolduckerveld;
- onderzoek gedaan naar een duurzamer kantoor en duurzamere middelen, bijvoorbeeld het wagenpark.

Middels een kernteam Duurzaamheid borgen we dat we ieder jaar dergelijke projecten blijven uitvoeren die bijdragen aan onze ambities met betrekking tot CO₂-neutraliteit.

Energielabels

Zowel in Kerkrade als in Landgraaf streven we naar nul woningen met het onzuinige energielabel E, F en G. Daarnaast dient aan het einde van de planperiode (portefeuilleplan 2017-2027) 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 2019 grafisch weer. Doordat er drie verschillende methodieken zijn die ieder een andere uitslag in de Labelklassen hebben is het vergelijk met de energielabels per 31-12-2018 niet zinvol.

De gemiddelde Energie-Index is gedurende het verslagjaar met 0,01 gedaald van 1,624 eind 2018 naar 1,614 eind 2019. Het totale bezit van HEEMwonen is daarmee een fractie energiezuiniger geworden (PM: de in 2019 gerealiseerde verbeteringen van Energiek Heilust zijn nog niet verwerkt in de Energie-Indexen).

Uitgangspunt bij alle onderhoudswerkzaamheden c.q. het verbeteren van de energielabels is het toepassen van no-regret maatregelen.

Afbeelding 4.2. Grafische weergave van de energielabels in 2019.

Energielabel	%
A++	0%
A+	0%
A	21%
B	16%
C	27%
D	16%
E	10%
F	4%
G	4%
Totaal	100%

4.4. NIEUWBOUW

De uitdaging van betaalbare en duurzame woningen bouwen vraagt om een nieuwe benadering van de markt, waarbij er meer gebruik wordt gemaakt van gestandaardiseerde woningconcepten.

“Door het toevoegen van betaalbare-, duurzame- en nultredenwoningen maken we ons woningbezit toekomstbestendig.”

“Vrijkomende materialen uit de flats worden in het projectgebied opnieuw gebruikt.”

HEEMwonen heeft de komende jaren een behoorlijk nieuwbouwprogramma. Een gevolg van onze transformatieopgave en een tweetal gebiedsontwikkelingen. Door het toevoegen van betaalbare-, duurzame- en nultredenwoningen maken we ons woningbezit toekomstbestendig. Om dit te realiseren zijn we in 2019 op een andere manier woningen gaan inkopen. Dit doen we op basis van reeds ontwikkelde woningconcepten. Waar mogelijk ontwikkelen we deze woningen samen met vaste co-makers en maken we project-overstijgende afspraken. Er zijn in 2019 geen nieuwe woningen opgeleverd, wel is de planvorming en voorbereiding gestart van woningen die in 2020 en later opgeleverd gaan worden. Dit betreft onder andere 24 nultreden woningen aan de Gladiolenstraat en drie gezinswoningen aan de Calbertsweg, zeventien nultreden woningen in park Heiveld en Gatestraat, 24 nultredenwoningen in park Heilust, vijftien circulaire grondgebonden woningen in Bleijerheide (SUPERLOCAL), drie experimentele circulaire woningen in Bleijerheide (SUPERLOCAL), 114 gestapelde woningen Bleijerheide (SUPERLOCAL) en 24 nultredenwoningen in Oud-Nieuwenhagen.

SUPERLOCAL

Speciale aandacht verdient het innovatieve project SUPERLOCAL. Drie hoogbouwflats in Bleijerheide (Kerkrade-Oost) worden op een duurzame manier omgebouwd tot circa 130 nieuwe sociale huurwoningen die klaar zijn voor de toekomst. HEEMwonen, gemeente Kerkrade en IBA Parkstad werken samen om de kwaliteiten van de hoogbouwflats te hergebruiken, door circulair bouwen en recycling. We worden hierbij ondersteund door de Europese Urban Innovative Actions (UIA) en Life subsidies en door de Provincie Limburg. In 2019 is één flat circulair gesloopt, een andere flat werd voor de helft circulair gesloopt. Van de resterende helft wordt het betonnen casco hergebruikt. 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. HEEMwonen streeft ernaar om het project medio 2021 volledig af te ronden. De oplevering van dit project sluit dan aan bij de IBA eindtentoonstelling die in die periode zal plaatsvinden.

Deelprojecten SUPERLOCAL

Onder de paraplu van het SUPERLOCAL-project vallen onderstaande deelprojecten:

1. **Het Super Circular Estate project:**

dit is een samenwerking met twaalf 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.

Dit project bestaat uit de volgende deelprojecten:

- de circulaire sloop van de flat aan de Jonkerbergstraat, dit is in 2019 gerealiseerd;
- de ontwikkeling van een drietal proefwoningen, gebaseerd op de kennis die is opgedaan bij de bouw van het Expogebouw in 2018. De proefwoningen worden gemaakt uit materialen van de flat aan de Jonkerbergstraat, de bouw is begonnen in 2019;
- een sociale component, waarin we proberen oud-bewoners van het gebied te motiveren om weer in de nieuwbouw op deze locatie 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;
- kennisoverdracht van de verkregen resultaten in de regio, in Nederland en in de Europese Unie.

2. **De renovatie van de flat aan de Voorterstraat:**

De helft van de bestaande flat aan de Voorterstraat wordt gerenoveerd, de andere helft wordt nieuw gebouwd. 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 114 woningen ontstaan die aan de eisen van deze tijd voldoen. Van deze woningen zullen 100 woningen bij de eerste verhuring onder de eerste aftoppingsgrens vallen en dus geschikt zijn voor de primaire doelgroep. We streven ernaar om deze woningen medio 2021 op te leveren. We zetten ons in om zoveel mogelijk oud-bewoners te motiveren om terug te keren naar dit gebied. Verder zoeken we actief bewoners die affiniteit hebben met duurzaamheid.

3. **De realisatie van een 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. De eerste onderdelen van de waterkringloop zijn inmiddels ingekocht.

4. **Sloop flats Bleijerheide:**

In 2019 zijn de laatste flats in Bleijerheide circulair gesloopt. De vrijkomende materialen zijn gebruikt bij onder andere de drie proefwoningen.

5. **Grondgebonden woningen:**

In 2019 zijn vijftien circulaire nultredenwoningen ontwikkeld met de kennis die is opgedaan tijdens de bouw van de proefwoningen van SUPERLOCAL. De planning is dat deze vijftien woningen in november 2020 opgeleverd worden.

6. **Expogebouw:**

Een eerste mijlpaal van SUPERLOCAL 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 meer bekendheid geniet.

Rolduckerveld

Een andere grote ontwikkeling is de metamorfose van Rolduckerveld. De afgelopen periode hebben we samen met de gemeente Kerkrade, de Provincie Limburg, Parkstad Limburg en Wonen Zuid een visie opgesteld om dit gebied te revitaliseren. De problemen op het gebied van leefbaarheid in combinatie met verouderd bezit in deze wijk zijn aanleiding om dit gebied gezamenlijk aan te pakken. Zo verdwijnen onder andere de hoogbouwflats, zowel koop als huur, en daarvoor in de plaats komen nieuwe appartementen. Ook zijn er plannen voor verduurzaming en aanpak van de sociale problematiek. In 2019 is het sociaal statuut voor de sloop getekend en zijn we begonnen met het onthuren van de 200 hoogbouwappartementen aan de Hertogenlaan.

4.5. AAN- EN VERKOOP VAN WONINGEN

Het werkgebied van HEEMwonen kent een overschot aan goedkope koopwoningen. Regio Parkstad Limburg en gemeentes verzoeken corporaties nadrukkelijk om geen woningen te verkopen. Ondanks dat we geen actief verkoopbeleid hebben, hebben we in de prestatieafspraken die we met gemeente Kerkrade en Landgraaf hebben opgesteld, de afspraak opgenomen dat bij goede motivering verkoop in een enkel geval toch mogelijk is. De gemeentes en de huurdersorganisatie zijn daarmee akkoord gegaan. Wat aankopen betreft, is het zo dat we dit slechts overwegen in het geval van uitgepand bezit, waardoor bijvoorbeeld een complex-gerichte renovatie makkelijker kan worden uitgevoerd.

4.6. SLOOP

Vanuit duurzaamheidsoogpunt zetten we in op duurzame renovatie in plaats van sloop. Indien we toch kiezen voor sloop, hanteren we een sociaal statuut waarin de rechten en plichten van HEEMwonen en de huurder beschreven staan. In 2019 hebben we 202 woningen gesloopt, waarvan 200 woningen binnen het project SUPERLOCAL.

4.7. ONDERHOUD EN RENOVATIE

Onderhoud en renovatie is en blijft een grote kostenpost. We blijven voortdurend de kwaliteit van onze woningen borgen en verbeteren. Net als bij nieuwbouw hebben we ook voor onderhoud en renovatie de ambitie om vaste partners langdurig aan HEEMwonen te binden. Op die manier verbeteren we de kwaliteit, continuïteit en dienstverlening bij deze werkzaamheden. De gemiddelde onderhoudskosten bedroegen in het verslagjaar 1.848 euro per gewogen verhuureenheid. Tabel 4.2. toont de onderhoudskosten in 2019, verdeeld naar type onderhoud.

Tabel 4.2. Onderhoudskosten 2019

Type onderhoud	Onderhoudskosten (bedragen x € 1000)	Gemiddelde kosten per gewogen vhe
Reparatieverzoeken	2.831	272
Mutatieonderhoud	3.975	382
Subtotaal dagelijks onderhoud	6.806	655
Planmatig onderhoud	10.278	989
Preventief onderhoud	2.123	204
Subtotaal planmatig onderhoud	12.401	
Totaal onderhoudskosten	19.207	1.848*
Toegerekende organisatiekosten	3.524	
Totale lasten onderhoudsactiviteiten	22.731	

* De berekening per gewogen VHE is inclusief 905.000 euro aan kosten asbestsanering en branddoorslag en exclusief de kosten van renovatie onderhoud en de toegerekende organisatiekosten.

“De belangrijkste doelstelling is om vanaf 2020 de kwaliteit van de dienstverlening op A-niveau van de Aedes benchmark te realiseren.”

Dagelijks onderhoud

Doorontwikkeling ketensamenwerking

Een belangrijk onderdeel van de klantwaardering heeft betrekking op het dagelijks onderhoud. Dagelijks onderhoud betreft reparaties en de oplevering van woningen. De klantwaardering wordt daarnaast ook bepaald aan de hand van de kwaliteit van het geleverde werk door de monteur en doorlooptijden van afhandelingen. Die werkzaamheden zijn al vanaf 2015 ondergebracht in een ketensamenwerking. Eind 2018 en begin 2019 is deze ketensamenwerking uitgebreid geëvalueerd. Er is geconstateerd dat deze samenwerking een degelijke basis heeft, maar ook dat op belangrijke onderdelen verbetering noodzakelijk is. Daarom hebben we gedurende 2019 het project ‘doorontwikkeling ketensamenwerking’ uitgevoerd. We hebben deze doorontwikkeling opgepakt met onze twee ketenpartners (Smeets Vastgoedservice en Habenu van de Kreeke Vastgoedservice). In nauwe samenwerking met beide ketenpartners zijn processen geoptimaliseerd, rollen en verantwoordelijkheden opnieuw vastgesteld, systemen en procedures afgestemd en is de besturing van de ketensamenwerking opnieuw ingericht. De belangrijkste doelstelling is om vanaf 2020 de kwaliteit van de dienstverlening op A-niveau van de Aedes benchmark te realiseren. In december van 2019 heeft HEEMwonen met de twee ketenpartners een nieuwe overeenkomst ondertekend, met een looptijd van 5 jaar. Naar aanleiding van de evaluatie is een jaarplan 2020 opgesteld waarin concrete verbetervoorstellen m.b.t. de belangrijkste onderdelen van de ketensamenwerking zijn geformuleerd. Daarmee is het project doorontwikkeling ketensamenwerking opgeleverd.

Planmatig onderhoud

In 2019 hebben we onder andere de volgende onderhoudswerkzaamheden planmatig uitgevoerd:

- bij 300 woningen hebben we nieuwe individuele cv-installaties geplaatst;
- we hebben drie collectieve cv-installaties vervangen door een nieuwe installatie;
- bij 1.097 woningen en achttien garages hebben we schilderwerk verricht aan gevels en/of kozijnen;
- van 184 woningen hebben we het dak vervangen incl. warmte-isolatie;
- van 24 garages hebben we het dak vervangen;
- bij 94 woningen hebben we het mechanische ventilatiesysteem of warmte-terugwinsysteem vervangen;
- van 85 complexen (2.067 woningen) hebben we de accu's van noodverlichtingen in trappenhuisen vervangen;
- we hebben 118 rookmelders vervangen;
- we hebben 95 videofoons vervangen;
- we hebben zestien liftinstallaties vervangen;
- bij 276 woningen hebben we de klim- en valbeveiligingen hersteld dan wel aangebracht;
- we hebben de constructieve problemen van de balkons van een complex in Mucherveld te Kerkrade (84 stuks) verholpen;
- we hebben het gevelmetselwerk hersteld van zestien woningen;
- we hebben de balkonafwerking van 72 woningen vervangen.

Renovatie onderhoud

Onderstaande projecten zijn in 2019 van start gegaan en/of afgerond:

- Energiek Heilust: in 2019 zijn de laatste woningen van de in totaal 332 gerenoveerde woningen technisch opgeleverd;
- Energiek Lichtenberg: hier worden energetische maatregelen en onderhoudswerkzaamheden aan 100 eengezinswoningen uitgevoerd. In 2019 zijn de werkzaamheden gestart en 67 van de 100 woningen zijn inmiddels opgeleverd. De overige 33 woningen worden in 2020 opgeleverd;
- Duurzaam Abdissenbosch: dit betreft het uitvoeren van onderhoud en energiebesparende maatregelen bij 121 woningen. In 2019 zijn de werkzaamheden gestart en inmiddels zijn 35 van de 121 woningen opgeleverd. De overige woningen zullen in 2020 opgeleverd worden;
- verder is de voorbereiding gestart van diverse onderhouds- en renovatieprojecten die we in 2020 gaan uitvoeren.

Contractmanagement

In 2018 is de basis gelegd voor contractmanagement bij HEEMwonen. Er is een beleid voor contractmanagement opgesteld en een contractoverzicht gerealiseerd. 2019 is het jaar waarin die basis verder is geborgd, maar vooral ook het jaar waarin het besef is ontstaan dat

“Middels het nieuwe inkoopbeleid dragen we samen met onze kernleveranciers bij aan een hogere klanttevredenheid.”

contractmanagement, samen met leveranciersmanagement, een steeds belangrijkere rol speelt binnen onze organisatie. In 2019 is HEEMwonen gestart met een aantal samenwerkingstrajecten met leveranciers, zoals co-makership op het gebied van nieuwbouw en renovatie en resultaat-gestuurd schilderwerk. Er is tevens een nieuwe overeenkomst opgesteld voor een langjarige en intensieve samenwerking op het gebied van niet planmatig onderhoud met de ketenpartners. Om deze samenwerkingen te laten slagen en doelstellingen te bereiken is contractmanagement uiterst belangrijk.

We merken een verschuiving van intensieve inkooptrajecten naar contractmanagement. We zetten steeds minder werkzaamheden op basis van eenmalige opdrachten in de markt, maar gaan steeds vaker samenwerkingen aan met leveranciers voor de langere termijn. Door langdurig en intensiever met leveranciers samen te werken kunnen we doorpakken en samen met leveranciers werken aan het realiseren van organisatiedoelstellingen. Dit vraagt om meer inzet op contractmanagement en leveranciersmanagement, oftewel meer inzet op prestatie- en relatiemanagement.

Deze ontwikkeling is meegenomen in het nieuwe inkoopbeleid van HEEMwonen dat in 2019 is vastgesteld door de bestuurder en directie van HEEMwonen. Middels het nieuwe inkoopbeleid dragen we samen met onze kernleveranciers bij aan een hogere klanttevredenheid, professioneel opdrachtgeverschap, maatschappelijk verantwoord ondernemen, een gezonde bedrijfsvoering, maar vooral ook proces- en productoptimalisatie. Intensievere samenwerkingen met onze kernleveranciers zijn hierbij een voorwaarde.

Concluderend kunnen we stellen dat 2018 het jaar was van het leggen van de basis voor contractmanagement en 2019 het jaar was van bewustwording van het belang van dit thema binnen de organisatie. 2020 wordt het jaar waarin het contractmanagement nog intensiever wordt opgepakt en wordt gekoppeld aan de optimalisatie van leveranciersmanagement. Leveranciersmanagement gaat een stap verder dan contractmanagement en richt zich op het ontwikkelen, optimaliseren, uitbreiden en onderhouden van de relaties met kernleveranciers.

Co-makership bij renovatie, planmatig onderhoud en contractonderhoud

HEEMwonen heeft zich naar aanleiding van de krapte op de markt georiënteerd op nieuwe vormen van aanbesteden en samenwerken, om de onderhoudswerkzaamheden betaalbaar te houden.

Duurzame samenwerking voor de toepassing van Energie Besparende Maatregelen (EBM)

Tot nu toe selecteerde HEEMwonen leveranciers vaak in concurrentie en eindigden samenwerkingen na oplevering van het product. Daarna

werd de volgende inschrijving opgestart. We willen het product, proces en de kosten van onderhoud optimaliseren. Daarom gaan we in 2020 project-overstijgende samenwerkingen aan op het gebied van energie besparende maatregelen. Door samenwerkingen aan te gaan voor de langere termijn en leveranciers eerder te betrekken bij het onderhoudsproces, krijgen we de kans om te optimaliseren en door te ontwikkelen. Hierdoor borgen we de kwaliteit, continuïteit en beschikbaarheid. In 2019 hebben we een vaste partner geselecteerd voor het uitvoeren van EBM-werkzaamheden.

Co-maakschip met BAM Wonen

Als pilot hebben we het afgelopen jaar samen met BAM Wonen project-overstijgende afspraken gemaakt voor de uitvoering van diverse projectmatige onderhouds- en renovatiewerkzaamheden. Onze intentie is om deze samenwerking voor langere termijn aan te gaan. In 2019 hebben we een intentie- en samenwerkingsovereenkomst ondertekend om deze langdurigere samenwerking te bekrachtigen. De eerste renovatieprojecten zijn op het moment van schrijven in voorbereiding en zullen in 2020 en 2021 uitgevoerd worden.

Resultaat-gestuurd schilderwerk

Het afgelopen jaar zijn afspraken gemaakt met vier vaste partijen, die op basis van goede prestaties voor een langere termijn schilderwerk uitvoeren voor HEEMwonen. Deze partijen zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit en uitvoering van schilderwerken. Hiervoor plannen en begroten zij zelf het schilderwerk voor de komende jaren, waarbij ze moeten voldoen aan een aantal prestatie-indicatoren, waaronder kwaliteit, prijs en bewonerstevredenheid.

Contractonderhoud

Eind 2019 liepen diverse onderhoudscontracten af met betrekking tot de installaties van centrale verwarming, warmwater, ventilatie en zonne-energie. Bij het vernieuwen van deze contracten maken we met vaste partijen voor de langere termijn nieuwe prestatieafspraken. We streven hierbij onder andere naar een betere samenwerking, sturing op kosten en een grotere tevredenheid bij de bewoners. In het verslagjaar zijn we gestart om de contracten met onze partners opnieuw vorm te geven.

4.8. LEEFBAARHEID

De leefbaarheid in een aantal van onze wijken, buurten en complexen staat onder druk. Het eenzijdige toewijzingsbeleid, de extramuralisering van de zorg en het toch al lage sociaaleconomische milieu in delen van Landgraaf en Kerkrade, maakt dat we hier hard aan moeten werken. We werken dagelijks aan wijkbeheer rondom en in onze gebouwen met onze wijkbeheerders, sociaal- en wijkconsulenten, onze woonmakelaars en technisch beheerders. Dit kunnen we echter niet alleen. Samen met zorgaanbieders, welzijnsinstellingen, gemeentes, collega-corporaties, (buurt)verenigingen, scholen, wijkteams en Politie werken we aan een prettige en veilige leefomgeving. En ook onze huurders zetten zich hiervoor in. Er zijn veel vrijwilligers die in huiskamerprojecten en ontmoetingsruimten allerlei activiteiten organiseren die bijdragen aan prettig wonen en leven.



