

A man with long hair, wearing a black cowboy hat, a black leather jacket over a white shirt, and blue jeans, is smiling. He is holding a small gift wrapped in clear plastic and tied with a brown ribbon in his right hand, and a stack of papers with a green pen in his left hand. He is standing in front of a construction site with stacks of bricks and a pink banner with yellow and white balloons. In the background, there are brick houses under construction.

**Jaarverslag
HEEMwonen
2020**



Inhoudsopgave

Voorwoord	4	6.4. Risico- en prestatie management	53
1 Welkom bij HEEMwonen	6	6.5. Beleidsmatige beschouwing	56
1.1. Onze missie, visie en identiteit	7	6.6. Integriteit en fraudepreventie	57
1.2. Belangrijke ontwikkelingen in 2020	8	6.7. Visitatie	59
1.3. De impact van Covid-19 op onze organisatie	10	6.8. Bestuursverklaring	59
2 De klant	12	7 Financiën	60
2.2. Contact met heemwonen	13	7.1. Inleiding op de financiële positie van HEEMwonen	61
2.3. De kwaliteit van onze dienstverlening	14	7.2. De resultatenrekening: van categoriaal naar functioneel	64
2.4. Geschillenadviescommissie	17	7.3. Waarderen op marktwaarde in verhuurde staat	65
3 Wonen	19	7.4. Beleidswaarde	68
3.1. Huisvesten van de doelgroep	20	7.5. Investeren	71
3.2. Betaalbaar wonen	21	7.6. Financieren	72
3.3. Wonen en zorg	23	7.7. Fiscaliteit	73
3.4. De betrokkenheid van bewoners bij beleid	25	7.8. Meerjarenperspectief	73
3.5. Leefbaarheid	27	7.9. Beleggingen	75
4 Vastgoed	30	7.10. Verenigingen van eigenaren	76
4.1. Visie op vastgoed	31	8 Verslag Raad van Commissarissen	77
4.2. Ontwikkeling vastgoedportefeuille	33	8.1. Algemeen	78
4.3. Duurzaamheid	35	8.2. Besturen en toezichthouden	79
4.4. Onderhoud en renovatie	36	8.3. De toezichthoudende rol van de RvC	81
4.5. Nieuwbouw	39	8.4. De werkgeversrol van de RvC	87
5 Organisatie	42	8.5. Verslag vanuit de klankbordfunctie	89
5.1. Organisatie	43	8.6. Samenstelling en functioneren RvC	90
5.2. Medewerkers	44	8.7. Bezoldiging commissarissen	94
5.3. (Samen)werken bij heemwonen	46	8.7. Slotwoord	96
5.4. Ondernemingsraad	47	9 Jaarrekening	99
6 Governance	49	10 Overige gegevens	169
6.1. Governancecode woningcorporaties	50	10.1. Statutaire resultaatbestemming	170
6.2. Raad van Commissarissen	51	10.2. Accountantsverklaring	171
6.3. Bestuur en directie	51		

HEEMwonen in 2020

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 2020 blikken we terug hoe we dat in 2020 gedaan hebben en welke zaken we in gang hebben gezet. Ook in 2021 staan we weer klaar voor onze klant.

WAARDERING VAN ONZE HUURDERS

8,2

NIEUWE
WONING

8,0

AFHANDELING
REPARATIEVERZOEKEN

8,1

HUUR
OPZEGGEN

ONS BEZIT



9705
WONINGEN

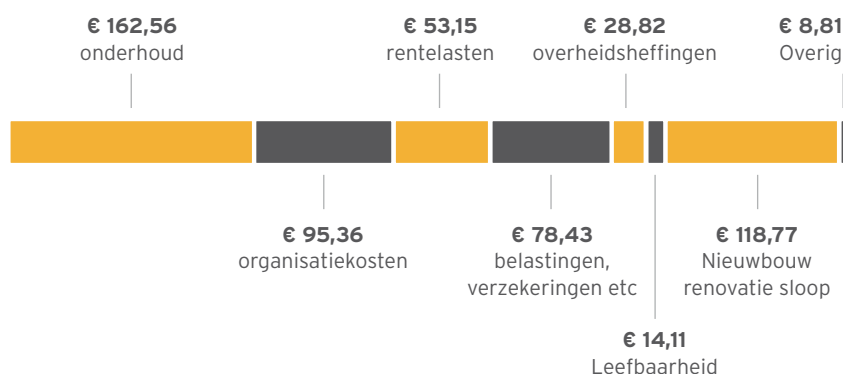


1878

GARAGES EN OVERIG BEZIT

HUURPRIJS

Stel uw huur is 560 euro, hoe wordt de huur dan besteed?



UITGAVEN AAN LEEFBARE EN GOEDE WONINGEN

€ 2.9 MILJOEN

LEEFBAARHEID

€ 1.046,-

BEHEERKOSTEN PER WONING

€ 22.6 MILJOEN

ONDERHOUD

€ 14.3 miljoen Planmatig (inclusief 63% van toegerekende organisatielasten)

€ 8.3 miljoen Niet-planmatig (inclusief 37% van toegerekende organisatielasten)

ONZE MEDEWERKERS

104,25 FTE

MEDEWERKERS

plus 10 stagiaires

NIEUWE HUURDERS



642

WONINGZOEKENDEN
KREGEN EEN NIEUWE
WONING

BETAALBARE WONINGEN



€ 560,-

GEMIDDELDE HUUR

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

10% goedkoop (< € 432,51)

73% betaalbaar (€ 432,51 - € 663,40)

NIEUWBOUW, RENOVATIE, SLOOP EN VERKOOP WONINGEN



221

NIEUWBOUWWONINGEN
ZIJN IN AANBOUW

Kosten: 18,2 miljoen euro



221

RENOVATIES

Kosten: 12,4 miljoen euro



24

WONINGEN GESLOOPT

Kosten: 0,3 miljoen euro



4

WONINGEN VERKOCHT

Opbrengst: 0,5 miljoen euro

Voorwoord

2020 is een jaar dat we niet snel zullen vergeten. De eerste maanden beginnen bij HEEMwonen met mooie initiatieven, zo kookten medewerkers en directie in januari een driegangenmenu voor huurders die het volgens ons verdienen om in het zonnetje gezet te worden. Wat we toen niet wisten, is dat dit soort initiatieven enkele maanden later ondenkbaar zouden zijn.

“Onze huurders zaten net zoals wij in sociale isolatie en we realiseerden ons dat dit voor alleenstaande ouderen wellicht nog moeilijker is dan voor anderen. In die eerste week besloten we om huurders te bellen om een praatje te maken.”