In de wijk Mucherveld is, net als in Rolduckerveld, een extra wijkkantoor geopend waar HEEMwonen meerdere keren per week vertegenwoordigd is.

In diverse (buurt-)overleggen bespreken we zowel sociale als fysieke aandachtspunten in de buurt. We hebben een leefbaarheidsfonds dat buurtinitiatieven en ontmoetingen faciliteert. Middels het faciliteren van huiskamerprojecten en diverse algemene ruimtes dragen we bij aan de verdraagzaamheid en de sociale samenhang in onze buurten. In 2019 faciliteerde HEEMwonen acht huiskamerprojecten in Landgraaf en twaalf in Kerkrade. Daarnaast gebruiken we de meer ingrijpende renovatie- en vastgoedprojecten ook om eventuele sociale vraagstukken op te pakken of om extra fysieke ingrepen te doen. Dat gebeurt onder andere bij Energiek Heilust, Abdissenbosch en het project in Lichtenberg.

In de wijk Mucherveld is, net als in Rolduckerveld, een extra wijkkantoor geopend waar HEEMwonen meerdere keren per week vertegenwoordigd is. Ook andere partijen zoals de gemeente en de Politie maken gebruik van deze ruimte. Een ruimte die voor buurtbewoners makkelijk is te vinden en laagdrempelig om te bezoeken. In Bleijerheide start in 2020 de bouw van circa 130 woningen (SUPERLOCAL) waar op de begane grond van de flat die hier gerealiseerd wordt, een zogenaamde 'sociale plint' wordt ingericht. Het gaat hierbij om een gemeenschappelijke ruimte met sociale functies, waar bewoners, omwonenden en maatschappelijke organisaties gebruik van kunnen maken.

Leefbaarheidsactiviteiten

We bieden bewoners ondersteuning bij activiteiten die de leefbaarheid ten goede komen. Dat doen we onder andere door het leefbaarheidsfonds. In 2019 stelden we een bedrag van 100.000 euro beschikbaar. Er kwamen 69 aanvragen voor dit fonds binnen, waarvan 65 zijn toegekend. Een commissie bestaande uit huurders, ondersteund

door HEEMwonen, beoordeelt de aanvragen. In totaal is in 2019 een bedrag van 83.000 euro uit het leefbaarheidsfonds ten goede van leefbaarheidsactiviteiten uitgekeerd. Ook hebben we zelf diverse acties ondernomen die de fysieke en sociale leefbaarheid ten goede komen. Tabel 4.3. geeft hiervan een overzicht. Als we kijken naar de totale uitgaven in het kader van leefbaarheid in 2019 gaat het om een bedrag van 3.166.000 euro verdeeld over 1.044.000 euro fysiek en 2.122.000 euro voor sociale activiteiten.

Tabel 4.3. Activiteiten op het gebied van fysieke en sociale leefbaarheid in 2019

Fysieke leefbaarheid

- faciliteren van ruimtes zoals huiskamerprojecten, buurthuizen, het Consuminderhuis, de Voedselbank en 'Stichting HAVEN | Just be Homes';
- 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.
- Diverse schoonmaak- en opruimacties bij groot onderhoudsprojecten.

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.
- Organisatie Vrijwilligers Bedank Dag voor 135 vrijwilligers die zich inzetten voor leefbaarheid in onze buurten.

“Handen uit de mouwen, tuinplannen maken, tegels of stenen verwijderen en daarvoor in de plaats samen planten terug plaatsen.”

Vrijwilligers

In onze buurten en complexen zetten veel vrijwilligers zich dagelijks in op uiteenlopend gebied. In de vertegenwoordiging van bewonerscommissies, het organiseren van activiteiten in ontmoetingsruimtes, het opzetten en faciliteren van huiskamerprojecten, organiseren van vieringen, etc. Deze vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan de leefbaarheid van onze buurten en complexen. Om deze vrijwilligers te bedanken voor hun inzet heeft HEEMwonen in 2019 de eerste Vrijwilligers Bedank Dag georganiseerd. In nauwe samenwerking met het CHOH en de huurdersverenigingen hebben we de vrijwilligers op 12 oktober, de Dag van het Huren, uitgenodigd. Circa 135 vrijwilligers kwamen op een zaterdagmiddag bij elkaar voor een feestelijke bijeenkomst waarin ze door HEEMwonen in het zonnetje zijn gezet. De dag zelf was volledig georganiseerd en begeleid door medewerkers van HEEMwonen.

Ik groen het

Daarnaast hebben, we net als 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 verwijderen en daarvoor in de plaats samen planten terug plaatsen. De doelstelling is 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 en laagdrempelige manier voor buurtbewoners om met elkaar in contact te komen.

Overlast

In 2019 kwamen circa 1.500 overlastmeldingen binnen. Bij drie overlastveroorzakers is vanwege aanhoudende overlast het huurcontact ontbonden via de kantonrechter. Daarnaast zijn enkele huurders vrijwillig vertrokken of via een regeling, zoals zeer moeilijk plaatsbaren (ZMP), housing, of een gedragsaanwijzing, elders gehuisvest. Overlast proberen we ook zoveel mogelijk te voorkomen. Daarvoor zetten we onder andere het instrument gedragsaanwijzingen in. Bij een gedragsaanwijzing worden specifieke bepalingen opgenomen in de huurovereenkomst waar de huurder zich aan moet houden. In 2019 hebben we in totaal 84 gedragsaanwijzingen gemaakt.

5

Financiën

HEEMwonen kent een goede score op de kengetallen die de financiële positie bepalen. Op financieel gebied zien we echter zowel opwaartse als neerwaartse bewegingen. De marktwaarde in verhuurde staat van het woningbezit van HEEMwonen stijgt voor het derde opeenvolgende jaar. Ultimo 2018 is de grens van 1 miljard euro gepasseerd en in 2019 is de marktwaarde gestaag doorgegroeid richting 1,1 miljard euro. Een neerwaartse beweging zien we vooral terug in de rentestanden. Medio 2019 bereikte de rente bij een financiering met tienjarige looptijd voor de publieke sector een historisch dieptepunt van min 0,23 procent. HEEMwonen heeft een gedeelte van de financieringsbehoefte vrijwel op dit dieptepunt kunnen invullen, waardoor er een lening met negatieve rente in de boeken is bijgeschreven. Een opvallende situatie. Deze financiering in 2019 heeft een positief effect op de toekomstige kasstromen. Helaas geldt dit niet voor de marktwaarde in verhuurde staat. Zolang HEEMwonen geen woningen verkoopt, zien we deze waarde niet terug op onze bankrekening. De beleidswaarde van het woningbezit, die wordt bepaald op basis van de werkelijke operationele ontvangsten en uitgaven van HEEMwonen, is in 2019 toegenomen.

5.1. ALGEMEEN

In 2019 heeft HEEMwonen alle beschikbare middelen ingezet ten behoeve van de maatschappelijke opgave. We waarborgen de financiële continuïteit voor de lange termijn. In november 2019 is de financiële meerjarenbegroting 2020-2024 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. Door de aanzienlijke opgave die met name op het gebied van verduurzaming in het verschiets ligt, signaleren we wel dat HEEMwonen op de langere termijn richting de grenzen van de financiële kengetallen beweegt. Een logische ontwikkeling als gevolg van de verwachting van de Rijksoverheid dat corporaties betaalbare huurwoningen exploiteren, duurzaam investeren en daarnaast ook nog vele miljoenen euro's aan Verhuurderheffing en Vennootschapsbelasting moeten betalen.

De volgende financiële doelstellingen liggen ten grondslag aan de maatschappelijke opgave van HEEMwonen:

- 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.

Verbetering versus onderhoud

In 2019 zijn de 'definities onderhoud en beheer ten behoeve van verantwoording en prognose' van BZK, Aw en WSW wederom aangepast. In het jaarverslag 2018 maakten we nog melding van het feit dat een aanzienlijk deel van de kosten van renovatieprojecten vanaf dat jaar niet meer als investering werd verantwoord, maar rechtstreeks als onderhoudslasten ten laste van het jaarresultaat werd geboekt. De introductie van het begrip 'ingrijpende verbouwing' maakt het mogelijk om een deel van deze 'onderhoudskosten' vanaf 2019 weer te betitelen als investering. Door de verschuiving in 2018 kwam het kengetal ICR (interest coverage ratio) bij veel corporaties te veel onder druk te staan.

HEEMwonen heeft de afgelopen jaren geïnvesteerd in verbetering van de kwaliteit van onze vastgoeddata. Naast het opmeten van de vierkante meters van alle woningen is ook de onderhoudssituatie (conditiescore) van de woningen beoordeeld en zijn de energie-labels geactualiseerd. De oplevering van de data heeft grotendeels in 2018 plaatsgevonden.

“De in kaart gebrachte conditiescores hebben in 2019 geleid tot een betere onderbouwing van de meerjaren investerings- en onderhoudsbegroting. Deze zijn financieel vertaald in de financiële meerjarenprognose 2020-2024.”

Enkele directe voordelen van het project betreffen het inzicht in de juiste oppervlaktes en conditiescores van woningen in ons bezit. De oppervlaktes van de woningen spelen een rol bij de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat. Bij de controle van de vastgoeddata in 2019 bleek dat er bij een deel van de woningen nog aanpassingen doorgevoerd moesten worden in de registratie van de vierkante meters. Dit bleek niet meer mogelijk vóór de start van het waarderingstraject 2019. Aangezien HEEMwonen de overstap naar het gebruik van de ingemeten oppervlaktes in één keer (en niet gefaseerd) wil doen, zijn deze in 2019 nog niet toegepast in de waardering. Begin 2020 vindt er een integrale controle plaats van de gecertificeerde (NEN 2580) oppervlaktes, zodat deze oppervlaktes wel kunnen worden gehanteerd in de waardering 2020. De in kaart gebrachte conditiescores hebben in 2019 wel geleid tot een betere onderbouwing van de meerjaren investerings- en onderhoudsbegroting. Deze zijn financieel vertaald in de financiële meerjarenprognose 2020-2024.

In het vierde kwartaal van 2019 heeft er een aanpassing plaatsgevonden van het treasury statuut. In het statuut is vastgelegd dat tussenpersonen dienen te beschikken over een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten. HEEMwonen heeft deze eis losgelaten als het gaat om het aantrekken van onderhandse geldleningen. Hierdoor is het mogelijk om bij het aantrekken van nieuwe financiering meer partijen te betrekken in de offerterondes. Deze aanpassing is in november van het verslagjaar door de Raad van Commissarissen vastgesteld.

5.2. DE 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 sociale huurwoningen. 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.



De kosten van algemeen beheer en administratie, alsmede de afschrijvingskosten zijn niet meer direct zichtbaar in de resultatenrekening, maar worden nog wel in de toelichting op de resultatenrekening vermeld.

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 2019 zijn dan ook geen woningen verkocht. Het grootste deel van de kosten en opbrengsten heeft betrekking op het netto resultaat van de exploitatie van de 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 kosten van algemeen beheer en administratie, alsmede de afschrijvingskosten 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. 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 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

In 2019 heeft opnieuw een full-taxatie voor het volledige bezit plaatsgevonden. De vorige full-taxatie dateerde uit 2016. In de tussenliggende jaren heeft de waardering van het woningbezit plaatsgevonden middels een markttechnische update. 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 is de vrijheidsgraad niet toegepast, maar is aangesloten bij het handboek.

De totale marktwaarde in verhuurde staat van het (woning)bezit per ultimo 2019 bedraagt 1.091,6 miljoen euro (2018: 1.007,2 miljoen euro). De marktwaarde wordt bepaald middels een Discounted Cash Flow (DCF)-methode over een periode van vijftien jaar.

Verschillenanalyse marktwaarde 2018 - 2019

Op de marktwaarde is door middel van een verschillenanalyse in beeld gebracht welke factoren van invloed zijn op de mutatie van de marktwaarde in 2019. 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 2019.

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.

Tabel 5.1. Marktwaaardeontwikkeling 2019 (bedragen x € 1.000)

Marktwaaarde 2018	1.007.235
Voorraadmutaties	- 666
Methodische wijzigingen	- 10.360
Mutatie objectgegevens	1.816
Mutatie waarderingsparameters	93.556
Marktwaaarde 2019	1.091.581
Percentage mutatie marktwaaarde 2019 t.o.v. 2018	+ 8,37%

Voorraadmutaties:

- in 2019 zijn 202 woningen gesloopt met een totale marktwaaarde van 664.000 euro;
- in 2019 is één parkeervoorziening buiten gebruik gesteld met een marktwaaarde van 2.000 euro.

Methodische wijzigingen als gevolg van nieuwe regels in het handboek 2019:

- Voor woningen is het instandhoudingsonderhoud - conform handboek - uitgesplitst naar scenario. Daarnaast geldt in het door-exploiteerscenario dat er géén verouderingskosten meer in de eindwaarde worden ingerekend. Tenslotte is het mutatieonderhoud dat standaard werd ingerekend conform het handboek komen te vervallen. Het gemiddelde instandhoudingsonderhoud van woningen in het door-exploiteerscenario is gestegen van 856,12 euro in 2018 naar 1.517,87 euro in 2019 (+77,3 procent). Het gemiddelde instandhoudingsonderhoud van woningen in het uitpondscenario is gestegen van 856,12 euro in 2018 naar 885,81 euro in 2019 (+3,47 procent). Bij een lagere markthuur dan de contractduur wordt deze niet meer direct afgetopt, dat gebeurt pas bij mutatie. Dit heeft een positief effect op de marktwaaarde van 7,6 miljoen euro;

Mutaties objectgegevens

- de gemiddelde contracthuur van woningen is gestegen van 531,89 euro in 2018 naar 539,37 euro in 2019 (+1,41 procent). Dit leidt tot een stijging van de marktwaaarde met 4,2 miljoen euro;
- de gemiddelde maximale huur van woningen is gestegen van 722,64 euro in 2018 naar 751,55 euro in 2018 (+4,0 procent). Dit heeft een positief effect op de marktwaaarde van 3,8 miljoen euro;
- de gemiddelde WOZ-waarde van woningen is gestegen van 100.184 euro in 2018 naar 104.553 euro in 2019 (+4,36 procent). Hierdoor stijgt zowel de Verhuurderheffing, als de belasting en verzekeringen. Het negatieve effect hiervan op de marktwaaarde bedraagt 4,9 miljoen euro;
- het aantal woningen waarop exploitatieverplichting van toepassing is,



Bij een lagere markthuur dan de contractduur wordt deze niet meer direct afgetopt, dat gebeurt pas bij mutatie. Dit heeft een positief effect op de marktwaaarde van 7,6 miljoen euro.

is met 732 gestegen. Dit heeft een negatief effect op de marktwaarde van 0,8 miljoen euro;

- contractaanpassingen van bedrijf onroerend goed (BOG), maatschappelijk onroerend goed (MOG) en zorg onroerend goed (ZOG) leiden tot een 0,5 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 2019 lager ingeschat dan in 2018. Dit leidt - per saldo - tot een negatief effect op de marktwaarde van 7,5 miljoen euro;
- de gemiddelde mutatiegraad bij door-exploiteren van woningen is gedaald van 8,11 procent in 2018 naar 7,87 procent in 2019 (-0,24 procent). De gemiddelde mutatiegraad bij uitponden van woningen is gedaald van 7,73 procent in 2018 naar 7,26 procent in 2019 (-0,47 procent). Dit heeft een negatief effect op de marktwaarde van 6,7 miljoen euro;
- de gemiddelde markthuur van woningen is gestegen van 669 euro in 2018 naar 704 euro in 2019 (+5,17 procent). Dit heeft een positief effect op de marktwaarde van 19,6 miljoen euro;
- de gemiddelde leegwaarde van woningen is gestegen van 114.961 euro in 2018 naar 121.813 euro in 2019 (+5,96 procent). Dit leidt tot een positief effect op de marktwaarde van 23,5 miljoen euro;
- de historische leegwaardestijging van woningen is gestegen van 12,4% in 2018 naar 15,2% in 2019 (+2,8 procent), dit leidt tot hogere ingerekende kosten. De gemiddelde toekomstige leegwaardestijging van woningen is gedaald van 2,1% in 2018 naar 2,07% in 2019 (-0,03 procentpunt), dit leidt tot minder verkoopopbrengsten. Het negatieve effect hiervan op de marktwaarde is 3,3 miljoen euro;
- de beheerkosten zijn, conform handboek, met gemiddeld tien euro per woning gestegen. Dit heeft een negatief effect op de marktwaarde van 1,5 miljoen euro;
- zowel het onroerendezaakbelastingtarief (OZB-tarief) als het belastingtarief is in 2019 lager dan in 2018, dit heeft een positief effect op de marktwaarde 3,7 miljoen euro;
- de gemiddelde disconteringsvoet van woningen is gedaald van 7,32 procent in 2018 naar 6,72 procent in 2019 (-0,6 procent). Dit heeft een sterk positief effect op de marktwaarde van 70,0 miljoen euro;
- de gemiddelde exit yield van woningen is gestegen van 7,13% in 2018 naar 7,17% in 2019 (+0,04 procent). Dit heeft een negatief effect op de marktwaarde van 4,4 miljoen euro;
- tot slot wordt de mutatie in de marktwaarde nog voor een bedrag van 0,2 miljoen euro veroorzaakt door het ingerekende instandhoudingsonderhoud en door aanpassingen in de splitsings- en verkoopkosten, de Verhuurderheffing en overige kosten en opbrengsten.

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 om 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. De disconteringsvoet voor de doorexplotatiewaardering wordt als gevolg van marktinzichten bepaald op basis van best practice.

5.4. BELEIDSWAARDE

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

De marktwaarde is aanzienlijk hoger dan de beleidswaarde van 560,8 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 HEEMwonen zou 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	1.091.581
Beschikbaarheid (door- exploiteren)	2.566
Betaalbaarheid (huur)	- 270.760
Kwaliteit (onderhoud)	- 215.192
Beheer (beheerkosten)	- 47.315
Beleidswaarde	560.880

Beschikbaarheid: HEEMwonen houdt haar woningbezit beschikbaar voor verhuur. Er worden nagenoeg geen woningen verkocht.

Indien de verkoopmogelijkheid (uitponden) wordt uitgesloten in de marktwaardeberekening stijgt deze waarde met 2,6 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 564 euro (vorig jaar 556 euro) terwijl de gemiddelde markthuur 704 euro (vorig jaar 670 euro) bedraagt. Bij vervanging van de markthuur door de streefhuur in de berekening daalt de marktwaarde met 270,8 miljoen euro.

Kwaliteit: het inrekenen van de begrote onderhoudsuitgaven, die hoger zijn dan het normbedrag in de marktwaarde, leidt tot een lagere marktwaarde van 215,2 miljoen euro.

Beheer: het inrekenen van de begrote beheer- en exploitatielasten in de marktwaarde heeft een negatief effect op de marktwaarde van 47,3 miljoen euro.

De totale beleidswaarde van het (woning)bezit per ultimo 2019 bedraagt 560,9 miljoen euro (2018: 598,4 miljoen euro). De beleidswaarde is in 2019 gedaald met € 37,5 miljoen euro

Verschillenanalyse beleidswaarde 2018 - 2019

Op de beleidswaarde is door middel van een verschillenanalyse in beeld gebracht welke factoren van invloed zijn op de mutatie van de marktwaarde in 2019. 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 objectgegevens van de corporatie;
- parameteraanpassingen als gevolg van marktontwikkelingen;
- parameteraanpassingen als gevolg van eigen beleid HEEMwonen

Tabel 5.3. Beleidswaardeontwikkeling 2019 (bedragen x €1000)

Beleidswaarde 2018	598.379
Voorraadmutaties	-664
Methodische wijzigingen	-93.297
Mutatie objectgegevens	-840
Mutatie waarderingsparameters marktwaarde	23.101
Mutatie waarderingsparameters beleidswaarde	34.201
Beleidswaarde 2019	560.880
Percentage mutatie beleidswaarde 2019 t.o.v. 2018	-6,27%

Voorraadmutaties:

- in 2019 zijn 202 woningen gesloopt met een totale beleidswaarde van 664.000 euro;

Methodische wijzigingen als gevolg van nieuwe regels in het handboek 2019:

- Sinds handboek 2019 worden er geen overdrachtskosten meer ingerekend in de beleidswaarde. Dit resulteert in een stijging van de beleidswaarde van 19 miljoen euro
- Conform handboek 2019 worden er in de eindwaarde geen verouderingskosten meer ingerekend en wordt er in de eindwaarde gerekend met de beleidsnorm onderhoud. Dit leidt tot een daling van de beleidswaarde van € 110,8 miljoen.
- In 2018 werd er voor sommige complexen onterecht geen verhuurderheffingskasstroom ingerekend. Dit is opgelost in de software, zodat in de waardering van 2019 wel de juiste kasstroom wordt berekend, met een negatief effect van € 1,6 miljoen euro.

Mutaties objectgegevens

- de gemiddelde contracthuur van woningen is gestegen van 531,89 euro in 2018 naar 539,37 euro in 2019 (+1,41 procent). Dit leidt tot een stijging van de beleidswaarde van 4,7 miljoen euro;
- de gemiddelde WOZ-waarde van woningen is gestegen van 100.184 euro in 2018 naar 104.553 euro in 2019 (+4,36 procent). Hierdoor stijgt zowel de Verhuurderheffing, als de belasting en verzekeringen. Het negatieve effect hiervan op de marktwaarde bedraagt 4,6 miljoen euro;
- de gemiddelde mutatiegraad bij door-exploiteren van woningen is gedaald van 8,11 procent in 2018 naar 7,87 procent in 2019 (-0,24 procent). De gemiddelde mutatiegraad bij uitpanden van woningen is gestegen van 7,73 procent in 2018 naar 7,26 procent in 2019 (-0,47 procent). Dit heeft een negatief effect op de marktwaarde van 1 miljoen euro.

Mutaties waarderingsparameters marktwaarde

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 2019 lager ingeschat dan in 2018. Dit leidt - per saldo - tot een negatief effect op de beleidswaarde van 3,9 miljoen euro;
- De historische leegwaardestijging van woningen is gestegen van 12,4 procent in 2018 naar 15,2 procent in 2019 (+2,8 procentpunt), dit leidt tot hogere ingerekende verhuurderheffingskosten en heeft een negatief effect op de beleidswaarde van 2,5 miljoen euro;
- De gemiddelde disconteringsvoet is gedaald van 7,09 procent in 2018 naar 6,50 procent in 2019. Dit resulteert in een stijging van de beleidswaarde van 29,5 miljoen euro;

Mutaties waarderingsparameters beleidswaarde

De grootste verschillen worden veroorzaakt door de mutaties in de eigen parameters.

- In tegenstelling tot vorig jaar wordt er in de beleidswaarde 2019 niet meer gerekend met de reguliere huurstijging boven inflatie uit de marktwaarde. In plaats daarvan wordt het eigen beleid gevolgd (voorschrift handboek). Dit resulteert in waardedaling in de beleidswaarde van 34,6 miljoen euro;
- De gemiddelde beleidshuur (streefhuur) is gestegen van 556 euro in 2018 naar 564 euro in 2019. (+1,44 procent). Dit heeft een positief effect op de beleidswaarde van 16,6 miljoen euro;
- De gemiddelde onderhoudsnorm is gedaald van 2.749 euro in 2018 naar 2.284 euro in 2019. (-16,92 procent). Dit leidt tot een positief effect op de beleidswaarde van 96,6 miljoen euro;
- De gemiddelde beheernorm is gestegen van 704 euro in 2018 naar 862 euro in 2019. (+22,44 procent). Dit heeft een negatief effect op de beleidswaarde van 47,5 miljoen euro;
- De marktwaarde van de niet-woningen is in 2019 gestegen van 69,8 miljoen euro naar 72,8 miljoen euro. De beleidswaarde voor dit bezit is gelijk aan de marktwaarde. Deze marktwaardestijging heeft derhalve een positief effect van 3 miljoen euro op de beleidswaarde.

5.5. INVESTEREN

In het verslagjaar 2019 is een aantal projecten opgeleverd dan wel is gestart met de uitvoering van nieuwbouw- c.q. renovatiewerkzaamheden.

Tabel 5.4. Nieuwbouw- en renovatieprojecten (bedragen x € 1.000)

Project	Totaal budget	Betaalde kosten t/m 2019	Totaal kosten in 2019
Renovatieprojecten			
Holz-Rolduckerveld (gereed 2019)	5.277	5.348	317
Energiek Heilust (gereed 2019)	20.087	21.674	10.096
Herontwikkeling Abdissenbosch (gereed 2020)	8.024	4.345	4.172
Energiek Lichtenberg (gereed 2020)	4.973	4.641	4.244
		36.008	18.829
Nieuwbouwprojecten			
SUPERLOCAL Herontwikkeling Voorterstraet	23.196	1.843	1.478
Na-investeringen			
voornamelijk energie besparende maatregelen		670	

In voorgaande jaren werd bij renovatieprojecten een gedeelte van het budget als onderhoudslasten ten laste van het jaarresultaat gelegd. Ten gevolge van nieuwe definities voor onderhoud en verbetering worden bovenstaande in 2019 volledig als verbetering gezien.

Grondposities

Onder het sociaal vastgoed in ontwikkeling is begin boekjaar 2019 een bedrag ad 2,1 miljoen euro opgenomen voor de grondposities. Als gevolg van de afspraken die met de gemeente Kerkrade zijn gemaakt over de gebiedsexploitatie in Bleijerheide en de afwaardering van de grondpositie in Heilust (terrein voormalige Witte Flats), is de waarde van de grondposities ultimo boekjaar 2019 gedaald naar 1,3 miljoen euro. Het aantal m2 grond ultimo boekjaar 2019 bedraagt circa 18.343. Op basis van de in onze investeringsbegroting opgenomen nieuwbouwprojecten wordt de komende vijf jaar circa 14.600 m2 bebouwd en wordt circa 900 m2 verkocht aan de gemeente Kerkrade. Voor de resterende grondposities (circa 2.800 m2) zijn nog geen concrete plannen. Deze 2.800 m2 is daarom gewaardeerd tegen 1 euro per m2. Bij de waardering van de overige grondposities is rekening gehouden met de toekomstige bestemming van de grond. Dit resulteert in m2-prijzen die oplopen tot 161 euro.

5.6. FINANCIEREN

Ter financiering van de materiële vaste activa heeft HEEMwonen eind 2019 voor 289,5 (2018: 278,2) miljoen euro aan langlopende leningen uitstaan. Dit is 52,4 procent van de beleidswaarde van onze materiële vaste activa in exploitatie (loan-to-value) en 26,5 procent van de marktwaarde in verhuurde staat (dekkingsratio).

Voor de herfinanciering van in de 2019 afgeloste leningen en voor de financiering van nieuwbouw- en renovatieprojecten is in het verslagjaar 2019 een bedrag van 45 miljoen euro aan nieuwe financiering aangetrokken.

Tabel 5.5. Nieuwe financieringen aangetrokken in 2019 (bedragen x €1000)

Lening	Bedrag	Looptijd	Rente	Aflossing
1	10.000	35 jaar	1,205%	Fixe
2	12.500	23 jaar	0,441%	Fixe
3	12.500	10 jaar	-0,185%	Fixe
4	10.000	30 jaar	0,803%	Fixe
Totaal	45.000			

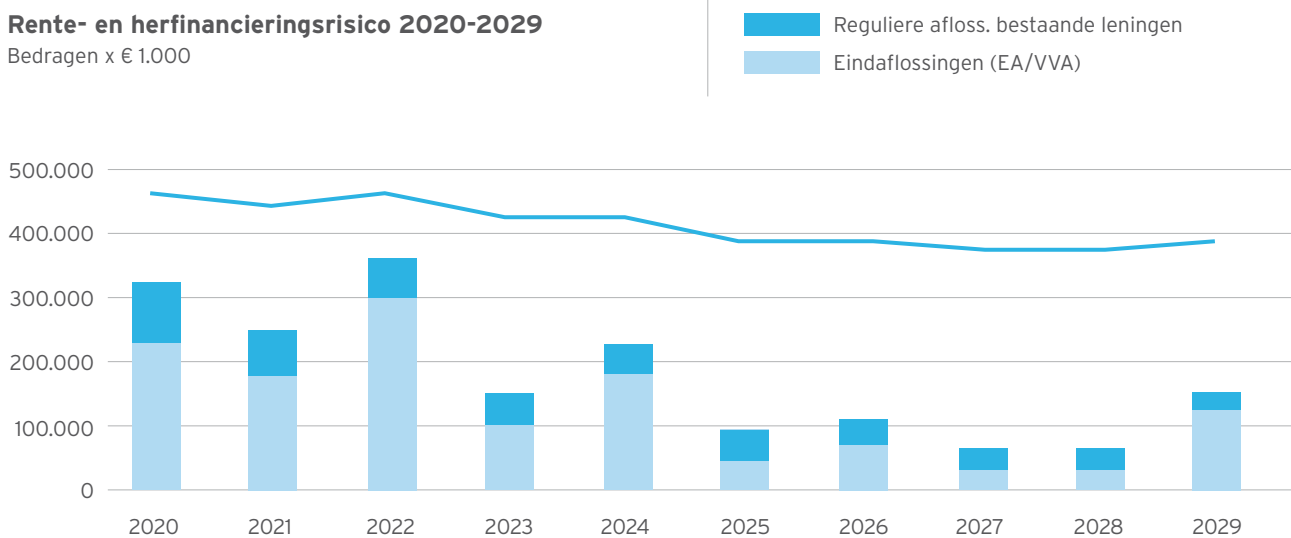
De looptijd van de nieuwe leningen is afgestemd op de vervalkalender van de bestaande leningenportefeuille (rente- en herfinancieringsrisico's). Tevens wordt rekening gehouden met de rentebeslistabel zoals opgenomen in ons treasuryjaarplan. De rente-typische looptijd van de uitstaande leningenportefeuille ultimo 2019 is 12,02 jaar (vorig jaar 9,83 jaar). Het gemiddelde rentepercentage van de leningenportefeuille bedraagt 2,47 procent (vorig jaar 2,90 procent).

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

Afbeelding 5.1. Rente- en herfinancieringsrisico 2020 - 2029

Rente- en herfinancieringsrisico 2020-2029

Bedragen x € 1.000



5.7. FISCALITEIT

Op basis van de door de RvC goedgekeurde financiële meerjarenprognose 2020-2024 en de geprognostiseerde kasstroomoverzichten 2019-2024 heeft HEEMwonen de fiscale resultaten over de periode 2019-2024 zo nauwkeurig mogelijk bepaald. Inherent aan een prognose over meerdere jaren is dat deze per definitie bepaalde onzekerheden kent. Veelal hebben deze te maken met de invloed van (externe) factoren, waar HEEMwonen als organisatie zelf weinig invloed op heeft, dan wel factoren die zich niet goed laten voorspellen (bijvoorbeeld wijzigingen in wet- en regelgeving, sectorontwikkelingen, woningmarktomstandigheden en de ontwikkeling van de WOZ-waarde). HEEMwonen heeft op basis van de huidige inzichten een zo reëel mogelijk fiscaal toekomstperspectief getracht 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 2019-2024 resulteert in een totale vennootschapsbelastinglast van circa 30,4 miljoen euro.

Ultimo 2018 zijn alle fiscale verliezen die zijn ontstaan in de periode 2012-2015, verrekend. De verliezen waren het gevolg van de vrijwillige afwaardering van de fiscale materiële vaste activa als gevolg van WOZ-waardedalingen. Vanaf het belastingjaar 2018 bevindt HEEMwonen zich in een betalende Vpb-positie. De Vpb last over het boekjaar 2019 bedraagt circa 5,9 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 niet zeker. HEEMwonen heeft er bewust voor gekozen om de in de aangiften Vpb 2016 tot en met 2018 nog geen onderhoudsvoorziening te vormen. Op basis van de conditiemetingen van het woningbezit is in 2019 een kwalitatief goede meerjarenonderhoudsbegroting opgesteld. In 2020 wordt berekend welke (theoretische) onderhoudsvoorziening kan worden gevormd en worden de mogelijkheden bekeken om deze voorziening daadwerkelijk te vormen. In dit kader is bekend dat de Belastingdienst op dit moment het standpunt inneemt dat de vorming van een fiscale onderhoudsvoorziening bij het ontbreken van een (significante) piek in de toekomstige onderhoudsuitgaven niet mogelijk maakt.

5.8. MEERJARENPERSPECTIEF

In november 2019 is de financiële meerjarenprognose voor de jaren 2020 tot en met 2024 door de Raad van Commissarissen vastgesteld.

Tabel 5.6. Minimale/maximale waarden
(Aw en WSW)

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 van de corporatie 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.

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

Tabel 5.7. Uitkomsten FMP voor de periode 2020-2024

Financiële resultaten huidig beleid

Tabel 5.7. geeft de financiële resultaten van het huidige beleid van HEEMwonen weer, zoals vertaald in de Financiële Meerjarenprognose 2020-2024 (FMP).

Kengetallen	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Solvabiliteit marktwaarde (%)	71,6	71,9	70,6	69,0	68,2	69,1	69,1
Solvabiliteit beleidswaarde (%)	55,1	54,6	51,9	47,5	44,9	45,5	44,6
Operationele kasstroom (x € 1 miljoen)		11,5	12,5	16,1	16,8	16,1	16,2
ICR		2,4	2,7	3,3	3,4	3,2	3,2
Loan to Value beleidswaarde (%)	45,8	47,5	50,6	53,5	55,6	54,7	55,5
Dekkingsratio (%)	28,6	28,7	30,3	31,3	31,8	30,8	30,8

Het externe adviesbureau Qonsio/Ortec-Finance heeft op deze financiële meerjarenprognose een OFS scenarioanalyse uitgevoerd. OFS staat voor Ortec Finance Scenario'set. Het betreft een set van een groot aantal mogelijke economische scenario's waar woningcorporaties in de toekomst mee te maken kunnen krijgen. Denk hierbij aan parameters als prijsinflatie, looninflatie, rente, vastgoedwaardeontwikkeling en bouwkostenstijgingen. De economische scenario's worden gegenereerd op basis van 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.

Tabel 5.8. 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%

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 ratio's en normen die zijn opgenomen in Tabel 5.8.

Tabel 5.9. bevat de samenvattende weergave voor alle financiële ratio's van DAEB, niet-DAEB en de totale corporatie. Overschrijdingsrisico's zijn gearceerd in de grijze kleur.

Tabel 5.9. Scenario-analyse FMP

Uitkomsten	DAEB				Niet-DAEB				Totaal			
Kengetal 2023	ICR	Solv.	LtV	Dekk.	ICR	Solv.	LtV	Dekk.	ICR	Solv.	LtV	Dekk.
Prognose	3,06	47,8	54,1	31,4	9,36	82	18,1	14,0	3,18	47,8	52,3	30,7
OFS	4,20	44,1	58,4	32,1	9,33	82,4	17,6	13,6	4,34	44,1	56,2	31,4
Norm	1,4	20	75	70	1,8	40	75	70	1,4	20	75	70
Overschrijdingskans	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Kengetal 2028	ICR	Solv.	LtV	Dekk.	ICR	Solv.	LtV	Dekk.	ICR	Solv.	LtV	Dekk.
Prognose	2,31	35,6	67,9	35,7	35,49	95,7	4,5	3,3	2,44	35,6	64,7	34,5
OFS	2,95	27,4	77,4	37,2	32,61	95,7	4,5	3,3	3,12	27,4	73,3	36,0
Norm	1,4	20	75	70	1,8	40	75	70	1,4	20	75	70
Overschrijdingskans	6%	32%	54%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	32%	43%	0%

Conclusie uit scenarioanalyse FMP

Rekening houdend met de toegestane overschrijdingskans van 25% blijkt dat HEEMwonen op de lange termijn financieel risico loopt. In 2028 is er namelijk sprake van een substantiële overschrijdingskans op de LtV beleidswaarde (DAEB) en de solvabiliteit (DAEB) van respectievelijk 54% en 32%. Dit betekent dat HEEMwonen haar beleid zal moeten aanpassen.

Aanvulling op de conclusie:

In de jaarrekening 2019 ligt de marktwaarde van het woningbezit op een beduidend hoger niveau dan in de begroting 2020-2024 per ultimo 2018 is ingerekend. Voor de bepaling van de marktwaarde 2019 is in de begroting de marktwaarde 2018 geïndexeerd met de verwachte inflatie. Deze bedroeg 1,5 procent. De werkelijke stijging van de marktwaarde bedraagt 8,37 procent. Hetzelfde geldt voor de ontwikkeling van de beleidswaarde. In de begroting is de (voorlopige) beleidswaarde 2018 geïndexeerd met het verwachte inflatiepercentage minus één procent. De beleidswaarde 2019 is gebaseerd op de marktwaarde 2019.

De hogere realisatie van de marktwaarde 2019 t.o.v. de begroting heeft een positief effect op de uitkomsten van de scenarioanalyse in Tabel 5.9.

5.9. BELEGGINGEN

Tabel 5.10. toont een overzicht van de korte en lange termijn beleggingen eind 2019.

Tabel 5.10. Beleggingen op 31 december 2019

Beleggingen op korte termijn	
Direct opvraagbaar: kas, rekening-courant en spaarrekeningen bij diverse bankinstellingen	€ 5.104.000
Beleggingen op lange termijn	
Langlopend belegde geldmiddelen (leningen u/g)	€ 2.950.000
Totaal beleggingen op 31 december 2019	€ 8.054.000

5.10. VERENIGINGEN VAN EIGENAREN

Onderstaand een overzicht van onze deelname in Verenigingen van Eigenaren.

Patronaatstraat, Kerkrade	27 woningen
Akerstraat/Klein Graverstraat, Kerkrade	24 woningen
Piusstraat/Oude Tunnelweg, Kerkrade	22 woningen
Pucciniplein, Landgraaf	29 parkeerplaatsen
Carboonplein, Kerkrade	59 woningen
Centrumplan Schaesberg, Landgraaf	42 woningen
Nieuwenhaegh, Landgraaf	7 woningen
Wijngracht, Kerkrade	101 woningen
O.L. Vrouwestraat, Kerkrade	25 woningen
Hertogenlaan (De Wachter), Kerkrade	11 woningen
Hoofdstraat (Modena), Kerkrade	21 woningen
Dr. Ackensplein, Kerkrade	20 woningen
Hovenstraat/Schoolstraat, Landgraaf	10 woningen
Piusstraat, Kerkrade	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

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

De maatschappelijke opgave van een woningcorporatie anno 2019 ontwikkelt zich in een hoog tempo naar zeer uitdagende opgaven op verschillende beleidsterreinen, zoals duurzaamheid en leefbaarheid. Soms versnellen ontwikkelingen door een crisis zoals de PFAS en de stikstofcrisis, soms als gevolg van veranderende wet- en regelgeving gecombineerd met beleidswijzigingen, zoals senioren langer thuis laten wonen, minder bedden in de GGZ, bezuinigingen die leiden tot wachtlijsten, enzovoort. Het is aan de RvC als toezichthouder samen met het bestuur als beleidsmaker om een koers te bepalen, waarbij niet alleen recht wordt gedaan aan de uitdagingen op de verschillende beleidsvelden, maar ook zorg wordt gedragen voor de continuïteit van de organisatie.

De interne opgave is nog steeds gelegen in het vorm geven van transitie. Transitie naar een moderne, goed functionerende woningcorporatie, waarbij beleidsmatige effectiviteit en efficiency in de werkwijzen centraal staat. Dit vraagt veel van de medewerkers, bestuur en Raad van Commissarissen, maar de RvC ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet.