In maart 2020 brak het coronavirus in Nederland uit en ging de samenleving op slot. Wat betekent deze situatie voor onze huurders? Voor onze collega's? En voor onze dienstverlening? We werden gedwongen om acuut om te schakelen. Van werken op kantoor en in de wijk naar ruim 100 thuishuiskantoor. Protocollen werden opgesteld om onze dienstverlening zo goed mogelijk te continueren, waarbij de veiligheid van collega en klant voorop staan. Dankzij de flexibiliteit van onze collega's en de samenwerking met onze partners verliep dat vlot en gesmeerd.

De eerste weken tastten we in het duister. We konden niet op huisbezoek. Niet even een praatje maken in één van onze (ouderen)complexen of buurttuinen. Onze huurders zaten net zoals wij in sociale isolatie en we realiseerden ons dat dit voor alleenstaande ouderen wellicht nog moeilijker is dan voor anderen. In die eerste week besloten we om huurders te bellen om een praatje te maken. We vroegen hen hoe het met ze gaat, of ze hulp krijgen van familie of vrienden en of wij wellicht iets voor hen konden betekenen. We startten met 1400 bewoners die bij HEEMwonen huren die ouder zijn dan 80 jaar. Daarna belden we 75-plussers en 70-plussers. Gedreven door de positieve energie ontstonden spontaan andere initiatieven. We zongen mensen toe die door corona een jubileum, zoals een 60-jarig huwelijk niet met familie konden vieren. We deelden bloemetjes uit aan bewoners en we bedachten manieren om onze meest trouwe huurders toch in het zonnetje te zetten.

In 2020 is HEEMwonen gevisiteerd over de periode 2016 - 2019. We hechten grote waarde aan de inzichten van onze belanghebbenden, zoals collega's, huurdersorganisatie, gemeentes, bouwpartners en

zorg- en welzijnspartners over de maatschappelijke prestaties van HEEMwonen. We kozen er bewust voor om de dialoogsessies iets te verschuiven, naar een periode met minder strenge coronamaatregelen, zodat deze sessies toch 'live' doorgang konden vinden. Onze belanghouders zijn zeer positief met betrekking tot onze volkshuisvestelijke prestaties. We worden als betrokken, innovatief, maar tegelijkertijd ook als (te) bescheiden ervaren. We worden gezien als duurzaam, ondernemend, samenwerkingsgericht en transparant. Dit zijn ook de onderwerpen waarop we de afgelopen jaren hebben ingezet. In die zin kunnen we met gepaste trots constateren dat we daarin goed geslaagd zijn, waarbij we opmerken dat er zeker nog verbeteringen en uitdagingen zijn. De input uit de visitatie nemen we mee voor de ontwikkeling van onze strategische koers, waarmee we in 2021 aan de slag gaan. Ook dan zoeken we actief de samenwerking met onze belanghebbenden. Voor de totstandkoming van onze strategische koers ambiëren we een proces waarin onze stakeholders niet alleen betrokken zijn, maar daadwerkelijk invloed hebben op de keuzes die we maken.

De ministeries van BZK, EZK en Financiën en Aedes brachten in 2020 een rapport uit over de opgaven en middelen van de corporatiesector. Dit rapport heeft aangetoond dat op landelijk niveau de corporaties niet in staat zijn de volkshuisvestelijke opgaven en verduurzaming te realiseren met de middelen die zij beschikbaar hebben. De meest voor de hand liggende maatregel zou het verlagen dan wel afschaffen van de verhuurderheffing zijn. De verwachting is dan ook dat het nieuwe, nog te vormen, kabinet aan de slag zal gaan met dit onderwerp. Inmiddels is er door ruim 20 brancheorganisaties een actieagenda Wonen opgesteld, waarin partijen zich uitspreken over en willen committeren aan een meerjarige integrale aanpak voor zaken die gerelateerd zijn aan Wonen. Van betaalbaarheid, verduurzaming, de aanpak van woningnood, wonen en zorg, tot de onderlinge samenwerking. Naar aanleiding van het rapport Opgaven en Middelen kijken wij in regionaal verband (ROW), samen met Aedes, naar de situatie voor ons werkgebied in Parkstad. Daar waar in andere regio's de nadruk vooral zal liggen op nieuwbouw en verduurzaming, zal in Parkstad vooral gefocust worden op leefbare wijken en betaalbaarheid.

Als nieuwe bestuurder van HEEMwonen kijk ik er naar uit om in 2021 door te pakken. HEEMwonen heeft de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in haar bezit via een wijkgerichte aanpak. Ook de komende jaren staan grote ingrepen gepland die bijdragen aan onze volkshuisvestelijke doelen en verduurzaming. We zien het inspelen op de veranderde vraag en de bevolkingskrimp als een kans om wijken te vernieuwen voor de toekomst. HEEMwonen heeft daarbij vooral de focus op de mensen, op haar huurders. De uitgaven aan leefbaarheid liggen hoger dan gemiddeld in de sector en dat is een bewuste keuze. Ook zien we dat een groeiende groep huurders ondersteuning nodig heeft die extra inzet van onze medewerkers vraagt. De financiële positie van HEEMwonen is goed en toch zullen de komende jaren keuzes gemaakt moeten worden. Om voldoende betaalbare en duurzame woningen beschikbaar te hebben en te houden in goede wijken. Voor een goed thuis voor onze huurders. Graag maak ik samen met onze medewerkers, onze Raad van Commissarissen, onze huurders en onze partners die keuzes. Met als resultaat een nieuwe strategische koers, een lange termijn visie die ons inspireert en richting geeft in ons denken en doen.

Liesbeth van Beek

Bestuurder HEEMwonen

1

Welkom bij HEEMwonen

Wij zijn HEEMwonen, een woningcorporatie die voor een heem – een thuis – zorgt voor 10.000 huishoudens in Kerkrade en Landgraaf. Als maatschappelijke organisatie werken we elke dag aan betaalbaar wonen en prettig leven. De huurder staat bij ons centraal. In dit maatschappelijke jaarverslag legt het bestuur verantwoording af over hoe de organisatie haar inzet en middelen ten gunste van de volkshuisvesting heeft ingezet.

In dit hoofdstuk doet het bestuur verslag over de belangrijkste ontwikkelingen bij HEEMwonen in het verslagjaar.

1.1. ONZE MISSIE, VISIE EN IDENTITEIT

Welkom bij HEEMwonen, wat kunnen we voor u doen? Met die open en betrokken grondhouding staan wij elke dag onze klant te woord. Of dat nu een huurder is, collega of samenwerkingspartner. In maart 2020 kregen wij, net zoals iedere andere organisatie, te maken met de gevolgen van het coronavirus. Een gebeurtenis die we hebben aangegrepen om er – juist nu – nog meer te zijn voor onze klant.

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 2020 onveranderd gebleven. Ook dit jaar hebben we onverminderd hard gewerkt aan leefbare buurten, het verduurzamen van onze woningen en aan de transformatie van ons vastgoed. De looptijd van ons ondernemingsplan is in 2020 verstreken. In 2021 gaan we aan de slag met de ontwikkeling van ons nieuwe ondernemingsplan waarin we de koers uitstippelen voor de komende jaren. In welke mate dat leidt tot een koerswijziging valt nog te bezien. De opgave in ons werkgebied op de gebieden van leefbaarheid, betaalbaarheid, beschikbaarheid en verduurzaming blijft immers groot. Onze visie is vervat in drie thema's:

- **De huurder centraal**

Bij HEEMwonen staat de huurder centraal. De huurder beschouwen we als onze klant. Klantgerichtheid en de kwaliteit van onze dienstverlening staan hoog in ons vaandel. Wij zetten ons in voor voldoende betaalbare woningen en maken samen met huurders en partners het verschil als het om samenleven gaat. HEEMwonen heeft ook in 2020 volop ingezet op het vergroten van de klanttevredenheid. Met als resultaat een cijfer boven het landelijk gemiddelde op alle drie de onderdelen die samen het huurdersoordeel bepalen (nieuwe huurders: 8,0; reparatieverzoek: 7,8 en vertrokken huurder: 7,9). Die cijfers leverden ons een B-label op in de Aedes benchmark. We blijven ons inzetten om een A voor klanttevredenheid te behalen.

- **Onze maatschappelijke inzet, samen met anderen**

We zijn aanspreekbaar op het bieden van voldoende goede en betaalbare woningen en een prettige, veilige leefomgeving. Dat beschouwen we als onze kerntaak. We werken actief aan "gebiedsontwikkeling en wonen". We doen dit samen met andere partijen, zoals zorgaanbieders, welzijnsinstellingen, gemeenten en collega-corporaties. We zoeken daarnaast ook de samenwerking op binnen de regio Parkstad Limburg en de provincie, steeds vanuit onze kernactiviteit "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. Om gericht mens en middelen in te zetten voor het vergroten van de leefbaarheid zijn 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 hebben we in 2020 de samenhang tussen mens en stenen verbeterd.

- **Onze organisatie: een grensverleggend maatschappelijk bedrijf**

We zijn een maatschappelijke organisatie en pakken in buurten vraagstukken rondom het domein wonen actief op. Door het duurzaam exploiteren en ontwikkelen van vastgoed kunnen we maatschappelijke prestaties blijven leveren. We moeten financieel gezond zijn om ons werk goed te kunnen doen. Hiervoor is een solide bedrijfsvoering nodig. In de keuzes die we maken stellen we het volkshuisvestelijke belang voorop. Dat geldt voor onze investeringen, ons gebouwenbeheer én voor onze medewerkers. 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 2021 wil HEEMwonen met een aantal van deze zorgorganisaties tot duurzame samenwerkingsafspraken komen op buurtniveau.

Betrokken, ondernemend en duidelijk

Onze identiteit is vervat in de kernwaarden: betrokken, ondernemend en duidelijk. De opgave in ons werkgebied vraagt om een proactieve woningcorporatie die bereid is grensverleggend te zijn in de uitvoering van haar werkzaamheden. Zeker in een uitdagend jaar zoals 2020: een jaar waarin we onze manier van werken hebben aangepast om veilig samen door te kunnen werken, zonder de dienstverlening uit het oog te verliezen.

1.2. BELANGRIJKE ONTWIKKELINGEN IN 2020

Visitatie

In 2020 is HEEMwonen gevisiteerd door een externe en onafhankelijke commissie. Tijdens de visitatie zijn de maatschappelijke prestaties van HEEMwonen over de jaren 2016 t/m 2019 beoordeeld. Interne en externe belanghebbenden van HEEMwonen zijn aan de hand van verschillende thema's gevraagd hoe tevreden zij zijn over de inzet en prestaties van HEEMwonen. Het doet ons genoeg te constateren dat onze belanghouders zeer positief zijn met betrekking tot onze volkshuisvestelijke prestaties. We worden als betrokken, innovatief, maar tegelijkertijd ook als (te) bescheiden ervaren. We worden gezien als duurzaam, ondernemend, samenwerkingsgericht en transparant. Dit zijn ook de onderwerpen waar we de afgelopen jaren op hebben ingezet. In die zin kunnen we met gepaste trots constateren dat we daarin goed geslaagd zijn, waarbij we opmerken dat er zeker nog verbeteringen en uitdagingen zijn. Het volledige visitatierapport, de bestuurlijke reactie en de publieksversie zijn terug te vinden op onze website.

Naar een visie op wonen en zorg

Mede naar aanleiding van onze visitatie gaan we met zorgpartijen aan de slag om een strategische samenwerking te realiseren met betrekking tot wonen en zorg (in brede zin) in onze wijken en buurten. Tegen de achtergrond van de huidige volkshuisvestelijke situatie in ons werkgebied en onderstreept door het gegeven dat veel van onze huurders nog

onvoldoende zelfredzaam zijn, willen we kijken naar hoe we meer preventief kunnen opereren in de wijk. Hierbij hebben we Kerkrade-West als een pilot aangemerkt. In deze wijk heeft HEEMwonen in het verleden veel geïnvesteerd in het transformeren van het vastgoed, dat zeker heeft bijgedragen aan de verbetering van de leefbaarheid. Nu is het zaak om dit proces vast te houden en verder te brengen. Samen met onze partners zijn we daarom een pilot gestart om te bekijken hoe we op een preventieve wijze maatregelen kunnen introduceren zodat de wijk ook duurzaam zelf- dan wel samen-redzaam wordt. Tevens hebben we in Kerkrade-Oost ten behoeve van Het Credohuis Parkstad een pand aangekocht. Credohuis zet zich in voor de opvang van (dakloze) jongeren en begeleidt hen naar een nieuwe toekomst. Hun aanpak is uniek en succesvol gebleken in Maastricht.

Prestatieafspraken

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. 2020 was het eerste jaar waarin we met de beide gemeenten waar we werkzaam zijn, naast de reguliere afspraken voor het komende jaar, gekomen zijn tot meerjarige prestatieafspraken voor de komende vijf jaar. De jaarlijkse afspraken, het Bod op de Woonvisie, zijn een nadere uitwerking van de vijfjaarafspraken die we met de gemeenten, huurdersorganisaties en collega-corporaties overeenkomen.

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.

Regio Deal

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 het 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.

In Landgraaf zijn we dankzij de middelen van de Regio Deal gestart met de aankoop van particulier bezit en de sloop en nieuwbouw van een aantal van onze woningen. Met die ingrepen transformeren we de buurt Oud-Nieuwenhagen naar een mooie duurzame buurt met een gemêleerde bevolkingssamenstelling.