6.2. BESTUREN EN TOEZICHTHOUDEN

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 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.

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.

“Waar het bestuur
beleid maakt door
te sturen en te
beheersen, zorgt
de RvC voor
toetsing, bewaking
en advisering.”

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 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 volgt 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;
- Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2019 (BTIV)
- Governancecode Woningcorporaties 2015/update 2017 (vanaf 2020 geldt de update 2019/2020);
- overige wet- en regelgeving zoals: overlegwet, huurrecht, Wet Normering Topinkomens (WNT), 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;
- reglement financieel beleid en beheer;
- treasurystatuut;
- investeringsstatuut;
- fiscaal statuut;
- commissies:
 - reglement Auditcommissie;
 - reglement Vastgoedcommissie;
 - reglement Selectie en Renumeratiecommissie.
- ondernemingsplan 2017-2020 '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 (update 2017). De statuten en reglementen van HEEMwonen zijn in lijn gebracht met de vereisten uit de Governance Code en de Woningwet/ Veegwet. In 2019 is de Governance Code woningcorporaties herzien; deze herziene versie geldt met ingang van 2020.

In het verslagjaar is gewerkt conform de eind 2018 vastgestelde Visie op Toezicht en de eveneens eind 2018 conform Veegwet aangepastes Statuten en reglementen. Voorafgaande goedkeuring van majeure besluiten dan wel vaststelling van stukken is verleend conform de verplichtingen uit de statuten en reglementen. In maart heeft de RvC het fiscaal statuut goedgekeurd. Verder beschikt HEEMwonen over een treasurystatuut, dit statuut is in 2019 aangevuld ten aanzien van het toestaan van bemiddeling bij onderhandse geldleningen door tussenpersonen die geen vergunning van de Autoriteit Financiële

Markten hebben. Het aangepaste treasury statuut is, evenals het investeringsstatuut, door de RvC goedgekeurd. In het laatste kwartaal van 2019 heeft de RvC een aantal handreikingen vastgesteld, te weten de handreiking zelfevaluatie RvC, handreiking beoordelingskader bestuur en het draaiboek werving en selectie en (her)benoeming bestuur. De RvC leden hebben gewerkt aan deskundigheidsbevordering (PE-punten). De RvC heeft in 2019 onder externe begeleiding een zelfevaluatie uitgevoerd. Ook heeft de RvC de beoordeling en beloning van de bestuurder vastgesteld. De RvC heeft in het eerste kwartaal van 2019 de werving- en selectieprocedure voor een nieuw RvC-lid met deskundigheid vastgoed afgerond. De RvC heeft bij de selectie uitgebreid stilgestaan bij het thema belangenverstrengeling.

6.3. DE TOEZICHTHOUDENDE ROL VAN DE RVC

De toezichthoudende rol van de RvC behelst naast het goedkeuren van besluiten het gevraagd en ongevraagd adviseren van het bestuur. 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. De 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 2019 zijn ter informatie aan de RvC beschikbaar gesteld.

Besluitvorming

In het verslagjaar heeft de RvC 26 besluiten in de reguliere vergadering genomen en elf besluiten in een besloten vergadering van de RvC. Naast de jaarlijks terugkerende besluiten heeft de RvC de volgende besluiten genomen:

“De uitdagingen worden door de RvC voornamelijk gezien op het gebied van duurzaamheid en betaalbaarheid, leefbaarheid, klanttevredenheid, regierol van HEEMwonen, investeringen en rendementseisen.”

- de benoeming van een nieuw RvC-lid
- het benoemen van twee oud-commissarissen die in geval van ontstentenis en belet van de voltallige RvC zo spoedig mogelijk zorgdragen voor de formatie van een nieuwe raad;
- het goedkeuren van het procuratiereglement;
- het goedkeuren van het duurzaamheidsbeleid;
- de memo met de procedure begrotingswijzigingen en diverse begrotingsoverschrijdingen;
- het goedkeuren van het plan van aanpak Visitatie 2020
- het goedkeuren van het investeringsstatuut en het fiscaal statuut
- het vaststellen van de handreiking beoordelingskader bestuurder, handreiking zelfevaluatie RvC en draaiboek werving & selectie en (her) benoeming bestuurder;
- het goedkeuren van het realisatie-exposé Abdissenbosch;
- het goedkeuren van het realisatie-exposé Gladiolenstraat en Calbertsweg;

Vergaderingen van de RvC

De RvC heeft in het verslagjaar vijf keer regulier overleg gevoerd met de bestuurder. Periodiek zijn behalve de bestuurder tevens de directeur Bedrijfsvoering en Vastgoed, de directeur Strategie en Wonen of andere medewerkers aanwezig bij de RvC-vergaderingen. Verder heeft de interim concern controller vanaf mei de reguliere vergaderingen van de RvC bijgewoond. Vanaf de vergadering in juni heeft de trainee RvC eveneens de vergaderingen bijgewoond. De RvC heeft in 2019 structureel voorafgaand aan de reguliere vergaderingen in besloten kring overleg gevoerd.

In januari van het verslagjaar hebben de RvC en het directieteam van HEEMwonen een strategiebijeenkomst gehad. Het RvC-lid dat op advies van de OR is benoemd, voert naar behoefte overleg met de OR over de algemene gang van zaken binnen HEEMwonen en andere eventueel aan de orde zijnde thema's. In september heeft een formeel overleg plaatsgevonden met de RvC, de ondernemingsraad en de bestuurder. Thema's die aan bod zijn gekomen zijn de Aedes benchmark, de financiële meerjarenbegroting o.a. in relatie tot de energiebesparende maatregelen, de uitdagingen voor HEEMwonen. De uitdagingen worden door de RvC voornamelijk gezien op het gebied van duurzaamheid en betaalbaarheid, leefbaarheid, klanttevredenheid, regierol van HEEMwonen, investeringen en rendementseisen. De OR (h)erkent de uitdagingen. De gezamenlijke conclusie is dat HEEMwonen financieel gezond is, maar dat de continuïteit een constant punt van aandacht is.

In december heeft de zelfevaluatie van de RvC plaatsgevonden onder begeleiding van een extern deskundige. De zelfevaluatie krijgt in het eerste kwartaal van 2020 een vervolg.

“Actualiteiten uit de sector en andere ontwikkelingen die HEEMwonen raken, staan standaard op de agenda.”

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

- de kwartaalrapportages, projectrapportages, begroting en jaarstukken;
- het auditplan 2019 en de managementletter;
- WSW borgbaarheid en borgingsplanfond;
- het huurbeleid;
- de Aedes benchmark;
- diverse exposés ten aanzien van nieuwbouw of renovatie;
- gebiedsontwikkeling Rolduckerveld;
- de werving- en selectieprocedure lid Commissie Vastgoed;
- Permanente Educatie (PE) RvC-leden;
- voortgangsrapportage acties uit Strategiesessie;
- rapport Autoriteit woningcorporaties sectorbeeld;
- diverse auditrapporten zoals rapportage sloop/investeringsplannen, auditrapport AVG, rapport proces totstandkoming FMP, Auditrapport subsidies SUPERLOCAL, auditrapport 113 woningen SUPERLOCAL, auditrapport ICT-investeringen en rendement;
- memo externe oriëntatie RvC;
- evaluatie business case primair systeem
- arbeidsmarktonderzoek FLOW;
- evaluatienotitie organisatieontwikkeling.

De voorzitter van de RvC stelt de agenda voor de overleggen vast en bereidt de vergaderingen samen met de bestuurder voor. De RvC heeft in zijn 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 gewerkt 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 is in 2019 binnen de zelfevaluatie de samenwerking tussen de commissies en de RvC geëvalueerd.

De externe omgeving van HEEMwonen/stakeholderdialoog

De RvC ziet erop toe dat de 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 op voordracht van de huurdersorganisatie nemen 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 jaarlijks overleg tussen RvC, huurdersorganisatie en bestuurder plaatsgevonden in juni, waarbij het werkbezoek aan het grote renovatieproject Abdissenbosch centraal stond. Verder is het thema huurdersparticipatie een terugkerend thema.

Toezicht op financiële en operationele prestaties

Binnen de RvC zijn drie kerncommissies actief: de Auditcommissie, de commissie Vastgoed en de Selectie- en Renumeratiecommissie. In Tabel 6.1. staan de onderwerpen die in 2019 aan bod zijn gekomen in de commissies.

Tabel 6.1. Overzicht taken en gespreks-onderwerpen van de kerncommissies in 2019

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.	5	• aangepast treasurystatuut en treasuryjaarplan 2019 • fiscaal statuut • investeringsstatuut • procuratiereglement • notitie monitoring begroting • intern Auditplan • kwartaalrapportage, interne controlebevindingen, rapportage waardemanagement • jaarstukken en accountantsverslag • fiscale meerjarenprognose 2019 - 2023 • plan van aanpak implementatie risicomanagement • benchmark WTCO (ICT) • evaluatie business case primair systeem • FMP 2020-2024 • managementletter en controleplan accountant • evaluatie dienstverlening PwC • fraude en integriteit • werving en selectie business controller • auditrapporten FMP, AVG, ICT investeringen & rendement • oordeelsbrief Aw • brief WSW-borgingsplafond

Commissie	Taak	Aantal vergaderingen	Gespreksonderwerpen
Vastgoed	Het bestuur en RvC adviseren over vraagstukken ten aanzien van gebieds-ontwikkeling, projectontwikkeling en vastgoedsturing in brede zin.	5	• projectrapportages • meerjaren Investerings- en onderhoudsbegroting • diverse exposés: Abdissenbosch, Gladiolenstraat, 15 woningen SUPERLOCAL • diverse auditrapporten Heilust, sloop- en investeringsprojecten, project Voortestraat subsidies SUPERLOCAL • investeringsstatuut • gebiedsontwikkeling Rolduckerveld • duurzaamheidsbeleid • balkonproblematiek
Selectie - en Remuneratie	De beoordeling en honorering bestuurder en RvC, werving en (her)benoeming RvC leden.	3	• beoordeling en beloning bestuurder • werving en selectie RvC-leden • handreikingen zelfevaluatie, beoordelingskader bestuurder, draaiboek werving en selectie en (her)benoeming bestuurder

Jaarverslag, jaarrekening, accountantsverslag

Op 1 mei 2020 is de jaarrekening 2019 besproken met de directie van HEEMwonen. Op 13 mei 2020 heeft de bespreking met de leden van de Auditcommissie en de directeur Bedrijfsvoering en Vastgoed plaatsgevonden. In de RvC-vergadering van 28 mei 2020 zijn de jaarstukken 2019 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 een keer per jaar verslag uit aan de RvC over ingediende klachten bij HEEMwonen. Op 14 maart 2019 is het jaarverslag van de geschillenadviescommissie over 2018 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 centraal staat en het daaruit voortvloeiende traject klantfocus. Het visitatierapport is terug te vinden op de website van HEEMwonen.

“Het thema fraude en integriteit wordt als separaat thema periodiek in de auditcommissie behandeld.”

Toezicht op risicobeheersing

Risicobeheersing bij HEEMwonen is door de RvC behandeld. In de vergadering van september is de RvC middels een presentatie van WSW geïnformeerd over dit thema. In 2019 heeft HEEMwonen de (strategische) risico's in kaart gebracht en deze risico's gelinkt aan de ondernemingsdoelstellingen, zoals opgenomen in het ondernemingsplan 2017-2020. Door deze risico's te koppelen aan enerzijds de doelstellingen en anderzijds aan risico-eigenaren binnen de organisatie, is een verdere stap gezet in de uitwerking van het 'three lines of defence model'. In 2020 worden per kwartaal de risico's met de risico-eigenaren besproken en zal er middels een risicorapportage periodiek verslag worden gedaan aan bestuur en Raad van Commissarissen.

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 2019 is middels een dienstverleningsovereenkomst een extern concern controller gestart. Betrokkene heeft de RvC via diverse audits geïnformeerd en geadviseerd op het vlak van risicobeheersing. Verder heeft de concern controller geadviseerd over de structurele invulling van de functie van 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. Hiertoe is eind 2019 een werving en selectieprocedure opgestart en afgerond. De nieuwe business controller treedt begin 2020 in dienst van HEEMwonen.

Opdrachtgeverschap accountant

In september 2018 is, mede op advies van de Auditcommissie, door de RvC besloten om tot 2022 geen nieuw aanbestedingstraject voor accountantsdienstverlening op te starten. Wel is afgesproken elk jaar opnieuw opdracht te verstrekken voor de controle van de jaarstukken. In dit kader is op 21 augustus 2019 de controle met betrekking tot de jaarrekening 2019 in de auditcommissie besproken. Vervolgens is hiertoe opdracht aan PWC verstrekt.

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 7 november 2019 het beoordelingsgesprek met de bestuurder gevoerd. Voor deze beoordeling is een zorgvuldige procedure gevolgd door de RvC onder begeleiding van een extern deskundige. Deze beoordeling is formeel bekrachtigd in de RvC-vergadering van 28 november 2019. Er hebben zich in 2019 geen wijzigingen voorgedaan in de topstructuur van HEEMwonen.

Bezoldiging bestuurder

Onderstaand de belangrijkste regelingen die in het verslagjaar invloed hebben gehad op de bezoldiging van de 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 normenkader opgesteld voor de berekening van bezoldigingscomponenten. Tot de bezoldigingscomponenten worden o.a. gerekend: het brutosalaris, de belaste onkostenvergoeding en de beloning betaalbaar op termijn, zoals werkgeversdeel pensioen.

- het algemeen WNT-bezoldigingsmaximum voor 2019 bedraagt 194.000 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 2019 bedraagt 183.000 euro;
- 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 procent en voor de overige leden 10 procent van het bezoldigingsmaximum.

Het beloningsbeleid van de 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 bestuurder

Naam	Drs. A.M.H. Vankan MA
Functie	bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 - 31/12 (2018: 1/1 - 31/12)
Omvang dienstverband (in fte)	1,0 (2018: 1,0)
Dienstbetrekking?	Ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 151.574 (2018: € 147.154)
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 22.392 (2018: € 21.688)
Subtotaal	€ 173.966 (2018: € 168.842)
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 183.000 (2018: € 176.000)
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	€ 173.966 (2018: € 168.842)
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.

Zoals uit Tabel 6.2 blijkt, bedraagt de bezoldiging van mevrouw Vankan, bestuurder, 173.966 euro. Deze bezoldiging voldoet aan de WNT.

Organisatiecultuur

De organisatiecultuur van HEEMwonen kenmerkt zich door een grote betrokkenheid van medewerkers bij hun werk. Mede naar aanleiding van de uitkomsten uit de Aedes benchmark heeft het in 2018 opgestarte klantfocus traject ook in 2019 extra aandacht gekregen binnen de werkorganisatie als ook in de RvC. Een en ander heeft geresulteerd in een significante verbetering op het onderdeel huurderstevredenheid. De samenwerking en afstemming tussen afdelingen onderling, maar ook met externe partijen heeft bijgedragen aan dit resultaat, evenals de bewustwording van de medewerkers inzake hun rolopvatting naar de huurder.

Ook is de RvC verheugd dat in 2019 een kentering heeft plaatsgevonden in het ziekteverzuimpercentage. De RvC spreekt de verwachting uit dat deze dalende trend in 2020 wordt voortgezet.



De integriteitscode is terug te vinden op de website van HEEMwonen.

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. Bij eventuele vragen vanuit de externe wereld kan de RvC antwoorden vanuit de kernwaarden. In de werving en selectie en benoeming van de commissarissen in het verslagjaar heeft het kunnen vervullen van een voorbeeldfunctie meegewogen. In het introductieprogramma voor nieuwe commissarissen wordt, naast aandacht aan de voorbeeldfunctie van de commissarissen, ruimschoots aandacht besteed aan de kernwaarden van HEEMwonen.

Integriteit

De RvC heeft onafhankelijkheid en integriteit hoog in het vaandel staan. Iedere commissaris kijkt zich naar eer en geweten en naar beste vermogen van zijn/haar taak. 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 die 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

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. Voor 2020 worden trainingen in het kader van bewustwording van fraude en integriteit voor de RvC en de gehele organisatie herhaald.

Vanuit AO/IC toetsen de controllers periodiek de gevoelige processen volgens een met de accountant afgestemd intern controleplan. Het thema fraude en integriteit wordt als separaat thema periodiek in de Auditcommissie behandeld. Middels de managementletter heeft de externe accountant diverse risicogebieden gedefinieerd waarbij een hoger frauderisico aan de orde kan zijn. Bijvoorbeeld bij de aanbesteding van onderhoud en (duurzaamheids)projecten, de uitbesteding van planmatig en niet-planmatig onderhoud, vastgoedtransacties, het afsluiten van financieringsovereenkomsten/derivaten en transacties met huurders. PWC heeft geen indicaties voor fraude geconstateerd in de primaire processen. Wel vraagt de accountant aandacht voor beleid en monitoring van nevenactiviteiten en controle op het onttrekken van middelen in relatie tot de niet volledige registratie van vakantiedagen. 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 directie en 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 voor 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 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.

6.5. VERSLAG VANUIT DE KLANKBORDFUNCTIE

Zoals in de Visie op Toezicht gedefinieerd ziet de RvC zijn 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 Tabel 6.3. 'Samenstelling en persoonlijke gegevens RvC' op pagina 92 is weergegeven aan welk profiel de betreffende commissarissen in het verslagjaar moeten 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

“Vanaf 1 juli 2019 bestaat de RvC uit drie vrouwelijke en drie mannelijke leden. Het percentage vrouwelijke leden betrof derhalve 50% vanaf de tweede helft van 2019.”

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 bestuurder had de woningcorporatie gedurende heel 2019 een volledig vrouwelijk bestuur. In de eerste helft van 2019 telt de RvC twee vrouwelijke leden; vanaf 1 juli 2019 bestaat de RvC uit drie vrouwelijke en drie mannelijke leden. Het percentage vrouwelijke leden betrof derhalve 50% vanaf de tweede helft van 2019. 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 zes 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 toegespitst 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 2018 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

In het verslagjaar heeft de Selectie- en Renumeratiecommissie samen met een gerenommeerd werving- en selectiebureau de wervings- en selectieprocedure van een nieuwe commissaris, die zitting neemt in de Commissie Vastgoed, afgerond. De profielschets met de gewenste deskundigheid is geplaatst op de website en LinkedIn-pagina van HEEMwonen. 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 betroffen ruime vakinhoudelijke kennis en ervaring met de ontwikkeling, exploitatie, beheer en onderhoud van het in bezit zijnde vastgoed, vanuit de volkshuisvestelijke opgave. De werving en selectieprocedure was aan het einde van het eerste kwartaal van 2019 afgerond. De nieuwe commissaris is per 1 juli 2019 benoemd tot RvC lid en lid van de commissie Vastgoed.

Herbenoeming

In het verslagjaar heeft geen herbenoemingsprocedure plaatsgevonden.

Trainee RvC

In het verslagjaar is per 1 juni 2019 voor de duur van twaalf maanden een trainee RvC lid aan de RvC toegevoegd. De trainee volgt de leergang tot aankomend commissaris. De trainee heeft een bedrijfseconomische/accountancy achtergrond. Hij neemt zonder stemrecht deel aan RvC en commissievergaderingen met het doel om praktijkervaring op te doen in het vak van commissaris.

Introductieprogramma

In de maanden mei t/m juli 2019 heeft het introductieprogramma plaatsgevonden voor de nieuwe commissaris. Ook de trainee heeft aan dit programma deelgenomen. Het introductieprogramma besloeg onder andere een verdiepingssessie financiële verslaglegging, begroting, risicomanagement en een verdiepingssessie vastgoedportefeuille en exposé-methodiek. Daarnaast heeft een rondje door het woningbezit plaatsgevonden. Verder is in het introductieprogramma het belang van de voorbeeldfunctie voor een commissaris benadrukt.