Kraamkamers

Ook op het gebied van innovatie draagt HEEMwonen haar steentje bij. In C8 verband, de 8 grootste Limburgse woningcorporaties, is er een vijftal kraamkamers opgericht waarbij we door de onderlinge samenwerking een boost willen geven aan belangrijke thema's die nu spelen. In de kraamkamers werken de C8 corporaties samen om de verduurzaming van de gebouwde omgeving in Limburg te versnellen en hier gezamenlijk in op te trekken.

1.3. DE IMPACT VAN COVID-19 OP ONZE ORGANISATIE

Sinds maart 2020 is de impact van het Covid-19 virus op Nederland en de rest van de wereld groot. Nu is er niet langer vooral sprake van gezondheidsrisico's, maar 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.

“Het coronavirus heeft een grote rol gespeeld in de uitvoering van onze werkzaamheden in de wijk. We moesten ons werk anders organiseren, ook op het gebied van leefbaarheidsactiviteiten.”

Aangepaste bedrijfsprocessen

De impact van het Covid-19 virus betekent dat wij onze bedrijfsprocessen hebben aangepast en afgestemd op de richtlijnen en maatregelen van het RIVM en de Rijksoverheid. 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 de dienstverlening voor onze huurders zoveel als mogelijk te continueren. 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.

HEEMwonen heeft ten aanzien van bovengenoemde risico's worst-case scenario's doorgerekend. De resultaten uit deze berekeningen leiden niet tot een bedreiging van de bedrijfscontinuïteit. Daarnaast hebben we niet direct te maken met een liquiditeitsrisico. Aantrekken van liquiditeiten bij de sectorbanken is op dit moment 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 getemporiseerd worden in onderhouds- en investeringsuitgaven om de uitgaande kasstroom en verzwarende van de financieringslast te beperken. Daarnaast zijn er mogelijkheden om de variabele kosten te verlagen.

Impact op werkzaamheden in de wijk

Het coronavirus heeft een grote rol gespeeld in de uitvoering van onze werkzaamheden in de wijk. We moesten ons werk anders organiseren, ook op het gebied van leefbaarheidsactiviteiten. Huiskamerprojecten waren het grootste deel van het jaar gesloten. Dat heeft bij bewoners en vrijwilligers veel teleurstelling en vereenzaming opgeleverd die ook in 2021 nog voelbaar is. Een behoorlijke aanslag op de levensvreugde én de leefbaarheid was het gevolg. Tijdens de eerste corona-golf in het voorjaar van 2020, zijn we gestart met een belronde naar 70-plussers die een woning bij ons huren. Gedreven door de behoefte om iets

extra's te doen voor kwetsbare bewoners. Om te achterhalen aan welke ondersteuning behoefte was en of wij daarin iets konden betekenen. In de ruim 3000 telefoontjes die volgden voerden we mooie gesprekken die ons terugvoerden naar de kern. "Hier doen we het voor". Wat we ook merkten was dat onze huurders ons weten te vinden, ook terwijl ons kantoor noodgedwongen gesloten was, via de telefoon. We zijn hen van dienst geweest en hebben kunnen ondersteunen richting anderen die passende service verlenen. De belactie werd bijzonder gewaardeerd en een praatje maken bleek verzachtend te werken. Op een enkele plek hebben we een jubilaris of andere feestvierder, met eigen personeel en middelen feestelijk verrast met een serenade. In de donkere winterdagen eind 2020 en begin 2021 hebben we twee nieuwe acties georganiseerd, aanhakend op oud en nieuw (oliebollenactie) en het plaatselijke carnaval door middel van een 'nonnevotten'-actie, die we op gepaste afstand zelf afleverden bij huurders. Het motto daarbij is al een beetje ingeburgerd: "hou het klein en zorg dat we er zijn". De uitbreiding van wijkbeheer die we in 2020 inzetten kwam ons en onze bewoners daarbij goed van pas.

2

De klant

We vinden het belangrijk dat onze huurder - de klant - tevreden is over onze dienstverlening. De afgelopen jaren hebben we forse stappen gezet om de klanttevredenheid van onze huurders ten aanzien van HEEMwonen verder te vergroten.

In dit hoofdstuk vertellen we hoe we ons in 2020 hebben ingezet om de klanttevredenheid te verhogen.

2.1. CONTACT MET HEEMWONEN

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 in een complex van HEEMwonen. Zo kunnen huurders zelf bepalen via welk kanaal zij contact met HEEMwonen opnemen. Vooral in ons werkgebied, met een relatief grote groep laaggeletterden en senioren, is persoonlijk contact nog steeds erg belangrijk om onze boodschap duidelijk over te brengen.



**“In 2020 heeft
het HEEMwonen
Informatie Punt 75.347
telefoongesprekken
gevoerd.”**

Telefonisch contact met HEEMwonen

In 2020 heeft het HEEMwonen Informatie Punt 75.347 telefoongesprekken gevoerd. Ten opzichte van 2019 is dat een lichte daling. Dat komt voornamelijk omdat HEEMwonen sinds 2020 zelf de intake doet van reparaties. Daardoor zijn de telefoongesprekken tussen HEEMwonen en het callcenter dat deze intake voorheen verzorgde voor HEEMwonen, weggevallen.

Vlak voor de start van 2020 is een nieuwe telefooncentrale geïntroduceerd bij HEEMwonen. Daaraan gekoppeld was de overgang van de intake van reparaties door HEEMwonen zelf. De intake van reparaties is nieuw voor HEEMwonen, eerder was dit belegd bij een callcenter. 2020 heeft in het teken gestaan van het verbeteren van de intake van reparaties en het verbeteren van de telefoongesprekken van de medewerkers van het HEEMwonen Informatie Punt (HIP). Door middel van e-learnings en het klassikaal volgen van trainingen is de intake verbeterd. Belangrijke uitgangspunten voor dit proces zijn het doorvragen om een juiste inschatting van de vraag van de klant te kunnen maken, om deze informatie vervolgens om te zetten naar een concrete opdracht voor de ketenpartner. De intake is in 2020 goed beoordeeld door onze klanten, terug te zien in de KWH scores.

Een goed telefoongesprek bestaat uit meer dan de inhoud van de boodschap. Bij HEEMwonen vinden we ook empathie een belangrijk onderdeel van een (telefoon)gesprek. In het laatste kwartaal van 2020 is extra aandacht besteed aan empathisch bellen. Na een nulmeting volgde een training voor medewerkers van het HIP. We verwachten dat het nieuwe telefoonprotocol en de coaching op dit onderdeel de algemene dienstverlening ten goede komt. Naar verwachting gaan we in 2021 de vruchten hiervan plukken.