Tabel 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)	Directeur Provincie Limburg	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)	Voorzitter College van Bestuur stichting Prisma Panningen	n.v.t.	21-2-2017 (op voordracht OR)	21-2-2021	21-2-2025
Ir. G.J.A.M. Römgens	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
Ing. Th.J. Houbiers	v	Lid	1960	Vastgoed en volkshuisvesting	Vastgoed (lid)	Projectmanager versnellingsagenda Central Park Heerlen	Adviseur studio BNL; mediator voor opdrachtgevers in bouw en vastgoed	1-7-2019	1-7-2023	1-7-2027
Drs. R.L.A.A. de Roij RA	m	trainee	1975	Bedrijfs-economisch/accountancy	n.v.t.	Consultant / Zakelijk adviseur	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

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

Functioneren van de RvC

Zelfevaluatie RvC

De jaarlijkse zelfevaluatie heeft plaatsgevonden op 19 december 2019 en is uitgevoerd onder begeleiding van een extern deskundige conform verplichtingen in de Governance code / Woningwet.

De zelfevaluatie heeft plaatsgevonden aan de hand van de in november vastgestelde handreiking zelfevaluatie RvC. Teneinde de ontwikkeling van de RvC te kunnen monitoren is o.a. gebruik gemaakt van het in 2018 voor het eerst gehanteerde format met daarin o.a. de volgende vaste onderwerpen:

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

Voorafgaand aan de feitelijke zelfevaluatie heeft de externe begeleider input opgehaald bij de bestuurssecretaris. De bestuurder heeft aan het einde van de zelfevaluatie haar input voor de zelfevaluatie mondeling met de RvC gedeeld.

De zelfevaluatie stond in het teken van de samenwerking binnen de RvC en de verhoging van de effectiviteit van de vergaderingen. Het gaat hierbij met name om gedragstijlen, gedragspatronen en vergadertechnieken en vergaderdiscipline.

Binnen de RvC is afgesproken om een aantal aspecten uit de zelfevaluatie verder uit te diepen; het vervolgtraject m.b.t. de zelfevaluatie over 2019 vindt plaats in het eerste kwartaal van 2020.

Permanente Educatie

Het besturen van een woningcorporatie in een snel veranderende maatschappij, vraagt om actuele kennis en vaardigheden. 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 2017, 2018 en 2019

Naam bestuurder	PE-norm	PE-behaald 2019	PE-behaald 2018	PE-behaald 2017	Totaal behaald over '17, '18 en '19	Vol-daan	Overschot / tekort	Toelichting
Marjo Vankan	108	83	51	70	204	Ja	+96	Benoemd per 1-3-2017

De leden van de RvC willen toegevoegde waarde leveren door het inbrengen van kennis en ervaring. De commissarissen blijven zich ontwikkelen om hun taak goed uit te voeren. Op grond van de Woningwet is elke commissaris verplicht om in 2019 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 2019

Naam commissaris	PE-norm 2019	PE-behaald 2019	Overschot/ tekort 2018	Voldaan	Overschot/ tekort 2018-2019	Toelichting
Lia Bode	5	5	+1	Ja	+1	
Carola van der Weijden	5	7	+ 3	Ja	+5	
Maurice Vranken	5	3	+5	Ja	+3	
Dave Huntjens	5	8	+5	Ja	+5	
Ger Römgers	5	7	+1	Ja	+3	
Thea Houbiers	2	8	+5	ja	+5	Benoemd per 1-7-2019

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. Vanaf 2019 is eveneens sprake van een bescheiden onbelaste onkostenvergoeding. Er is een bestuurdersaansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor de RvC. De specificatie is terug te vinden in Tabel 6.6.

Tabel 6.6. Bezoldiging leden RvC

Gegevens 2019			
Naam	Mr. C. Bode	Ing. T.J. Houbiers	C.G.M. van der Weijden MSc
Functie(s)	voorzitter	lid	plv. voorzitter
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 - 31/12	1/7 - 31/12	1/1 - 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 14.000	€ 5.000	€ 10.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 27.450	€ 9.225	€ 18.300
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	€ 14.000	€ 5.000	€ 10.000
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2018			
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 - 31/12	N.v.t.	1/1 - 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 12.667	€ -	€ 9.000
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 25.667	€ -	€ 17.600

Gegevens 2019			
Naam	Drs. D.J.H.N. Huntjens	M.L.A. Vranken MBA	Ir. G.J.A.M. Römgers
Functie(s)	lid	lid	lid
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 18.300	€ 18.300	€ 18.300
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2018			
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 - 31/12	N.v.t.	1/1 - 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 9.000	€ 9.000	€ 9.000
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 17.600	€ 17.600	€ 17.600

Gegevens 2018		
Naam	Dr. L.H.M. Vroomen	H.A.M. Sentjens MRE FRICS RT
Functie(s)	voorzitter	lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 - 1/2	1/1 - 1/5
Bezoldiging		
Bezoldiging	€ 1.083	€ 3.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 2.200	€ 5.867

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen is er geen functionaris die in 2019 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 (2018: geen functionaris). Er is in 2019 geen ontslaguitkering (2018: geen) aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dient te worden gerapporteerd.

6.8. SLOTWOORD

“De RvC dankt de bestuurder, directieleden en medewerkers voor hun inzet en betrokkenheid bij hun werk en bij HEEMwonen.”

De RvC kijkt positief en verwachtingsvol naar 2020. Inhoudelijk zal de nadruk, evenals in 2019, blijven 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

Thea Houbiers

Kengetallen HEEMwonen	2019	2018	2017	2016
Gegevens woningbezit				
Aantal verhuureenheden in exploitatie:				
• woningen en woongebouwen (zelfstandige eenheden)	9.731	9.933	10.025	10.020
• onzelfstandige wooneenheden	487	487	487	487
• parkeergelegenheden	1.355	1.434	1.473	1.478
• overige eenheden (maatschappelijk /bedrijfsmatig onroerend goed	36	42	42	43
Totaal aantal verhuureenheden	11.609	11.896	12.027	12.028
Mutaties in het (woning)bezit				
• aantal woningen opgeleverd	0	8	0	87
• aantal overige verhuureenheden opgeleverd	0	0	0	0
• aantal woningen aangekocht	0	0	7	0
• aantal woningen verkocht / uit exploitatie	0	0	-2	0
• aantal woningen gesloopt	-202	-100	0	-24
• aantal overige eenheden gesloopt	-85	-39	-6	0
• aangekochte panden / percelen	0	0	0	2
• wijzigingen als gevolg van herclassificatie	0	0	0	-2
Aantal woningen naar huurprijsklasse				
<i>(gerelateerd aan aftoppingsgrenzen huurtoeslag)</i>				
• goedkope woningvoorraad	1.151	1.563	1.601	1.571
• betaalbare woningvoorraad	7.219	7.006	6.986	6.950
• dure woningvoorraad tot liberalisatiegrens	1.129	1.038	1.112	1.180
• geliberaliseerde woningvoorraad	232	326	326	319
Kwaliteit				
• kosten niet planmatig onderhoud per Vhe (in €)	655	701	557	582
• kosten planmatig onderhoud per Vhe (in €)	1.193	1.725	1.447	634
• totaal kosten onderhoud / Vhe (in €)	1.848	2.426	2.004	1.216
Prijs / kwaliteitverhouding				
<i>(cijfers ultimo boekjaar)</i>				
• gemiddeld aantal punten WWS	147	142	143	142
• gemiddelde netto huurprijs (in €)	544	532	524	521
• huursomstijging (in %)	1,23	1,18	0,54	0,66
• netto huurprijs als % maximaal redelijke huurprijs	73	75	75	75
Het verhuren van woningen				
• mutatiegraad (in %)	7,80	8,50	8,24	7,99
• huurachterstand (in %)	1,05	1,06	0,97	0,62
• totale huurderving (in %)	1,66	2,49	2,44	2,87
• mutatieleegstand (in %)	0,63	0,62	0,61	2,83
• renovatieleegstand (in %)	0,36	0,43	*	*
• herstructureringsleegstand (in %)	0,67	1,44	1,83	0,04

* tot en met 2017 werd renovatieleegstand niet apart gerapporteerd, deze is onderdeel van mutatie- en herstructureringsleegstand

Kengetallen HEEMwonen (vervolg)	2019	2018	2017	2016
Financiële continuïteit				
• solvabiliteit (eigen vermogen / balanstotaal) (in %)	72,07	71,62	67,78	64,09
• liquiditeit (current ratio)	0,56	0,35	0,45	0,30
• gemiddelde vermogenskostenvoet (in %)	2,47	3,65	3,83	3,91
• rentedekkingsgraad (ICR)	2,31	2,49	3,21	3,00
• dekkingsgraad rente + aflossing (DSCR)	0,45	0,46	0,99	0,81
• loan to value (in % marktwaarde)	26,52	27,62	31,64	35,52
• loan to value (in % beleidswaarde) vanaf 2018	52,39	46,50	-	-
• loan to value (in % bedrijfswaarde) t/m 2017	-	-	57,70	57,02
Balans en winst- en verliesrekening (in €)				
• eigen vermogen / zelfstandige woning	82.509	74.128	63.039	55.769
• voorzieningen / zelfstandige woning	783	51	51	551
• langlopende schulden / zelfstandige woning	29.750	28.011	28.561	29.688
• totaal opbrengsten / zelfstandige woning	7.341	7.062	6.940	6.839
• (overheids)heffingen per zelfstandige woning	302	351	423	296
• overige bedrijfslasten / zelfstandige woning	825	744	750	741
• jaarresultaat / zelfstandige woning	6.842	10.506	7.298	6.032
Personeelsbezetting				
Aantal formatieplaatsen gesplitst naar kostenplaats:				
• directie	3,00	3,00	2,66	3,00
• HRM	1,28	2,06	1,72	1,83
• business control	0,89	-	-	-
• bedrijfsvoering	14,02	16,62	23,28	21,83
• strategie & beleid	11,67	10,11	5,67	5,67
• woonservice	41,83	43,38	33,11	34,33
• vastgoed	18,56	17,33	31,14	28,19
	91,25	92,50	97,58	94,85
Totaal aantal medewerk(st)ers:	100	102	108	103
Kosten per zelfstandige woning (in €)				
• Personeelskosten (excl. doorbelastingen)	907	849	785	808
• Huisvestingskosten	24	24	21	24
• Kosten toezicht (RvC)	12	10	11	12
• Algemene kosten	246	237	265	223

7

Jaarrekening

Inhoudsopgave

1.	Balans per 31 december 2019	102
2	Winst- en verliesrekening over 2019	104
3	Kasstroomoverzicht	105
4	Algemene toelichting	106
5	Algemeen en grondslagen voor waardering van activa en passiva	110
6	Grondslagen voor bepaling van het resultaat	121
7	Financiële instrumenten en risicobeheersing	126
8	Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling	128
9	Kasstroomoverzicht	130
10	Toelichting op de balans	131
11	Toelichting op de winst- en verliesrekening	145
12	Gescheiden verantwoording DAEB en niet-DAEB	153
13	Verantwoording Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)	161
14	Statutaire resultaatbestemming	165
15	Controleverklaring van de onafhankelijk accountant	166

1 Balans per 31 december 2019

(na voorgestelde resultaatbestemming) (bedragen x € 1.000)

	Ref.	31-12-2019	31-12-2018
VASTE ACTIVA			
Materiële vaste activa			
DAEB vastgoed in exploitatie	10.1	1.048.510	967.555
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	10.1	43.071	39.680
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	10.2	3.717	5.948
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	10.3	6.383	7.073
		<u>1.101.681</u>	<u>1.020.256</u>
Financiële vaste activa			
Latente belastingvordering(en)	10.4.1	1.525	319
Leningen u/g	10.4.2	2.950	2.950
		<u>4.475</u>	<u>3.269</u>
Som der vaste activa		1.106.156	1.023.525
VLOTTENDE ACTIVA			
Vorderingen			
Huurdebiteuren	10.5.1	529	485
Overheid	10.5.2	29	25
Belastingen en premies sociale verzekeringen	10.5.3	837	5
Overige vorderingen	10.5.4	1.152	541
Overlopende activa	10.5.5	199	1.067
		<u>2.746</u>	<u>2.123</u>
Liquide middelen	10.6	5.104	2.406
Som der vlottende activa		7.850	4.529
TOTAAL ACTIVA		1.114.006	1.028.054

	<i>Ref.</i>	31-12-2019	31-12-2018
EIGEN VERMOGEN			
Overige reserves	10.7.1	293.636	297.954
Herwaarderingsreserve	10.7.2	509.258	438.360
		802.894	736.314
 VOORZIENINGEN			
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurerings	10.8.1	7.078	-
Voorziening latente belastingverplichting	10.8.2	8	10
Overige voorzieningen	10.8.3	531	499
		7.617	509
 LANGLOPENDE SCHULDEN			
Schulden/leningen kredietinstellingen	10.9.1	289.502	278.235
 KORTLOPENDE SCHULDEN			
Schulden aan overheid	10.10.1	-	-
Schulden aan leveranciers	10.10.2	4.376	3.251
Belastingen en premies sociale verzekeringen	10.10.3	2.439	3.356
Overige schulden	10.10.4	558	1.235
Overlopende passiva	10.10.5	6.620	5.154
		13.993	12.996
 TOTAAL PASSIVA		1.114.006	1.028.054

2 Winst- en verliesrekening over 2019

(bedragen x € 1.000)

	Ref.	2019	2018
Huuropbrengsten	11.1.1	66.956	66.122
Opbrengsten servicecontracten	11.1.2	3.331	2.910
Lasten servicecontracten	11.1.3	-4.248	-3.182
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	11.1.4	-6.509	-5.994
Lasten onderhoudsactiviteiten	11.1.5	-22.731	-27.407
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	11.1.6	-5.920	-6.450
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille		30.879	25.999
Omzet verkoop grond	11.1.7	184	-
Toegerekende organisatiekosten	11.1.7	-	-
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling		184	-
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	11.2	-	-
Lasten verkochte vastgoedportefeuille	11.2	-1	-
Toegerekende organisatiekosten	11.2	-	-
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		1	-
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	11.3.1	-25.485	-2.465
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	11.3.2	78.406	99.557
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille		52.921	97.092
Opbrengsten overige activiteiten	11.4.1	214	241
Kosten overige activiteiten	11.4.2	-	-
Netto resultaat overige activiteiten		214	241
Leefbaarheid	11.5	-3.166	-2.708
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
Rentelasten en soortgelijke kosten	11.6.3	-7.961	-8.502
Saldo financiële baten en lasten		-7.756	-8.295
Resultaat voor belastingen		73.275	112.329
Belastingen	11.7	-6.695	-7.977
Resultaat na belastingen		66.580	104.352

3 Kasstroomoverzicht

(directe methode) (bedragen x € 1.000)	2019	2018
Operationele activiteiten		
Huren	70.043	68.395
Overige bedrijfsontvangsten	232	447
Renteontvangsten	204	206
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	70.479	69.048
Personeelsuitgaven	9.133	8.166
Onderhoudsuitgaven	17.934	24.189
Overige bedrijfsuitgaven	10.507	10.341
Rente uitgaven	8.163	8.882
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	50	655
Verhuurderheffing	2.891	2.832
Leefbaarheid externe uitgave niet investering gebonden	916	710
Vennootschapsbelasting	10.190	-
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	59.784	55.775
Kasstroom uit operationele activiteiten	10.695	13.273
(Des)Investeringsactiviteiten		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	-	-
Verkoopontvangsten grond	184	-139
<i>Tussentelling ingaande kasstromen MVA</i>	184	-139
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	-1.378	-1.120
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-16.799	-2.626
Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	-955	-1.946
Investerings overig	-316	-1.171
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen MVA</i>	-19.448	-6.863
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten	-19.264	-7.002
Financieringsactiviteiten		
Nieuwe door WSW geborgde leningen	45.000	31.000
Aflossing door WSW geborgde leningen	-33.733	-39.091
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	11.267	-8.091
Mutatie liquide middelen	2.698	-1.820
Liquide middelen per 1-1	2.406	4.226
Liquide middelen per 31-12	5.104	2.406

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 Impact COVID-19

In maart 2020 is de impact van COVID-19 op Nederland en de rest van de wereld groot geworden. We hebben onze bedrijfsprocessen aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen.

Het COVID-19 virus heeft impact op onze bedrijfsvoering. Het overgrote deel van de medewerkers kan de werkzaamheden vanuit huis voortzetten. Daar waar dit niet mogelijk is zijn passende maatregelen genomen. In principe vinden alle bedrijfsprocessen onverminderd plaats. Onderhouds- en investeringsactiviteiten worden daar waar noodzakelijk uitgesteld. Voor zover nu bekend zijn daar geen claims of nadelige financiële gevolgen uit te verwachten.

Wij verwachten een impact op onze operationele kasstromen door vertraagde ontvangst van huurstromen. Wij schatten op dit moment in dat deze impact dusdanig beperkt zal zijn dat hierdoor geen liquiditeitstekorten ontstaan. Onze huurstromen zijn omvangrijk en goed gespreid.

Onze financiering voor het komend jaar is geborgd via de reguliere processen. Wij hebben voldoende ruimte in onze kengetallen om aanvullende financiering op te kunnen nemen mocht dat noodzakelijk zijn. Wij zijn voor onze kasstromen niet afhankelijk van verkopen. De sectorbanken zijn naar verwachting in staat om in deze mogelijke behoefte te voorzien. Daarnaast beschikken wij over instrumenten als uitstel van onderhoud en investeringen om onze kasstromen positief te beïnvloeden. Indien noodzakelijk zullen wij ook gebruik maken van de overheidsmaatregelen ter ondersteuning van de economie. Op dit moment verwachten wij geen gebruik te hoeven te maken van de maatregelen zoals hierboven beschreven.

Hetgeen wij niet in de hand hebben is een mogelijke uitval van personeel door ziekte. Indien dit zich op grote schaal gaat voordoen, hetgeen nu niet het geval is, verwachten wij vertraging in de uitvoering van onze voorgenomen activiteiten en ook vertraging of mogelijk zelfs aanpassing van de realisatie van onze voorgenomen doelstellingen.

De omstandigheden zoals hiervoor omschreven bevatten onze verwachtingen met de kennis van heden. Deze omstandigheden zijn nog steeds omgeven met grote onzekerheden met betrekking tot de uiteindelijke impact van de pandemie op zowel de samenleving als de economie. Het is daarom ook redelijkerwijs niet mogelijk om de toekomstige effecten in te schatten.

Het bovenstaande in ogenschouw nemende zien wij geen reden om te twijfelen aan de continuïteit van de onderneming en hebben wij de jaarrekening opgemaakt op basis van continuïteit en achten wij de ingenomen schattingen in de jaarrekening nog steeds passend.

4.3 Continuïteit

Het eigen vermogen van woningstichting HEEMwonen bedraagt per 31 december 2019 € 803 miljoen positief (2018: € 736 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.

4.4 Groepsverhoudingen

Woningstichting HEEMwonen heeft ultimo 2019 geen verbindingen.

4.5 Stelselwijzigingen

Als gevolg van de nieuwe verslaggevingsregels zijn de volgende stelselwijzigingen doorgevoerd:

- Verwerking van groot onderhoud in de jaarrekening met betrekking tot onroerende zaken ten dienste van de exploitatie
- Toelichting beleidswaarde

Verwerking groot onderhoud

HEEMwonen heeft in 2019, conform RJ212 inzake groot onderhoud, een stelselwijziging toegepast. De stelselwijziging is in overeenstemming met de overgangsbepaling in RJ212 prospectief verwerkt. Voor HEEMwonen houdt dit in dat de lasten voor groot onderhoud van de onroerende zaken ten dienste van de exploitatie vanaf verslagjaar 2019 worden verwerkt volgens de componentenbenadering als onderdeel van de materiële vaste activa in plaats van via de winst-en-verliesrekening.

Toelichting beleidswaarde

De beleidswaarde zoals opgenomen in de toelichting van de jaarrekening 2019 is aangepast ten opzichte van voorgaand jaar in overeenstemming met de notitie 'definities onderhoud en beheer ten behoeve van verantwoordingen en prognose'. De belangrijkste wijziging n.a.v. de notitie is dat meer uitgaven als investering classificeren waardoor de onderhoudslasten lager zijn.