Mensen die met HEEMwonen bellen, krijgen direct een medewerker aan de lijn. Sinds 2020 hanteren we geen telefonisch keuzemenu meer. We staan onze klant direct te woord. Deze verandering heeft geresulteerd in een percentage van 74 procent zelfstandig afgehandelde vragen door het HIP. We hadden de ambitie gesteld om 85 van de vragen in één keer te kunnen afhandelen. Helaas hebben we die ambitie niet gehaald. Dat

is te verklaren door het werken op afstand, waarbij we merken dat het schakelen tussen verschillende collega's minder snel verloopt. Ook zien we een kans om intern proactiever informatie met elkaar te delen, zodat het HIP de klantvraag sneller kan beantwoorden. Een uitdaging waar we ons in 2021 voor inzetten.

HEEMgesprekken met nieuwe huurders

Het directe contact met onze huurders vinden we erg belangrijk. Daarom hebben we in 2019 HEEMgesprekken geïntroduceerd. Nieuwe huurders worden door collega's thuis bezocht met de vraag of de verhuizing goed verlopen is en welke vragen bewoners eventueel nog hebben over (de installaties in) hun woning. Vaak komen in die gesprekken ook andere thema's aan de orde: openstaande reparatieverzoeken, verbetering aan de woning, maar ook betalingsproblemen, zorgbehoefte of andere zaken waar extra aandacht voor nodig is. Daarnaast zoeken we ook huurders op waar we denken dat specifiek aandacht nodig is. Dat kan van uiteenlopende aard zijn: complexe reparatieverzoeken, overlast of mogelijke betalingsproblemen. We zijn erg tevreden over de toegevoegde waarde van HEEMgesprekken, daarom hebben we deze in 2020 voortgezet. De HEEMgesprekken worden door onze huurders zeer gewaardeerd.

2.2. DE KWALITEIT VAN ONZE 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. In Tabel 2.1. zijn de waarderingen van onze huurders opgenomen. In grote lijnen kunnen we constateren dat onze huurders de dienstverlening van HEEMwonen positief waarderen. We slagen erin om in de volledige breedte van onze dienstverlening een hoge waardering te realiseren. Zeker gelet op de impact die Covid-19 het afgelopen jaar heeft gehad op de bereikte resultaten. Door Covid-19 waren we genoodzaakt onze dienstverlening op belangrijke onderdelen aan te passen. Minder persoonlijk dan we willen, meer op afstand om fysiek contact te vermijden en daardoor ook minder mogelijkheden om in te spelen op specifieke wensen en vragen van klanten. Toch zijn we erin geslaagd om een positieve waardering van onze huurders te krijgen. Aandachtspunt blijft het onderdeel contact. Met deze score bevinden we ons op het landelijk gemiddelde. We hadden echter verwacht dat we daar in 2020 een hogere waardering op zouden realiseren. Eind 2020 zijn we gestart met gerichte coaching van de medewerkers van het HIP. Dit moet ertoe leiden dat we beter in staat zijn om vragen van de klanten adequaat op te vangen.

Tabel 2.1. KWH-scores over de periode 2017 - 2020, waarbij 2020 in de eerste kolom is opgenomen.

Onderdeel	2020	2019	2018	2017
Contact	7,3	7,3	7,3	7,1
Woning zoeken	8,1	8,2	8,1	7,9
Nieuwe woning	8,2	8,1	8,0	7,8
Huur opzeggen	8,1	8,2	7,8	7,9
Reparaties	8,0	7,9	7,6	7,9
Onderhoud	7,8	8,0	7,8	8,2
Totaalscore	7,9	8,0	7,8	7,8

De dienstverlening van onze kernleveranciers

Onze kernleveranciers dragen voor een groot deel bij aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarbij gaan we steeds vaker intensieve samenwerkingen aan met leveranciers voor de langere termijn. HEEMwonen is daarom in 2020 gestart met de optimalisatie van leveranciersmanagement. Dat houdt onder andere in dat we meer leveranciers die direct contact hebben met onze huurders via het KWH gaan enquêteren. Die optimalisatie trekken we in 2021 door.

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 de onderdelen klanttevredenheid en bedrijfslasten. Onze doelstelling in 2020 was om op het onderdeel huurderoordeel een A-label te realiseren. Dat is helaas niet gelukt. Zoals uit Tabel 2.2. blijkt, behaalden we ook in 2020 gemiddeld een B. Wel zien we dat we op het onderdeel 'huurders met reparatieverzoek' de stijgende lijn van de afgelopen jaren hebben weten vast te houden. Daar hebben we in 2020 ook specifiek op ingezet, onder andere door de intake van de reparatieverzoeken weer in eigen hand te nemen. Dat heeft tot concrete verbetering van de klantwaardering geleid.

Tabel 2.2. Resultaten Aedes Benchmark voor HEEMwonen in 2019 en 2020

Prestatieveld	Score 2020	Letter 2020	Score 2019	Letter 2019	Weging
Nieuwe huurders	8,0	B	8,1	A	25
Huurders met reparatieverzoek	7,8	B	7,6	B	55
Vertrokken huurders	7,9	A	7,8	B	20
Huurdersoordeel (letter)	-	B	-	B	-

Alle scores bevinden zich ruim boven het landelijk gemiddelde. Daarnaast zien we dat de waardering van onze huurders op alle onderdelen bijna even hoog is. Dat laatste vinden we zeer belangrijk. Het is namelijk onze doelstelling om voor al onze huurders op alle onderdelen van onze dienstverlening een hoge waardering te realiseren. En daarin zijn we de afgelopen jaren goed geslaagd. Ook zien we verbeterpunten. Het komt nog steeds vaak voor dat vragen

“Het percentage klachten is ten opzichte van 2019 gedaald met 20 procent.”

van huurders te lang blijven liggen, of onvoldoende worden beantwoord. We verplaatsen ons nog onvoldoende in de vraag van de huurder en we laten meer complexe vragen te lang liggen. Om hier verbetering in te realiseren houden we in 2021 luisterpanels. Aan de bevindingen van de luisterpanels worden concrete verbeteracties gekoppeld die op korte termijn in gang worden gezet. Ook voor 2021 blijft onze doelstelling om het A-label op het huurderoordeel te behalen.

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 2020 werden er in totaal 367 klachtendossiers aangemaakt door het klachtenteam. 148 van deze klachten zijn ‘officiële’ klachten rechtstreeks gemeld door de klant aan HEEMwonen. Het merendeel van de klachten (56 procent) heeft betrekking op technische vraagstukken. Het percentage klachten is ten opzichte van 2019 gedaald met 20 procent. Deze daling is in lijn met de hogere waardering van de kwaliteit van onze dienstverlening, Vooral de tijd en aandacht die besteed is aan het proces reparatieverzoeken en het in huis halen van de intake reparatieverzoeken heeft zijn vruchten afgeworpen. Maar ook een eenvoudige klachtenprocedure met een strakkere sturing heeft geholpen om het aantal klachten te reduceren. Naast de officiële klachten zijn er 219 KWH-meldingen binnengekomen. Dit is een lichte stijging van 16 meldingen ten opzichte van 2019. Deze stijging is te verklaren omdat er binnen het KWH onderzoek meer enquêtes zijn uitgezet dan voorgaande jaren. Als een huurder in het KWH-onderzoek een score van 5 of lager toekent aan een zogenaamde ‘signaalvraag’, ontvangen we een KWH melding per e-mail. 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. Voor 2021 staat het verhogen van de dienstverlening voor de klant nog steeds hoog op de agenda. Door het continu verbeteren van de processen en door de focus op de klant te behouden, verwachten we wederom een daling in te zetten op zowel de officiële klachtenmeldingen als de KWH meldingen.

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 over de periode 2016 - 2020, waarbij 2020 in de eerste kolom is opgenomen.

	2020	2019	2018	2017	2016
Nieuw binnengekomen geschillen	6	12	6	4	9
In behandeling genomen geschillen	4	5	3	3	6
Waarvan gegrond	3	1	2	1	1
Waarvan ongegrond	-	4	-	2	5
Geschillen op 31-12 nog in behandeling	-	-	-	-	-

De geschillenadviescommissie heeft in 2020 vier geschillen in behandeling genomen, zie ook Tabel 2.3. voor het volledige overzicht. De bestuurder heeft het advies van de geschillenadviescommissie bij drie geschillen volledig overgenomen. Bij één geschil heeft de geschillenadviescommissie geen advies uitgebracht, deze is in der minne geschikt.

Twee geschillen zijn niet ontvankelijk verklaard met de volgende redenen:

1. De interne klachtenprocedure is niet doorlopen.
2. Het geschil betrof een overlastmelding.

De geschillenadviescommissie geeft geen adviezen over huurders onderling.

Samenstelling en werkwijze geschillenadviescommissie

Per 1 januari 2020 is het nieuwe reglement van de geschillenadviescommissie actief. Dit als gevolg van de wijzigingen van de Aedes richtlijnen in 2019. De geschillenadviescommissie bestaat uit vijf leden, te weten: één voorzitter en vier leden. Van de vier leden zijn twee leden voorgedragen door het CHOH en twee leden door HEEMwonen. Per 1 januari 2020 zijn twee nieuwe leden benoemd tot lid van de geschillenadviescommissie. Tabel 2.4. toont de samenstelling van de geschillenadviescommissie per 31 december 2020 en het rooster van aftreden.

Tabel 2.4. Samenstelling en rooster van aftreden geschillenadviescommissie per 31 december 2020

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
Hub Nijsten	lid verhuurder	1-1-2024	Ja
Ben de Hoop	lid huurder	1-1-2024	Ja

In 2019 is afgesproken dat de samenwerking tussen de geschillenadviescommissie en de bestuurder jaarlijks wordt geëvalueerd. Als gevolg van de afwezigheid van de bestuurder, heeft in 2020 geen evaluatie plaatsgevonden. De geschillenadviescommissie heeft op 6 oktober 2020 kennisgemaakt met de interim bestuurder, de heer Stribos. Een evaluatie over de samenwerking tussen de geschillenadviescommissie en de interim bestuurder zal plaatsvinden begin 2021. Tabel 2.5. toont de vergoedingen die leden van de geschillenadviescommissie ontvangen voor hun werkzaamheden.

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,-

3

Wonen

De kerntaak van HEEMwonen is het huisvesten van de primaire doelgroep: mensen die afhankelijk zijn van een sociale huurwoning met een jaarinkomen tot 39.055 euro. Daarnaast kunnen ook mensen in kwetsbare posities op ons rekenen. Denk hierbij aan migranten, psychiatrische cliënten, ex-daklozen, verwarde personen en statushouders.

In dit hoofdstuk laten we zien hoe we ons in 2020 hebben ingezet om bewoners een fijn thuis te bieden.

3.1. HUISVESTEN VAN DE DOELGROEP

We merken 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 ten aanzien van het huisvesten van de doelgroep:

- in 2020 hebben we 642 woningen verhuurd aan nieuwe bewoners;
- de gemiddelde leegstand bedroeg in 2020 30 dagen (2019: 23 dagen). Dat is een sterke stijging ten opzichte van voorgaande jaren. Die stijging is te verklaren door de aangepaste processen als gevolg van Covid-19;
- in Landgraaf was de taakstelling in 2020 voor het huisvesten van statushouders door HEEMwonen twaalf. In totaal konden wij in deze gemeente 31 statushouders plaatsen. Voor Kerkrade was onze taakstelling 27 statushouders. Daarvan hebben we 26 huishoudens geplaatst.
- we bieden short-stay woningen aan die bedoeld zijn 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. In Landgraaf hebben we vier woningen als short-stay woning aangewezen, in Kerkrade is één woning als short-stay woning aangewezen.

3.2. 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.

“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.”

Enkele cijfers ten aanzien van betaalbaar wonen:

- de gemiddelde netto huur van zelfstandige huurwoningen per ultimo 2020 bedroeg 560 euro;
- het aantal mensen met een huurachterstand bedroeg op 31 december 2020 912;
- de huurachterstand van zittende huurders bedroeg eind 2020 in totaal 571.000 euro (2019: 782.204 euro);
- vanwege betalingsachterstand zijn in 2020 11 woningen ontruimd (2019: 15).

Passend toewijzen

Van overheidswege dienen corporaties minimaal 95 procent van de woningen met een huurprijs tot en met de aftoppingsgrens te verhuren aan huishoudens die recht hebben 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 ten aanzien van passend toewijzen

- 99 procent van de sociale huurwoningen is passend toegewezen;
- 89 procent van de sociale huurwoningen hebben we toegewezen aan huurders met een inkomen tot 39.055 euro;
- 3,5 procent van de sociale huurwoningen hebben we toegewezen aan huurders met een inkomen tussen 38.035 en 42.436 euro;
- 7 procent van de sociale huurwoningen hebben we toegewezen aan huurders met een inkomen boven 42.436 euro.

“Huurders van een sociale huurwoning die een huurprijs hadden die te hoog was in verhouding tot hun inkomen zijn, volgens de regels van het Sociaal Huurakkoord, in aanmerking gekomen voor huurbevriezing of huurverlaging.”