4.6 Schattingswijzigingen

In de jaarrekening 2019 is sprake van de volgende schattingswijzigingen:

Waardering latente belastingen

In het kader van de gewijzigde inzichten ten aanzien van de RJ272 'belastingen naar de winst' houdt HEEMwonen vanaf verslagjaar 2019 bij de waardering van de belastinglatenties tegen contante waarde rekening met de fiscale faciliteiten (zoals bij sloop en herbouw van activa met de

dezelfde aard of bij toepassing van een fiscale herinvesteringsreserve). Aangezien het zeer waarschijnlijk is dat voor het grootste deel van het tijdelijke verschil van het vastgoed in exploitatie gedurende de levensduur geen fiscale afwikkeling zal plaatsvinden is bij de waardering van de latentie rekening gehouden met de fiscale afwikkeling gebaseerd op de voorgenomen wijze van realisatie na afloop van de levensduur van het actief. Aangezien hierbij niet de berekeningsmethodiek wordt gewijzigd, maar enkel de invulling van de periode van contant maken is deze wijziging te classificeren als een schattingswijziging. De toelichting van deze wijziging is uiteengezet in de toelichting bij de financiële vaste activa. De impact van deze schattingswijziging op het boekjaar 2019 bedraagt € 1,2 miljoen positief.

4.7 Presentatiewijzigingen

In 2019 zijn geen presentatiewijzigingen doorgevoerd.

4.8 Oordelen en 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.

4.9 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 van HEEMwonen betreffen het verhuren van woningen die tot de niet-DAEB tak behoren, parkeervoorzieningen en vier eenheden maatschappelijk/bedrijfsmatig onroerend goed (MOG/BOG).

Om tot een gescheiden balans, winst-en-verliesrekening en kasstroomoverzichten te komen worden een aantal uitgangspunten gehanteerd. Een aantal direct toe te rekenen posten worden in overeenstemming met het d.d. 4 oktober 2017 goedgekeurde scheidingsvoorstel volledig aan de DAEB- dan wel aan de niet-DAEB activiteiten toegerekend. Voor andere niet direct toe te rekenen posten in de gescheiden balans, winst-en-verliesrekening en kasstroomoverzicht wordt uitgegaan van een aantal veronderstellingen. De belangrijkste veronderstellingen zijn onderstaand nader uiteengezet:

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 Algemeen en grondslagen voor waardering van activa en passiva

5.1 Algemeen

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, RJ645 van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving (herzien 2018) 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, met uitzondering van de toegepaste stelselwijzigingen zoals opgenomen in paragraaf 4.4. Voor de schattingswijzigingen zie paragraaf 4.5.

5.3 Materiële vaste activa

5.3.1 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.

5.3.2 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 volkshuisvester. Daarnaast worden investeringsbeslissingen mede genomen op basis van een analyse van het financiële rendement. Basis voor de waardering is het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde in verhuurde staat.

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 2019').

Marktwaarde in verhuurde staat is het geschatte bedrag waartegen vastgoed tussen een bereidwillige koper en een bereidwillige verkoper na behoorlijke marketing in een zakelijke transactie zou worden overgedragen op de peildatum, waarbij partijen met kennis van zaken, prudent en zonder dwang zouden hebben gehandeld.

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

De berekening van de marktwaarde geschiedt op een modelmatige wijze waarbij slechts bij waardering conform de full versie een externe taxateur wordt ingeschakeld. De nauwkeurigheid van de waardering, bij zowel waardering volgens de basisversie en full versie, geacht te liggen binnen een bandbreedte van 10% plus en min de waarde.

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 (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 contractuur, 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 2019 voorgeschreven parameters en uitgangspunten toegepast:

Parameters woongelegenheden	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Prijsinflatie	2,60%	1,30%	1,50%	1,80%	2,00%
Looninflatie	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Bouwkostenstijging	4,40%	3,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Leegwaardestijging	7,50%	3,00%	2,00%	2,00%	2,00%
<i>NB Leegwaardestijging 2019 cnf handboek</i>					
Instandhoudingsond. doorexploiteren per vhe -EGW	€ 1103 - € 2397				
Instandhoudingsond. doorexploiteren per vhe -MGW	€ 1106 - € 2119				
Instandhoudingsond. uitponden per vhe -EGW	€ 649 - € 1422				
Instandhoudingsond. uitponden per vhe -MGW	€ 655 - € 1532				
Instandhoudingsonderhoud per vhe – Zorgenheid (extramuraal)	€ n.v.t				
Mutatieonderhoud per vhe - EGW	€ n.v.t				
Mutatieonderhoud per vhe - MGW	€ n.v.t				
Beheerkosten per vhe - EGW	€ 447				
Beheerkosten per vhe - MGW	€ 439				
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,19%				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,09%%				
Verhuurderheffing (% van de WOZ)	0,562%				
Huurderving (% van de huursom)	1,00%				
Mutatiekans bij doorexploiteren	7,87%				
Mutatiekans bij uitponden (jaar 1)	8,51%				
Mutatieleegstand DAEB	0 maanden				
Mutatieleegstand niet-DAEB	3 maanden				
Disconteringsvoet bij doorexploiteren:	6,50%				
Disconteringsvoet bij uitponden:	6,92%				
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
Parameters bedrijfsmatig onroerend goed	2019	2018			
Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 7,46	€ 7,25			
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 9,40	€ 9,00			
Beheerkosten % van de markthuur - BOG	3%	3%			
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,35578%	0,33%			
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,13%	0,13%			
Disconteringsvoet:	9,79%	9,99%			
Parameters maatschappelijk onroerend goed	2019	2018			
Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 7,34	€ 7,13			
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 11,40	€ 10,80			
Beheerkosten % van de markthuur - BOG	2%	2%			
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,35578%	0,33%			
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,13%	0,13%			
Disconteringsvoet:	8,54%	8,80%			

Parameters intramuraal zorgvastgoed	2019	2018
Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 8,30	€ 8,06
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 11,40	€ 10,80
Beheerkosten (% van markthuur)	2,50%	2,50%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,36%	0,36%
Disconteringsvoet:	7,37%	7,47%

Voor juridische splitsingskosten is een norm gehanteerd van € 531 per te splitsen eenheid. De verkoopkosten bedragen 1,4% 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	Eigen parameter			Handboek parameter		
Woningen	Min.	Gem.	Max.	Min.	Gem.	Max.
Markthuur	€ 401	€ 704	€ 1.273	€ 409	€ 751	€ 1.381
Leegwaarde	€ 48.548	€ 121.813	€ 266.572	€ 34.733	€ 121.049	€ 309.126
Leegwaardestijging (5 jaars gem.)		2,20%			2,56%	
Disconteringsvoet bij doorexpluiten	5,60%	6,50%	7,29%	7,36%	7,81%	8,02%
Disconteringsvoet bij uitponen	6,15%	6,92%	7,66%	7,76%	8,21%	8,42%
Mutatiekans bij doorexpluiten	4,00%	8,82%	100,00%	2,00%	9,07%	100,00%
Mutatiekans bij uitponen (jaar 1)	4,00%	9,59%	100,00%	2,00%	9,60%	100,00%
Onderhoud bij doorexpluiten	€ 1.103	€ 1.518	€ 2.397	€ 1.092	€ 1.458	€ 1.825
Onderhoud bij uitponen	€ 649	€ 886	€ 1.532	€ 405	€ 591	€ 884
Exit yield bij doorexpluiten	4,67%	7,13%	10,50%	6,57%	8,54%	11,95%
Exit yield bij uitponen	5,16%	7,51%	11,67%	4,64%	7,78%	10,33%

BOG-MOG	Min.	Max.
Markthuur per m2 VVO	€ 40	€ 110
Disconteringsvoet bij doorexpluiten	8,10%	10,83%
Onderhoud per m2 BVO	€ 6,70	€ 10,21
Exit yield	8,00%	15,00%
Markthuurstijging (5 jaars gem.)	1,20%	1,80%

ZOG	Min.	Max.
Markthuur per m2 VVO	€ 80	€ 135
Disconteringsvoet bij doorexpluiten	6,40%	8,54%
Onderhoud per m2 BVO	€ 6,03	€ 12,47
Exit yield	6,50%	10,00%
Markthuurstijging (5 jaars gem.)	1,20%	2,00%

Parkeren	Min.	Max.
Markthuur	€ 17,50	€ 60,00
Leegwaarde	€ 2.250	€ 9.000
Disconteringsvoet bij doorexpluiten	6,56%	7,16%
Disconteringsvoet bij uitponen	6,56%	7,16%
Mutatiekans bij uitponen (jaar 1)	4,0%	10,3%
Onderhoud	€ 47	€ 134

Exit yield doorexploiteren	6,75%	7,00%
Exit yield uitponden	6,75%	7,00%

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

In 2019 is de portefeuille wonen en parkeren in exploitatie door een externe onafhankelijke taxateur volledig getaxeerd. Met uitzondering van het nieuwbouwcomplex Haesenplein dat in 2018 is opgeleverd en toen volledig getaxeerd is. Voor dit complex is in 2019 de waardering bepaald op basis van een taxatie-update.

De portefeuille BOG/MOG/ZOG is in jaar 2018 door een onafhankelijk taxateur volledig getaxeerd en in 2019 gewaardeerd op basis van een taxatie-update.

Mutatie marktwaarde verhuurde staat

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

Herwaardering

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

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. 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 belemmeringen 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 2.284 euro (2018: 2.749 euro) per woning. Dit bedrag is inclusief toegerekende organisatiekosten. De gemiddelde onderhoudskosten in de marktwaardeberekening bedragen exclusief toegerekende organisatiekosten 1.168 euro (2018: 856 euro).

Bij ingrijpende renovatieprojecten worden onderhoudslasten op basis van de BZK, Aw en WSW “definitie onderhoud en beheer ten behoeve van verantwoording en prognose” ingaande het verslagjaar 2019 als verbetering (activering) verantwoord.

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 2019 is toegepast.

De belastingen en verzekeringen zijn gebaseerd op de werkelijke kosten die in 2019 op deze onderdelen zijn gerealiseerd.

De beleidswaarde van BOG / MOG / ZOG is gelijk aan de marktwaarde en hierbij wordt dus verondersteld dat de marktuitgangspunten 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.

5.3.3 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.

5.3.4 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.

5.4 Financiële vaste activa

5.4.1 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.

5.4.2 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.

5.4.3 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.

5.5 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.

5.6 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.

5.7 Eigen vermogen

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.

5.8 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.

5.8.1 Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

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 de corporatie 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 de corporatie rondom projectontwikkeling en

herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de definitieve ontwerpfase en afgeleid het aanvragen van de bouwvergunning heeft plaatsgevonden.

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 de netto contante waarde van alle investeringsuitgaven (verwachte stichtingskosten) minus aan deze investering toe te rekenen ontvangsten (verwachte marktwaarde verhuurde staat).

5.8.2 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. In het geval het zeer waarschijnlijk is dat voor het betreffende actief of passief geen fiscale afwikkeling gedurende de levensduur plaats zal vinden, wordt rekening gehouden met de fiscale afwikkeling gebaseerd op de voorgenomen wijze van realisatie na afloop van de levensduur.

Belastinglatenties worden gewaardeerd op basis van contante waarde.

5.8.3 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 31 december 2019 is de dekkingsgraad van het pensioenfonds 113,2% (31 december 2018: 110,3%). Op 31 december 2019 dient het pensioenfonds een dekkingsgraad van ten minste van 104,1% te hebben. 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.

5.8.4 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.

5.9 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.

5.10 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 2020 zijn onlangs door het ministerie van Binnenlandse Zaken gepubliceerd. De inflatie over 2019 bedraagt 2,6%. Dat betekent de volgende maximale huurverhoging per inkomenscategorie van toepassing was voor de huurverhoging per 1 juli 2019:

- 5,1% (inflatie + 2,5%) voor huishoudinkomens tot en met € 42.436 (inkomensjaar 2017);
- 6,6% (inflatie + 4%) voor inkomens boven € 42.436 (inkomensjaar 2017).

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 2019 (en 2018 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	2019	2018
Overhead	39%	36%
Geactiveerde productie eigen bedrijf	11%	12%
Exploitatie vastgoed DAEB verhuur en beheeractiviteiten	25%	25%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB verhuur en beheeractiviteiten	1%	1%
Exploitatie vastgoed DAEB onderhoudsactiviteiten	14%	15%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB onderhoudsactiviteiten	1%	1%
Exploitatie vastgoed DAEB lasten servicecontracten	1%	1%
Exploitatie vastgoed Niet-DAEB lasten servicecontracten	0%	0%
Verkoop vastgoed in ontwikkeling	0%	0%
Verkoop vastgoed portefeuille	0%	0%
Leefbaarheid	8%	9%
Overige activiteiten	0%	0%
	100%	100%

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

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

Indirecte kosten	2019	2018
Exploitatie vastgoed DAEB verhuur en beheeractiviteiten	50%	48%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB verhuur en beheeractiviteiten	2%	2%
Exploitatie vastgoed DAEB onderhoudsactiviteiten	28%	28%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB onderhoudsactiviteiten	1%	1%
Exploitatie vastgoed DAEB lasten servicecontracten	3%	3%
Exploitatie vastgoed Niet-DAEB lasten servicecontracten	0%	0%
Leefbaarheid	16%	18%
	100%	100%

6.3.2 *Afschrijvingen (im)materiële vaste activa*

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

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

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

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

Afschrijvingen worden via verdeelsleutels toegerekend aan de afzonderlijke activiteiten.

6.3.3 *Lasten onderhoudsactiviteiten*

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

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

6.3.4 *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 woonegelegenheden 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 2017 zijn door de belastingdienst vastgesteld. 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 2018 valt onder de uitstelregeling en zal vóór 1 mei 2020 worden ingediend. Vanaf 2018 wordt HEEMwonen geconfronteerd met het betalen van vennootschapsbelasting en wordt vennootschapsbelasting betaald via voorlopige aanslagen.

7 Financiële instrumenten en risicobeheersing

In 2019 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 2019 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 december 2019
Bankschuld	-
Kredietlimiet	3.000
Lopende investeringsverplichtingen	23.404
Reeds vastgelegde nog te storten leningen o/g	-
Nog niet benutte borgingsruimte WSW (2016-2018)	34.114

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 2019 en 2018 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		Mogelijke	Marktwaarde	Effect op de	Effect op de
	Gehanteerde parameter	afwijking	in verhuurde staat	marktwaarde in verhuurde staat (€)	marktwaarde in verhuurde staat (%)
Jaarrekening			1.091.581		
Disconteringsvoet	full taxatie	+ 1%	966.894	-124.687	-11,4%
Markthuur	full taxatie	- 10%	1.048.178	-43.403	-4,0%
Leegwaarde	full taxatie	- 10%	1.070.811	-20.770	-1,9%
Mutatiegraad	full taxatie	- 1%	1.075.925	-15.656	-1,4%

Verhuurderheffing

De sector heeft te maken met een verhuurderheffing. De basis voor deze heffing, de precieze hoogte ervan in de komende jaren en het aantal jaren dat deze heffing zal blijven bestaan zijn nog onzeker. HEEMwonen heeft hiervoor de volgende beste schattingen gehanteerd.

De verhuurderheffing is ingerekend gedurende de volledige levensduur van het betreffende bezit en op basis van de tarieven zoals opgenomen in de Wet van 1 februari 2017 tot wijziging van de Wet maatregelen woningmarkt 2014 II naar aanleiding van de evaluatie van de verhuurderheffing.

8.1.2 Timing en verwerking van onrendabele investeringen nieuwbouw en herstructurering

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

De aannames gedaan bij de financiële impact van bovengenoemde feitelijke verplichtingen kunnen afwijken bij daadwerkelijke realisatie van de projecten. Planvorming kan onder meer

wijzigingen in de tijd ondergaan door bewegingen in het prijsniveau van leveranciers, wettelijke procedures en aanpassingen in de voorgenomen bouwproductie.

8.2 Verwerking fiscaliteit

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

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

9 Kasstroomoverzicht

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

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

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

10 Toelichting op de balans

(bedragen x €1.000)

10.1 Materiële vaste activa

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

	DAEB vastgoed in exploitatie		Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	
	2019	2018	2019	2018
Stand per 1 januari				
Verkrijgingsprijzen	570.599	569.963	40.293	40.458
Cumulatieve waardemeerderingen	437.196	352.222	6.279	5.655
Cumulatieve waardeminderingsen	40.240	-55.091	-6.893	-8.394
Boekwaarde per 1 januari	967.555	867.094	39.680	37.720
Mutaties				
Investeringsen	78	215	-	8
Oplevering	13.251	3.222	-	-
Desinvesteringsen	-664	341	-2	-
Waardemutaties (ORT)	-6.724	-	-	-
Waardemutaties	75.014	97.365	3.392	1.952
Herclassificatie	-	-	-	-
Totaal mutaties	80.955	100.461	3.390	1.960
Stand per 31 december				
Verkrijgingsprijzen	569.309	570.599	39.998	40.293
Cumulatieve waardemeerderingen	506.202	437.196	7.390	6.279
Cumulatieve waardeminderingsen	-27.002	-40.240	-4.317	-6.893
Boekwaarde per 31 december	1.048.510	967.555	43.071	39.680
Recapitulatie totaal boekwaarde	1.091.581	1.007.234		

De boekwaarde per 31 december 2019 hebben betrekking op onderstaande eenheden.

Eenheden	DAEB	niet-DAEB	aantal eenheden	aantal contracten
Zelfstandige eenheden	9.336	202	9.538	9.538
Zelfstandige eenheden (ZOG)	193	-	193	5
Totaal zelfstandige eenheden	9.529	202	9.731	9.543
Onzelfstandige eenheden (ZOG)	487	-	487	19
Parkeervoorzieningen	3	1.352	1.355	1.355
Overige eenheden (MOG/BOG)	32	4	36	14
	10.051	1.558	11.609	10.931

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

De geschatte waarde gebaseerd op de meest recente WOZ-beschikkingen (belastingjaar 2020 met waardepeildatum 1 januari 2019) van deze eenheden bedraagt € 1.153 miljoen (vorig jaar € 1.064 miljoen).

10.1.1 Marktwaaarde in verhuurde staat

De marktwaaarde in verhuurde staat voor het gehele bezit in exploitatie bedraagt € 1.091,6 miljoen (2018: € 1.007,2 miljoen).

In 2019 is de portefeuille wonen en parkeren in exploitatie volledig getaxeerd. Met uitzondering van het nieuwbouwcomplex Haesenplein dat in 2018 is opgeleverd en toen volledig getaxeerd is. Voor dit complex is in 2019 de waardering bepaald op basis taxatie-update.

De portefeuille BOG/MOG/ZOG is in jaar 2018 volledig getaxeerd en in 2019 gewaardeerd op basis van een taxatie-update.

Zowel de volledige taxatie als de validatie van de taxatie-update is uitgevoerd door een onafhankelijk taxateur.

De verdeling van de marktwaaarde over de verschillende typen vastgoed is als volgt:

	2019	2018
Woningen	1.018.766	937.386
ZOG/MOG/BOG	65.260	63.133
Parkeervoorzieningen	7.555	6.715
	1.091.581	1.007.234

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 2019 is € 1.018,8 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	1.018.766	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Mutatiegraad	1.018.295	-471	-471	-0,05%	-0,05%
Markthuur	1.058.047	39.752	39.281	3,90%	3,86%
Leegwaarde	1.050.155	-7.892	31.389	-0,77%	3,08%
Leegwaardeontwikkeling	1.051.782	1.628	33.017	0,16%	3,24%
Onderhoud	1.065.814	14.032	47.048	1,38%	4,62%
Eindwaarde (exit yield)	1.071.385	5.571	52.619	0,55%	5,16%
Disconteringsvoet	915.140	-156.244	-103.625	-15,34%	-10,17%

Het grootste verschil worden veroorzaakt door de disconteringsvoet. HEEMwonen en taxateur achten een schatting van de disconteringsvoet op complexniveau beter passend.

10.1.2 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:	2019
Disconteringsvoet	6,50%
Streefhuur per maand	€ 564 per woning
Lasten onderhoud en beheer per jaar	€ 3.147 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	78.620 lager
Streefhuur per maand	10% lager	92.782 lager
Lasten onderhoud en beheer per jaar	10% hoger	82.345 lager

De definities voor de bepaling van de beleidswaarde zijn in 2019 verder aangescherpt door de Aw en WSW. Deze aanscherping heeft met name betrekking op de splitsing tussen verbetering en onderhoud alsmede de beheerlasten.

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

Marktwaaarde verhuurde staat	1.091.581
Beschikbaarheid (doorexploiteren)	2.566
Betaalbaarheid (huren)	-270.760
Kwaliteit (onderhoud)	-215.192
Beheer (beheerkosten)	-47.315
Beleidswaarde	<u>560.880</u>

10.2 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

	Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie			
	Grondposities		Projecten	
	2019	2018	2019	2018
Stand per 1 januari				
Verkrijgingsprijzen	2.054	1.864	3.894	3.093
Cumulatieve waardeverminderingen	-	-	-	-
Boekwaarde per 1 januari	2.054	1.864	3.894	3.093
Mutaties				
Investerings	-	-	20.397	3.918
Oplevering DAEB vastgoed	-	-	-13.251	-3.222
Oplevering niet-DAEB vastgoed	-	-	-	-
Oplevering MVA t.d.v. exploitatie				-135
Sloop flats Bleijerheide	664	332		-
Waardeverminderingen			-14.967	-22
Terugneming van waardeverminderingen			6.054	262
Mutaties in grondposities	-1.128	-42	-	-
Overboeking grondposities	-256	-	256	-
Totaal mutaties	-720	190	-1.511	801
Stand per 31 december				
Verkrijgingsprijzen	1.334	2.054	11.296	3.894
Cumulatieve waardeverminderingen	-	-	-8.913	-
Boekwaarde per 31-12-2019	1.334	2.054	2.383	3.894
Recapitulatie totaal boekwaarde	3.717	5.948		

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 (Super Local). Verder worden grondposities in beperkte mate aan de gemeenten 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 € 23,4 miljoen (twee renovatieprojecten en twee nieuwbouwprojecten). De ingebruikname van deze projecten zal in 2020/2021 plaatsvinden.

10.3 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

De mutaties in de onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie zijn in het navolgende schema samengevat:

	Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie			
	Materieel		Software e.d.	
	2019	2018	2019	2018
Stand per 1 januari				
Verkrijgings- of vervaardigingsprijzen	10.848	10.639	4.921	3.856
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	-5.882	-5.563	-2.814	-2.245
Boekwaarde per 1 januari	4.966	5.076	2.107	1.611
Mutaties				
Investerings	68	74	250	1.065
Afschrijvingen	-278	-319	-730	-569
Overboekingen van MVA i.o	-	135	-	-
Waardemutaties (afwaardering)	-	-	-	-
Totaal mutaties	-210	-110	-480	496
Stand per 31 december				
Verkrijgingsprijzen	10.916	10.848	5.171	4.921
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	-6.160	-5.882	-3.544	-2.814
Boekwaarde per 31 december	4.756	4.966	1.627	2.107
Recapitulatie totaal boekwaarde	6.383	7.073		

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.

10.4 Financiële vaste activa

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

	Latente belasting- vordering(en)	Leningen u/g	Totaal
Stand per 1 januari 2019	319	2.950	3.269
Waardevermeerderingen	1.206	-	1.206
Stand per 31 december 2019	1.525	2.950	4.475

De onder financiële vaste activa opgenomen latenties zijn gewaardeerd tegen contante waarde, de overige latenties tegen nominale waarde.

10.4.1 Latente belastingvordering(en)

De samenstelling van verwerkte en niet-opgenomen beschikbare verrekenbare tijdelijke verschillen en compensabele verliezen is als volgt:

De latente belastingvorderingen zijn als volgt te specificeren:

	31-12-2019	31-12-2018
Verrekenbare tijdelijke verschillen inzake:		
- belastingvordering leningen o/g	275	319
- belastingvordering fiscaal afschrijvingspotentieel	1.250	-
Totaal latente belastingvorderingen	1.525	319

De op contante waarde gewaardeerde latentie leningen o/g is berekend tegen 1,85% en loopt af over de resterende looptijd van de leningen. De nominale waarde van deze latentie bedraagt circa € 0,3 miljoen.

De belastingvordering fiscaal afschrijvingspotentieel is vanaf 2019 gevormd in het kader van de gewijzigde inzichten ten aanzien van de RJ272 “belastingen naar de winst” en betekent een vennootschapsbelasting baat in de commerciële jaarrekening van € 1,2 miljoen. De contante waarde is berekend tegen 1,85% rente. De nominale waarde van deze latentie bedraagt circa € 1,4 miljoen.

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 ultimo 2019, waarvoor geen latentie is gevormd.

bedragen x € 1.000	
Commerciële waarde vastgoed	1.091.581
Fiscale waarde vastgoed	881.397
Vershil	210.184

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 3,5 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 € 3,79 miljoen. De marktwaarde is gebaseerd op de yieldcurve (zonder op- of afslag) per ultimo 2019.

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

	31-12-2019	31-12-2018
Zittende huurders:		
- huur	758	742
- overige vorderingen	-	-
Vertrokken huurders	665	395
Af: voorziening dubieuze debiteuren	-894	-652
Totaal huurdebiteuren	529	485

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:

	2019	2018
Stand per 1 januari	652	335
Af: afboeking dubieuze debiteuren	-79	-20
Bij: dotatie boekjaar	321	337
Stand per 31 december	894	652

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	
	2019	2018	2019	2018
	boekjaar	boekjaar	boekjaar	boekjaar
tot en met 1 mnd.	462	607	72	123
1 tot en met 2 mnd.	296	193	223	150
2 tot en met 3 mnd.	95	96	122	130
3 tot en met 4 mnd.	52	42	90	82
4 tot en met 5 mnd.	24	30	57	69
5 mnd. of meer	68	48	194	188
	997	1.016	758	742

De van zittende huurders te vorderen huren (inclusief overige vorderingen) ultimo boekjaar bedragen 1,05% (ultimo vorig boekjaar: 1,06%) van de bruto jaarhuur, uitgaande van de maand december.

10.5.2 Overheid

	31-12-2019	31-12-2018
Gemeente Landgraaf	19	2
Gemeente Kerkrade	10	23
Totaal overheid	29	25

10.5.3 Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2019	31-12-2018
Premies sociale verzekeringen	5	5
Vennootschapsbelasting	832	-
Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen	837	5

Per 31-12-2019 is op basis van de voorlopige aanslagen € 832 duizend teveel aan vennootschapsbelasting betaald aan de Belastingdienst (per 31-12-2018 was er een schuld van € 1.456 duizend).

10.5.4 Overige vorderingen

	31-12-2019	31-12-2018
ROW	5	7
Provincie Limburg	431	-
BsGW	21	12
Rijksdienst ondernemend Nederland	166	516
IBA Parkstad	360	-
UwV	179	-
Overige	-10	6
Totaal overige vorderingen	1.152	541

De door de Provincie Limburg en IBA Parkstad toegekende subsidie is voor het project Super Local.

De vordering op de UwV heeft betrekking op bijdragen in de betaalde transitievergoedingen.

10.5.5 Overlopende activa

	31-12-2019	31-12-2018
Nog te ontvangen interest	102	102
Vooruitbetaalde beheerkosten	95	95
Vooruitbetaalde kosten Cegeka	-	201
Verenigingen van Eigenaren (o.a. saldo onderhoudsvoorziening)	-	669
Overige	2	-
Totaal overlopende activa	199	1.067

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

10.6 Liquide middelen

	31-12-2019	31-12-2018
Kas	2	-1
Rekening-courant	202	255
Spaarrekening	4.900	2.150
Totaal liquide middelen	5.104	2.406

De liquide middelen worden aangehouden op de betaalrekening dan wel op een spaarrekening. Er wordt geen gebruik gemaakt van deposito's.

Er is een kredietfaciliteit bij de huisbankier met een limiet van € 3 miljoen. Per 31 december 2019 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:

	2019	2018
Stand per 1 januari	297.954	279.771
Uit resultaatbestemming	66.580	104.352
Overige mutaties	-70.898	-86.169
Stand per 31 december	293.636	297.954

De overige mutaties hebben betrekking op de ongerealiseerde herwaarderingen.

10.7.2 Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	2019	2018
Stand per 1 januari	438.360	352.192
Ongerealiseerde herwaardering boekjaar	70.898	86.168
Stand per 31 december	509.258	438.360

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 2019 is in totaal € 509,3 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen begrepen (2018: € 438,4 miljoen), zijnde het verschil tussen de marktwaaarde 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.

10.8 Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen is als volgt:

	<i>Stand per 1-1-2019</i>	<i>Dotaties</i>	<i>Onttrek- kingen</i>	<i>Vrijval</i>	<i>Stand per 31-12-2019</i>
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurerings	-	22.045	-14.967	-	7.078
Voorziening latente belastingverplichting	10	-	-2	-	8
Overige voorzieningen:					
- Loopbaanontwikkelingsbudget	82	15	-	-	97
- Verplichting uit jubilea	417	17	-	-	434
Totaal	509	22.077	-14.969	-	7.617

Van het totale bedrag van de voorzieningen ad € 7,6 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 herstructurerings

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

Project	<i>Saldo per 1-1-19</i>	<i>Dotaties</i>	<i>Onttrekkingen</i>	<i>Saldo per 31-12-19</i>
Renovatie 332 w. Heilust	-	6.054	-6.054	-
Renovatie 100 w. Lichtenberg	-	2.842	-2.842	-
Renovatie 121 w. Abdissenbosch	-	5.876	-4.228	1.648
Nieuwbouw 114 w. Super Local	-	7.273	-1.843	5.430
	-	22.045	-14.967	7.078

10.8.2 Voorziening latente belastingverplichting

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

	<i>Stand per 31-12-2019</i>	<i>Aflossings- verplichting 2019</i>	<i>Resterende looptijd > 1 jaar</i>	<i>Resterende looptijd > 5 jaar</i>
Schulden/leningen kredietinstellingen	289.502	33.733	130.938	124.831

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 2019 bedraagt € 322,5 miljoen. De marktwaarde is gebaseerd op basis van de rentetermijnstructuur (yieldcurve) plus 17 basispunten opslag. Indien de marktwaarde van de leningenportefeuille bepaald zou worden zonder opslagen of afslagen bedraagt deze € 327,8 (2018: € 308,9 miljoen).

Rentevoet en aflossingssysteem

De gemiddelde rentevoet van de leningen bedraagt 2,47% (2018: 2,90). 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 € 293,0 miljoen (vorig boekjaar: € 282,0 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 € 276,4 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 2019 van de schulden/leningen kredietinstellingen kunnen als volgt worden toegelicht:

	Schulden/leningen kredietinstellingen
Stand per 1 januari 2019 (lang- en kortlopend)	278.235
Bij: nieuwe leningen	45.000
Af: aflossingen	-33.733
Stand per 31 december 2019 (lang- en kortlopend)	289.502
Waarvan opgenomen onder schulden op korte termijn	-
Waarvan opgenomen onder schulden op lange termijn	289.502

Informatie leningenportefeuille

Schuldrestant naar restant looptijd en rentepercentage:

Restant looptijd \ Rentepercentage	< 1 %	1 % < 2 %	2 % < 3 %	3 % < 4 %	4 % < 5 %	Overig	Totaal
< 1 jaar	165	122	9.166	3.934	11.903	-	25.290
< 5 jaar	-	7.500	21.500	38.012	16.678	578	84.268
< 10 jaar	12.500	-	10.764	5.823	13.224	-	42.311
< 15 jaar	-	187	5.417	4.285	4.249	-	14.138
< 20 jaar	-	30.254	3.119	-	1.151	-	34.524
< 25 jaar	12.500	26.000	-	-	3.272	-	41.772
Overig	10.000	36.306	-	893	-	-	47.199
Totaal	35.165	100.369	49.966	52.947	50.477	578	289.502

Vastrentende leningen

	2019	2018
Restschuld (inclusief kortlopend deel) per balansdatum	289.502	278.235
Gemiddelde rente	2,47%	2,90%
Gemiddelde rentetypische looptijd	12,02	9,83
Gemiddelde liquiditeitstypische looptijd	12,57	10,51

Renteherzieningsperiode

	2019	2018
Geen renteherziening	277.286	265.390
1-5 jaar	11.439	1.957
5-10 jaar	777	10.089
>10 jaar	-	799
	289.502	278.235

10.10 Kortlopende schulden

10.10.1 Schulden aan overheid

	31-12-2019	31-12-2018
Gemeente Kerkrade	-	-
Gemeente Landgraaf	-	-
Totaal schulden aan overheid	-	-

Per ultimo boekjaar is er geen schuld aan de Gemeenten.

10.10.2 Schulden aan leveranciers

	31-12-2019	31-12-2018
Leveranciers	4.376	3.251

10.10.3 Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2019	31-12-2018
Loonheffing en sociale lasten	432	441
Omzetbelasting	2.007	1.373
Vennootschapsbelasting jaar 2018	-	1.456
Pensioenen	-	86
Totaal belastingen en premies sociale verzekering	<u>2.439</u>	<u>3.356</u>

10.10.4 Overige schulden

	31-12-2019	31-12-2018
Te verrekenen servicekosten	325	1.024
CorpoConnect	37	17
Reservering niet opgenomen verlofrechten einde kalenderjaar	216	205
Saldo voorraad lampen	-20	-11
Totaal overige schulden	<u>558</u>	<u>1.235</u>

10.10.5 Overlopende passiva

	31-12-2019	31-12-2018
Niet-vervallen rente	3.581	3.842
Vooruitontvangen huur	941	1.062
Kosten controle jaarrekening	72	70
Super Local uit te betalen subsidie	408	-
Smeets Bouw fase 2 Energiek Heilust	990	-
Te verrekenen glasverzekering	155	162
Ketenpartners kosten t.l.v. 2019 afrekening afkoop en NPO	426	-
Telefooncentrale	30	-
Overige	17	18
Totaal overlopende passiva	<u>6.620</u>	<u>5.154</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 2019 bedraagt dit obligo € 10,6 miljoen (2018: € 10,1 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 aangegaan voor twee renovatieprojecten en twee nieuwbouwprojecten voor een totaalbedrag van € 23,4 miljoen. De projecten worden binnen één jaar afgewikkeld.

10.11.3 Onderhoudsverplichtingen

Ultimo boekjaar is HEEMwonen onderhoudsverplichtingen aangegaan voor een totaal bedrag van € 0,8 miljoen waarvan de uitvoering nog ter hand moet worden genomen. Dit zal binnen één jaar plaatsvinden.

10.11.4 Ketenaansprakelijkheid

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

10.11.5 Claims

Op 27 maart 2019 heeft HEEMwonen 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. HEEMwonen is veroordeeld tot betaling van een bedrag ad € 226.000 (bedrag van vonnis inclusief kostenveroordeling). Dit bedrag is op 9 april 2019 betaald.

Bouwservice van der Heijden en HEEMwonen gaan in Hoger Beroep tegen het vonnis van 27 maart 2019. Het Hoger beroep dient voor de meervoudige kamer in Den Bosch en kan 2 á 3 jaar gaan duren.

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.

10.11.7 Impact COVID-2019

De uitbraak van het COVID-19 virus kwalificeert als gebeurtenis na balansdatum. De impact op onze bedrijfsvoering hebben wij toegelicht in paragraaf 4.2 van de toelichting bij de jaarrekening.

11 Toelichting op de winst- en verliesrekening

(bedragen x € 1.000)

11.1 Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

11.1.1 Huuropbrengsten

	2019	2018
Nettohuur:		
Woningen en woongebouwen DAEB	65.366	65.054
Woningen en woongebouwen niet-DAEB	1.995	1.982
Onroerende zaken, niet zijnde woningen DAEB	129	130
Onroerende zaken, niet zijnde woningen niet-DAEB	588	633
	68.078	67.799
Af: huurderwing wegens leegstand	-1.122	-1.677
Totaal huuropbrengsten	66.956	66.122

De te ontvangen nettohuur is gewijzigd als gevolg van:

- De gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2019 bedroeg 1,06% (1 juli 2018: 0,85%)
- De huurderwing wegens mutatie-leegstand uitgedrukt in een percentage van de nettohuur bedraagt 1,05% (2018: 1,15%). Inclusief leegstand in verband met herstructurering bedraagt dit percentage 1,65% (2018 2,47%).

HEEMwonen past geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe.

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.

11.1.2 Opbrengsten servicecontracten

	2019	2018
Leveringen en diensten (verrekenbaar)	3.402	3.693
Af: vergoedingsderwing wegens leegstand	-18	-4
	3.384	3.689
Nadere toelichting servicecontracten:		
- Opbrengsten na aftrek van vergoedingsderwing	3.384	
- Lasten servicecontracten (inclusief afschrijving overige goederen)	-3.077	
Saldo te verrekenen met huurders	-307	-1.020
Sub-totaal verrekenbaar	3.077	2.669
Leveringen en diensten serviceabonnement (niet verrekenbaar)	255	242
Af: vergoedingsderwing wegens leegstand	-1	-1
Sub-totaal niet verrekenbaar	254	241
Totaal opbrengsten servicecontracten	3.331	2.910

11.1.3 Lasten servicecontracten

	2019	2018
Levering en diensten:		
Gas, water en elektra	-2.151	-1.855
Kosten groenvoorziening	-410	-418
Onderhouds- en schoonmaakkosten	-920	-871
Kosten alarmering en toezicht	-63	-65
Kosten serviceabonnement	-226	-156
Overige kosten	-9	-9
Vereniging van eigenaren	-74	-
Resultaat S&V voorgaand jaar	-64	557
Toegerekende organisatiekosten	-331	-365
Totaal lasten servicecontracten	-4.248	-3.182

11.1.4 Lasten verhuur en beheeractiviteiten

	2019	2018
Toegerekende organisatiekosten	-6.188	-5.657
Dotatie aan voorziening dubieuze huurdebiteuren	-321	-337
Totaal lasten verhuur en beheeractiviteiten	-6.509	-5.994

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

	2019	2018
Kosten niet-planmatig onderhoud	-6.806	-6.960
Kosten planmatig onderhoud	-12.401	-17.133
Toegerekende organisatiekosten	-3.524	-3.314
Totaal lasten onderhoudsactiviteiten	-22.731	-27.407

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

	2019	2018
Verhuurderheffing	-5.442	-5.332
Heffingsvermindering door sloop	2.550	2.500
Per saldo betaald verhuurderheffing	-2.892	-2.832
Bijdrage saneringsheffing (WSW)	-	-599
Heffingsbijdrage Autoriteit Woningcorporaties (Aw)	-50	-56
Belastingen	-2.780	-2.649
Premie verzekeringen	-189	-175
Verzekering eigen risico	-13	-159
Geactiveerde productie eigen bedrijf	4	20
Totaal overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-5.920	-6.450

De verhuurderheffing 2019 op basis van de WOZ-waarde bedraagt € 5,4 miljoen. In verband met het sloopprogramma is op basis van de Regeling Vermindering Verhuurderheffing een bedrag van € 2,6 miljoen toegekend dat in 2019 is verrekend in de aangifte verhuurderheffing.

11.1.7 Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

	2019	2018
Omzet verkoop grond	184	-
af: toegerekende organisatiekosten	-	-
Totaal netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	184	-

HEEMwonen heeft in 2019 grond verkocht aan de gemeente Kerkrade in het kader van de afspraken met betrekking tot de gebiedsexploitatie Bleijerheide (Super Local). 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

	2019	2018
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	-	-
af: lasten verkochte vastgoedportefeuille	-1	-
af: toegerekende organisatiekosten	-	-
Totaal netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-1	-

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 2019 is geen woning verkocht. De lasten hebben betrekking op taxatiekosten van een woning die in volgend boekjaar verkocht wordt.