Voorzieningenwijzer

De Voorzieningenwijzer is voortgekomen uit de Regionale Prestatieafspraken (2019-2024) en is een deelproject van de Regio Deal Parkstad. De Regio Deal is gericht op het gebiedsgericht verbeteren van de leefbaarheid en vitaliteit van de kwetsbare wijken in Parkstad Limburg. De Voorzieningenwijzer kan daarbij helpen door het efficiënter of het versterkt inzetten van de al beschikbare middelen en maatregelen. Concreet helpen opgeleide consultants hierbij de huurders die niet in staat zijn de bestaande voorzieningen op eigen kracht aan te boren. De Voorzieningenwijzer moet leiden tot structurele verbetering van het besteedbaar inkomen, het terugdringen van betaalbaarheidsrisico's, meer inzet van inkomensondersteunende maatregelen en toeslagen en indirect reductie van het aantal kinderen dat opgroeit in armoede. Het was de bedoeling om in het eerste kwartaal van 2020 te starten met de voorbereidingen en de Voorzieningenwijzer vanaf het tweede kwartaal tot medio 2023 actief in te zetten in elke Parkstad gemeente. Eind 2020 waren de verschillen groot. Enkele gemeenten waren amper gestart met de voorbereidingen terwijl anderen, waaronder de in Kerkrade actieve corporaties, nagenoeg klaar waren voor uitvoering. Omdat eind december 2020 bleek dat wachten op de andere partijen kan betekenen dat de invoering nog maanden kan duren, hebben de Kerkraadse corporaties besloten begin 2021 te kijken naar alternatieven die een spoedige inzet mogelijk maken.

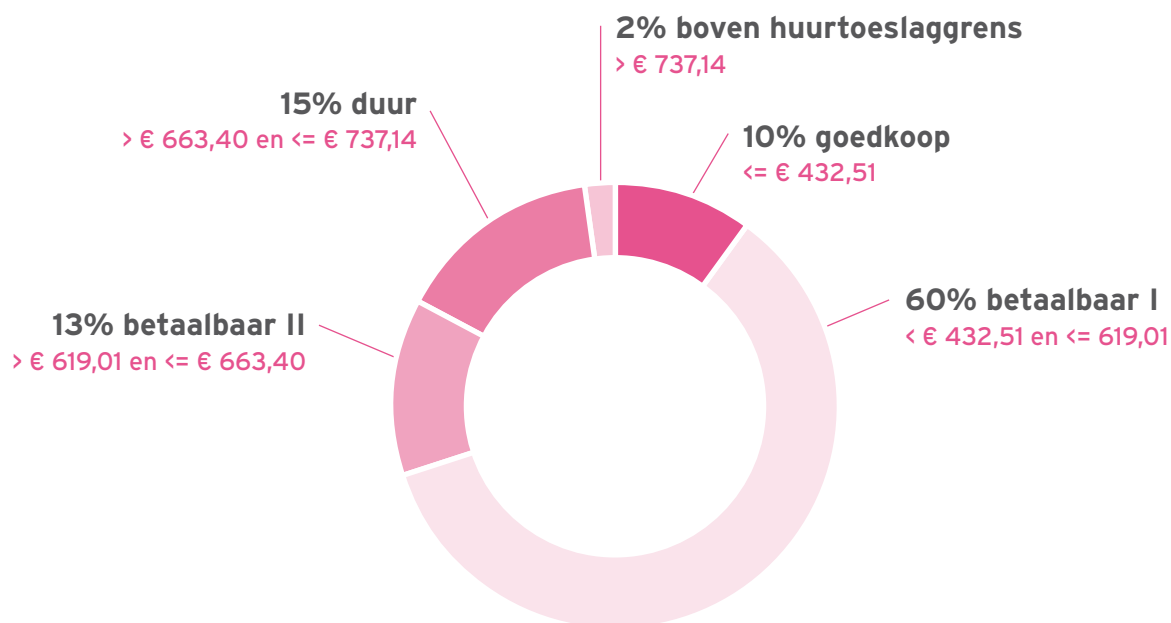
Jaarlijkse huurverhoging

Ook in 2020 voerden we een gematigd huurbeleid. We hebben verschillende huurverhogingspercentages gebruikt om de verschillen in huurprijzen van zittende huurders en nieuwe huurders kleiner te maken. Bewoners van een sociale huurwoning hebben een huurverhoging tussen de 0 procent en 2,95 procent gekregen. Gemiddeld was de huurverhoging van sociale huurwoningen in 2020 2,31 procent. Daarmee bleef HEEMwonen ruim onder de inflatie en volgen we de uitgangspunten die in het Sociaal Huurakkoord zijn overeengekomen. Huurders van een sociale huurwoning die een huurprijs hadden die te hoog was in verhouding tot hun inkomen zijn, volgens de regels van het Sociaal Huurakkoord, in aanmerking gekomen voor huurbevriezing of huurverlaging. Voor woningen waarvoor een sociaal statuut van kracht was, bijvoorbeeld omdat ze gesloopt worden, is de huur niet verhoogd. Vrije sector huurwoningen hebben een huurverhoging van 3,49 procent gekregen. HEEMwonen heeft geen inkomensafhankelijke huurverhoging toegepast.

De verdeling van de woningvoorraad naar huurprijscategorie op 31-12-2020 wordt weergegeven in Afbeelding 3.1. op de volgende pagina.

Enkele cijfers ten aanzien van de jaarlijkse huurverhoging:

- we verhoogden de huur van DAEB woningen per 1 juli met 2,31 procent;
- we verhoogden de huren van niet-DAEB woningen per 1 juli met 3,49 procent;
- de huursomstijging van onze sociale huurwoningvoorraad bedroeg in 2020 2,31 procent.



3.3. WONEN EN ZORG

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. Ons werkgebied kenmerkt zich 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.

Huisvesting bijzondere doelgroepen

HEEMwonen zet zich ook in voor de huisvesting van mensen die niet (zelfstandig) in hun woonbehoefte kunnen voorzien en begeleiding of specifieke zorg nodig hebben. We werken daartoe samen met lokale zorg- en welzijnsorganisaties, die voorzien in de zorg en of begeleiding van de bewoner. In dit kader huisvesten we mensen die in aanmerking komen voor Housing, Housing First, ZMP (Zeer Moeilijk Plaatsbaren), van der Staaij, Care en Support. Ook huisvesten we statushouders. We constateren dat de huisvestingsbehoefte van deze groep de afgelopen jaren stijgt. Dat is een landelijke trend. Daarmee komt de leefbaarheid in sommige complexen en buurten onder druk te staan. Goede begeleiding, samenwerking tussen betrokken partijen, beschikking over de juiste gegevens en tijdig

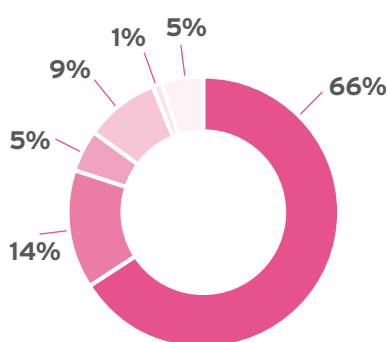
handelen is dan zeer belangrijk. Om de bewoner beter en sneller te kunnen begeleiden is de uitwisseling van gegevens belangrijk. In 2020 heeft HEEMwonen een concept convenant gegevensuitwisseling opgesteld in samenwerking met gemeente Kerkrade. Het doel is om samen te kunnen optrekken in de aanpak van overlast in en rondom de woning. In 2021 wordt dit convenant ondertekend en geëffectueerd.