11.3 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

11.3.1 Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2019	2018
Afwaardering vastgoed in ontwikkeling	-22.045	-
Waardemutaties grondposities	-1.267	-142
<i>Afwaardering vastgoed in exploitatie:</i>		
Entree 101 won Wijngrachtcompl. Krd.	-	28
Nagekomen projectkosten voornamelijk ivm dakopbouw project Gulpers	-	-52
Stabiliteitswerken, balkonproblematiek	-	-4
Onrendabele na-investeringen	-670	-
Overige diverse projecten	-7	-9
Sub-totaal afwaardering vastgoed in exploitatie	-677	-37
<i>Waardevermindering a.g.v. herstructurering:</i>		
Kosten schadeloosstelling bewoners	-12	-32
Sloopkosten incl. voorbereidingskosten Super Local	-1.388	-2.119
Kosten aanleggen infrastructuur	-18	-100
Overige herstructureringskosten	-77	-35
Sub-totaal waardevermindering a.g.v. herstructurering	-1.496	-2.286
Totaal waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-25.485	-2.465

Vanaf de jaarrekening 2019 wordt het onrendabele deel bij de renovatieprojecten berekend op basis van de te activeren investeringen volgens de nieuwe richtlijnen.

11.3.2 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2019	2018
DAEB Vastgoedbeleggingen in exploitatie	75.014	97.605
Niet-DAEB Vastgoedbelegging in exploitatie	3.392	1.952
Totaal niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	78.406	99.557

11.4 Netto resultaat overige activiteiten

11.4.1 Opbrengst overige activiteiten

	2019	2018
Vergoedingen voor algemeen beheer en administratie:		
- afsluiten huurcontracten	18	21
- doorberekende administratiekosten servicekosten en derden	95	90
- doorberekende kosten aan huurders inzake incasso	14	10
- doorberekende kosten aan huurders inzake warmtemeters	14	14
- vergoeding huismeesters	47	46
-verhuur van zendinstallaties	7	20
Batig saldo huiskamer 't Hofke	-	13
Overige baten	18	27
Totaal opbrengst overige activiteiten	214	241

11.4.2 Kosten overige activiteiten

HEEMwonen heeft geen kosten overige activiteiten.

11.5 Leefbaarheid

	2019	2018
Vastgoed gerelateerde leefbaarheid	-1.044	-613
Mens gerelateerde leefbaarheid	-2.122	-2.095
Totaal leefbaarheid	-3.166	-2.708

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

	2019	2018
Rente langlopend belegde geldmiddelen	205	205

11.6.2 Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2019	2018
Rente uitgezette liquide middelen	-	-1
Rente op overige vorderingen	-	3
Totaal rentebaten en soortgelijke opbrengsten	-	2

11.6.3 Rentelasten en soortgelijke kosten

	2019	2018
Rente leningen kredietinstellingen	-7.818	-8.401
Rente overige kortlopende leningen	-85	-1
Renteverlies tijdens de bouw	-	21
Kosten financiering WSW (borgstellingsvergoeding)	-58	-121
Totaal rentelasten en soortgelijke kosten	-7.961	-8.502

De gemiddelde rentevoet welke in jaar 2018 is gehanteerd bij de geactiveerde rente bedraagt 3,08% (in jaar 2019 is geen nieuwbouwproject opgeleverd).

11.7 Belastingen

	2019	2018
Acute belastingen boekjaar	-5.931	-1.456
Aanpassing acute belastingen vorige boekjaren	-1.971	-
Mutatie actieve en passieve belastinglatentie:		
- lening u/g	2	4
- verkoop woningen	-	-
- leningen o/g	-45	-125
- voorwaartse verliescompensatie	-	-6.400
- fiscaal afschrijvingspotentieel	1.250	-
Totaal belastingen	-6.695	-7.977

De acute belastinglast is als volgt bepaald:

	2019
Resultaat na belastingen volgens de jaarrekening van HEEMwonen	66.580
Correctie vennootschapsbelasting	6.695
Commercieel resultaat voor belastingen en voor mutatie actuele waarde MVA	73.275
Verschillen tussen commerciële en fiscale waardering:	
- fiscaal lagere resultaat door verkoop grond gebiedsexploitatie Bleijerheide	-11.637
- fiscaal hogere afschrijvingen	-2.374
- fiscaal niet in aanmerking te nemen overige waardeveranderingen MVA	-53.034
- fiscaal lagere onderhoudslasten	-13.506
- vrijval (dis)agio leningenportefeuille	-300
- mutatie voorziening loopbaanontwikkeling en jubilea	-24
- fiscale waardeverandering o.b.v. art. 2.2.8 VSO 2 (afwaardering WOZ)	24.453
Resultaat voor belastingen	16.853
- correctie Oortkosten	22
- fiscaal niet-aftrekbare heffing WSW	-
- niet aftrekbare rente (ATAD)	6.898
Belastbaar bedrag	23.773
Nog te verrekenen verliezen tot en met 2018	-
Belastbaar bedrag 2019	23.773
Per saldo belastbaar bedrag voor 2019	23.773
Verschuldigde winstbelasting	5.931

Het gemiddelde wettelijke belastingtarief bedraagt 25%. De effectieve belastingdruk bedraagt in 2019 9,1% (2018 7,1%).

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 de fiscale waardeveranderingen die bepaald worden op basis van de WOZ waarde.

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

11.8 Afschrijvingen (im)materiële vaste activa

	2019	2018
(On)roerende zaken ten dienste van de exploitatie	1.008	888

11.9 Lonen en salarissen

	2019	2018
Salarissen	5.299	5.391
Sociale lasten	948	1.036
Pensioenpremies	769	765
	7.016	7.192

11.10 Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2019 had HEEMwonen gemiddeld 89,9 werknemers in dienst (2018: 95,5). Dit aantal is gebaseerd op het aantal fulltime equivalenten en is exclusief tijdelijke inhuur en stagiaires. Geen van de werknemers is buiten Nederland werkzaam (2018: 0).

11.11 Accountantshonoraria

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

	2019	2018
Controle van de jaarrekening	148	124
Andere controlewerkzaamheden	-	4
Andere niet-controlediensten	-	1
	148	129

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 2019, ongeacht of de werkzaamheden reeds gedurende het boekjaar zijn verricht.

12 Gescheiden verantwoording 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 DAEB (na voorgestelde resultaatbestemming) (x € 1.000)

	DAEB 2019	DAEB 2018
VASTE ACTIVA		
Materiële vaste activa		
DAEB vastgoed in exploitatie	1.048.510	967.555
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	-	-
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	3.717	5.948
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	6.383	7.073
	1.058.610	980.576
Financiële vaste activa		
Latente belastingvordering(en)	1.525	319
Leningen u/g	2.950	2.950
Interne lening	10.428	11.773
Netto vermogenswaarde niet-DAEB	32.389	27.979
	47.292	43.021
Som der vaste activa	1.105.902	1.023.597
VLOTTENDE ACTIVA		
Vorderingen		
Huurdebiteuren	517	455
Overheid	29	25
Belastingen en premies sociale verzekeringen	808	5
Overige vorderingen	1.145	522
Overlopende activa	196	1.030
	2.695	2.037
Liquide middelen	5.081	2.081
Som der vlottende activa	7.776	4.118
TOTAAL ACTIVA	1.113.678	1.027.715

	DAEB 2019	DAEB 2018
EIGEN VERMOGEN		
Herwaarderingsreserve	502.528	432.784
Overige reserves	300.366	303.530
	802.894	736.314
VOORZIENINGEN		
Onrendabele investeringen en herstructurerings	7.078	-
Latente belastingverplichting(en)	8	10
Overige voorzieningen	512	481
	7.598	491
LANGLOPENDE SCHULDEN		
Schulden/leningen kredietinstellingen	289.502	278.235
Interne lening	-	-
	289.502	278.235
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Schulden aan overheid	-	-
Schulden aan leveranciers	4.223	3.137
Belastingen en premies sociale verzekeringen	2.354	3.238
Overige schulden	539	1.192
Overlopende passiva	6.568	5.108
	13.684	12.675
TOTAAL PASSIVA	1.113.678	1.027.715

12.2 Enkelvoudige gescheiden winst-en-verliesrekening DAEB

(bedragen x € 1.000)

	DAEB 2019	DAEB 2018
BEDRIJFSOPBRENGSTEN		
Huuropbrengsten	64.484	63.642
Opbrengsten servicecontracten	3.249	2.842
Lasten servicecontracten	-4.133	-3.084
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-6.312	-5.784
Lasten onderhoudsactiviteiten	-22.104	-26.986
Overige directe operationele lasten exploitatie in bezit	-5.771	-6.293
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	29.413	24.337
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	178	-
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Toegerekende financieringskosten	-	-
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	178	-
Omzet verkoop vastgoedportefeuille	-	-
Lasten verkoop vastgoedportefeuille	-1	-
Netto resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-1	-
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-25.485	-2.464
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	75.015	97.605
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	49.530	95.141
Opbrengsten overige activiteiten	201	227
Kosten overige activiteiten	-	-
Netto resultaat overige activiteiten	201	227
Leefbaarheid	-3.166	-2.708
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	205	205
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	235	286
Rentelasten en soortgelijke kosten	-7.961	-8.523
Saldo financiële baten en lasten	-7.521	-8.032
Resultaat voor belastingen	68.634	108.965
Belastingen	-6.463	-7.702
Resultaat na belastingen	62.171	101.263

12.3 Enkelvoudige gescheiden kasstroomoverzicht DAEB

	DAEB 2019	DAEB 2018
directe methode (bedragen x € 1.000)		
Operationele activiteiten		
Huren	67.431	65.809
Overige bedrijfsontvangsten	218	435
Renteontvangsten	440	469
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	68.089	66.713
Personeelsuitgaven	8.911	7.877
Onderhoudsuitgaven	17.515	23.877
Overige bedrijfsuitgaven	10.181	9.989
Rente uitgaven	8.160	8.882
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	49	54
Verhuurderheffing	2.872	2.813
Saneringsheffing	-	578
Leefbaarheid externe uitgave niet investering gebonden	916	710
Vennootschapsbelasting	9.833	-
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	58.437	54.780
Kasstroom uit operationele activiteiten	9.652	11.933
(Des)Investeringsactiviteiten		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	-	-
Verkoopontvangsten nieuwbouw , woon- en niet woongelegenheden	-	-139
Verkoopontvangsten grond	184	-
<i>Tussentelling ingaande kasstromen MVA</i>	184	-139
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	-1.378	-1.120
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-16.799	-2.626
Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	-955	-1.946
Investeringen overig	-316	-1.171
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen MVA</i>	-19.448	-6.863
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten	-19.264	-7.002
Financieringsactiviteiten		
Nieuwe door WSW geborgde leningen	45.000	31.000
Aflossing door WSW geborgde leningen	33.733	39.091
Aflossing interne lening	-1.345	-1.380
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	12.612	-6.711
Mutatie liquide middelen	3.000	-1.780
Liquide middelen per 1-1	2.081	3.861
Liquide middelen per 31-12	5.081	2.081

12.4 Enkelvoudige gescheiden balans niet-DAEB
(na voorgestelde resultaatbestemming) (x € 1.000)

	Niet-DAEB 2019	Niet-DAEB 2018
VASTE ACTIVA		
Materiële vaste activa		
DAEB vastgoed in exploitatie	-	-
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	43.071	39.680
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	-	-
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	-	-
	43.071	39.680
Financiële vaste activa		
Latente belastingvordering(en)	-	-
Leningen u/g	-	-
Interne lening	-	-
Netto vermogenswaarde niet-DAEB	-	-
	43.071	39.680
Som der vaste activa	43.071	39.680
VLOTTENDE ACTIVA		
Vorderingen		
Huurdebiteuren	12	30
Overheid	-	-
Belastingen en premies sociale verzekeringen	29	-
Overige vorderingen	7	19
Overlopende activa	3	37
	51	86
Liquide middelen	23	325
Som der vlottende activa	74	411
TOTAAL ACTIVA	43.145	40.091

	Niet-DAEB 2019	Niet-DAEB 2018
EIGEN VERMOGEN		
Herwaarderingsreserve	6.730	5.576
Overige reserves	25.659	22.403
	32.389	27.979
VOORZIENINGEN		
Onrendabele investeringen en herstructurerings	-	-
Latente belastingverplichting(en)	-	-
Overige voorzieningen	19	18
	19	18
LANGLOPENDE SCHULDEN		
Schulden/leningen kredietinstellingen	-	-
Interne lening	10.428	11.773
	10.428	11.773
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Schulden aan overheid	-	-
Schulden aan leveranciers	153	114
Belastingen en premies sociale verzekeringen	85	118
Overige schulden	19	43
Overlopende passiva	52	46
	309	321
TOTAAL PASSIVA	43.145	40.091

12.5 Enkelvoudige gescheiden winst-en-verliesrekening niet-DAEB

(bedragen x € 1.000)

	Niet-DAEB 2019	Niet-DAEB 2018
BEDRIJFSOPBRENGSTEN		
Huuropbrengsten	2.472	2.480
Opbrengsten servicecontracten	82	68
Lasten servicecontracten	-116	-98
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-197	-210
Lasten onderhoudsactiviteiten	-625	-421
Overige directe operationele lasten exploitatie in bezit	-150	-157
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	1.466	1.662
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	6	-
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Toegerekende financieringskosten	-	-
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	6	-
Omzet verkoop vastgoedportefeuille	-	-
Lasten verkoop vastgoedportefeuille	-	-
Netto resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-	-
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-	-1
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	3.392	1.952
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	3.392	1.951
Opbrengsten overige activiteiten	13	14
Kosten overige activiteiten	-	-
Netto resultaat overige activiteiten	13	14
Leefbaarheid	-	-
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	-	-
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	-	-
Rentelasten en soortgelijke kosten	-235	-263
Saldo financiële baten en lasten	-235	-263
Resultaat voor belastingen	4.642	3.364
Belastingen	-233	-275
Resultaat na belastingen	4.409	3.089

12.6 Enkelvoudige gescheiden kasstroomoverzicht niet-DAEB

	Niet-DAEB 2019	Niet-DAEB 2018
directe methode (bedragen x € 1.000)		
Operationele activiteiten		
Huren	2.612	2.586
Overige bedrijfsontvangsten	14	12
Renteontvangsten	-	-
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	2.626	2.598
Personeelsuitgaven	222	289
Onderhoudsuitgaven	419	312
Overige bedrijfsuitgaven	326	352
Rente uitgaven	239	263
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	1	2
Verhuurderheffing	19	19
Saneringsheffing	-	21
Leefbaarheid externe uitgave niet investering gebonden	-	-
Vennootschapsbelasting	357	-
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	1.583	1.258
Kasstroom uit operationele activiteiten	1.043	1.340
(Des)Investeringsactiviteiten		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	-	-
Verkoopontvangsten nieuwbouw , woon- en niet woongelegenheden	-	-
Verkoopontvangsten grond	-	-
<i>Tussentelling ingaande kasstromen MVA</i>	-	-
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	-	-
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-	-
Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	-	-
Investerings overig	-	-
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen MVA</i>	-	-
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten	-	-
Financieringsactiviteiten		
Nieuwe door WSW geborgde leningen	-	-
Aflossing door WSW geborgde leningen	-	-
Aflossing interne lening	1.345	1.380
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-1.345	-1.380
Mutatie liquide middelen	-302	-40
Liquide middelen per 1-1	325	365
Liquide middelen per 31-12	23	325

13 Verantwoording Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de op HEEMwonen van toepassing zijnde regelgeving voor toegelaten instellingen.

De WNT is van toepassing op HEEMwonen. Het voor HEEMwonen toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2019 € 183.000 het bezoldigingsmaximum voor de woningcorporaties, klasse (A-H).

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.

13.1 Bezoldiging topfunctionarissen

13.1.1 Leidinggevende topfunctionarissen

Bedragen x € 1	Drs. A.M.H. Vankan MA	
Functie	directeur-bestuurder	
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 31/12	(2018: 1/1 – 31/12)
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	(2018: 1,0)
Dienstbetrekking?	Ja	
Bezoldiging		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 151.574	(2018: € 147.154)
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 22.392	(2018: € 21.688)
Subtotaal	€ 173.966	(2018: € 168.842)
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 183.000	(2018: € 176.000)
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	€ 173.966	(2018: € 168.842)
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	

13.1.2 Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2019			
Bedragen x € 1	Mr. C. Bode	Ing. T.J. Houbiers	C.G.M. van der Weijden MSc
Functie(s)	voorzitter	lid	plv. voorzitter
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 31/12	1/7 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 14.000	€ 5.000	€ 10.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 27.450	€ 9.225	€ 18.300
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	€ 14.000	€ 5.000	€ 10.000
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2018			
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 31/12	N.v.t.	1/1 – 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 12.667	€ -	€ 9.000
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 25.667	€ -	€ 17.600

Gegevens 2019			
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
Aanvang en einde functievervulling in 2019	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 18.300	€ 18.300	€ 18.300
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2018			
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 9.000	€ 9.000	€ 9.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 17.600	€ 17.600	€ 17.600

Gegevens 2018		
Bedragen x € 1	Dr. L.H.M. Vroomen	H.A.M. Sentjens MRE FRICS RT
Functie(s)	voorzitter	lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	1/1 – 1/2	1/1 – 1/5
Bezoldiging		
Bezoldiging	€ 1.083	€ 3.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 2.200	€ 5.867

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen is er geen functionaris die in 2019 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 (2018: geen functionaris). Er is in 2019 geen ontslaguitkering (2018: geen) aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dient te worden gerapporteerd.

Vaststelling en ondertekening jaarrekening

Kerkrade, 28 mei 2020
Woningstichting HEEMwonen

De directie,

De Raad van Commissarissen,

Drs. A.J. Dautzenberg
Plaatsvervangend directeur-bestuurder *

Mr. C. Bode
Voorzitter

* Door ziekte ontbreekt de ondertekening van
directeur-bestuurder Drs. A.M.H. Vankan MA.

C.G.M. van der Weijden MSc
Lid

M.L.A. Vranken MBA
Lid

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

Ir. G.J.A.M. Römgers
Lid

Ing. T. J. Houbiers
Lid

Overige gegevens

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 2019 van HEEMwonen ad € 66,6 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 2019

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening van Woningstichting HEEMwonen ('de toegelaten instelling') een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van de toegelaten instelling op 31 december 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming met de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet en de Wet normering topinkomens (WNT).

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2019 van Woningstichting HEEMwonen te Kerkrade gecontroleerd.

De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2019;
- de winst-en-verliesrekening over 2019; 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 de Regeling Controleprotocol WNT 2019 vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de paragraaf 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

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

5HVMTQKKWVDW-669925531-25

*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.

Onafhankelijkheid

Wij zijn onafhankelijk van Woningstichting HEEMwonen zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (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 onzekerheid in verband met de effecten van het coronavirus (Covid-19)

Wij wijzen op de toelichting in punt 4.2 Impact COVID-19 van de jaarrekening waarin het bestuur de mogelijke invloed en gevolgen van het coronavirus (Covid-19) op de toegelaten instelling en op de omgeving waarin de toegelaten instelling opereert, alsmede de genomen en geplande maatregelen om met deze gebeurtenissen en omstandigheden om te gaan heeft beschreven. In deze toelichting is ook beschreven dat er nog steeds onzekerheden bestaan en dat het daarom op dit moment redelijkerwijs niet goed mogelijk is om de toekomstige effecten in te schatten. Ons oordeel is niet aangepast met betrekking tot deze aangelegenheid.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2019 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 de volgende hoofdstukken:

- Voorwoord;
 1. Bestuursverslag
 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 36 en 36a 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 accountants-protocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij artikel 17 van 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 bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 36 en 36a 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 de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet en 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.

Onze doelstellingen zijn een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen over de vraag of de jaarrekening als geheel geen afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of van fouten en een controleverklaring uit te brengen waarin ons oordeel is opgenomen. 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 van materieel belang 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, 8 juni 2020
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

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

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2019 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, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. 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.