Eind 2020 heeft HEEMwonen een pand aangekocht voor de vestiging van een Credohuis. Credo Huis Parkstad biedt vanuit een kleinschalige aanpak een thuis voor thuisloze jongvolwassenen. De jongeren die bij het Credo Huis wonen worden begeleid naar re-integratie in de maatschappij. HEEMwonen steunt dit initiatief om jongeren een nieuwe start te geven, dat doen we met ondersteuning van de gemeenten Heerlen en Kerkrade. Credo Huis Parkstad zal in 2021 na een verbouwing openen. Op dit moment doet HEEMwonen onderzoek naar de toekomst van meerdere zorggebouwen. In de loop van 2021 gaan we meer capaciteit vrij maken voor onderzoek en huisvesting van meerdere speciale doelgroepen.

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. toont de toegankelijkheid van het woningbezit van HEEMwonen volgens de BAT-methodiek.

Afbeelding 3.2. Toegankelijkheid woningbezit HEEMwonen in 2020 aan de hand van de BAT-methodiek.



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

We werken samen met diverse zorg- en welzijnsinstellingen. In 2020 verhuurden we woningen aan: Stichting Arista Cura, Zorggroep Adelante, Villa Lalala, HAVEN, Psychosociale Hulpverlening Avellana, Stichting Autismehulp Zuid-Limburg (SAHZL), Radar, LEVANTOgroep, Meander Groep Zuid-Limburg (MGZL), Stichting Gehandicaptenzorg Limburg (SGL), Stichting Kwecoo en Housing Parkstad (inclusief Housing First en van der Staaij). Eind 2020 beschikken we over 24 zorgcomplexen, samen goed voor 487 onzelfstandige en 195 zelfstandige eenheden.

3.4. DE BETROKKENHEID VAN BEWONERS BIJ BELEID

We vinden het belangrijk dat bewoners een stem hebben en mee kunnen denken over onze manier van werken en ons beleid. Het Centraal Huurdersoverleg HEEMwonen (CHOH) is de overkoepelende huurdersbelangenvereniging die de belangen van alle huurders van HEEMwonen behartigt. Het CHOH is de formele gesprekspartner van HEEMwonen als het gaat om zaken die de huurder raken. Het centraal huurdersoverleg bestaat uit maximaal vijftien afgevaardigden namens de wijkgebonden huurdersverenigingen uit Landgraaf en Kerkrade. Naast deze formele participatie hebben onze collega's die in de wijk werken veelvuldig contact met huurdersverenigingen, bewonerscommissies en individuele bewoners. Huurdersverenigingen, bewonerscommissies en klankbordgroepen zijn van groot belang bij herstructureringen, renovatieprojecten en groot onderhoud.

Een overkoepelende huurdersbelangenvereniging voor alle huurders: CHOH

Onze belangrijkste partner is het CHOH, onze huurdersvertegenwoordiging. In 2020 heeft HEEMwonen vier keer regulier overleg gevoerd met het CHOH. In de reguliere overleggen 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. De lijnen zijn kort. Onderwerpen waarin huurders een adviserende, informatieve of instemmende rol hebben, vinden altijd plaats in werkgroep-vorm, met afgevaardigden van de huurdersvertegenwoordiging. Deze onderwerpen worden zo veel mogelijk samen uitgewerkt, alvorens het CHOH wordt verzocht om haar advies of akkoord. In 2020 voerde het CHOH geen jaarlijks overleg met de RvC. De maatregelen rondom corona, gekoppeld aan de behoefte om vooral live te overleggen op een inhoudelijk thema, belemmerden dit.

Naast de gangbare onderwerpen, zoals het activiteitenoverzicht (Bod op de Woonvisie) 2021 en het meerjarenonderhoudsbeleid waren de belangrijkste gespreksonderwerpen van het CHOH met HEEMwonen in 2020:

- jaarverslag;
- huurbeleid en huursom;
- prestatieafspraken 2021 en meerjarige prestatieafspraken;
- samenwerking met corporatie en doorontwikkeling CHOH;
- klantfocus, KWH en Benchmark;
- huurincasso;
- aansluiting bij de regio;
- wijkvisies;
- regiodeal Parkstad;
- serviceabonnement;
- vervanging badkamer, keuken, toilet.

Participatie op regionaal niveau

HEEMwonen maakt in de regio Parkstad met andere corporaties en gemeenten regionale prestatieafspraken en participeert in de Regiodeal. Om die reden vinden wij een regio-brede aansluiting van onze huurdersbelangenvereniging van belang. Eind 2020 heeft het CHOH echter besloten om geen deel meer uit te maken van de Regionale Huurdersvereniging (ROH). Ondanks dat steeds meer onderwerpen regionale betekenis krijgen, is gebleken dat deze samenwerking te veel individuele inzet vraagt en te weinig oplevert voor het CHOH.

Participatie op buurt- en wijkniveau

Het CHOH bestaat uit een afvaardiging van vier huurdersverenigingen die op wijk- en buurtniveau actief zijn: drie in Landgraaf en één in Kerkrade. Op complexniveau zijn achttien bewonerscommissies actief: tien in Kerkrade en acht in Landgraaf. Deze huurdersverenigingen en bewonerscommissies bewaken de dagelijkse gang van zaken in complexen, buurten en wijken. Zij hebben aandacht voor vragen van bewoners en ondersteunen bij bijvoorbeeld renovatieprojecten.

Een toekomstbestendig CHOH

Tijdens de evaluatie van de samenwerking van het CHOH en HEEMwonen in het laatste kwartaal van 2019 constateerden wij samen dat het beroep op de afgevaardigden namens de huurdersverenigingen steeds groter wordt. En tegelijk ook inhoudelijk steeds ingewikkelder. De complexiteit, het aantal onderwerpen en de beschikbare tijd bij vrijwilligers gaan niet meer evenredig op. Bovendien constateren we dat verjonging nodig is voor dit soort huurderswerk. De resultaten uit de evaluatie en een acuut continuïteitsprobleem in de vervulling van de taken, heeft ons samen doen besluiten om in 2020 en in 2021 in te zetten op versterking en doorontwikkeling van het CHOH. HEEMwonen heeft de welzijnsorganisatie Welsun die actief is in Landgraaf gevraagd om hier samen met HEEMwonen en het CHOH vorm aan te geven. In dat kader heeft, naast de reguliere overleggen drie keer een gezamenlijk overleg plaatsgevonden gericht op de doorontwikkeling van het CHOH. De inzet van Welsun is erop gericht om nieuwe leden te werven en de vacante plekken in het dagelijks bestuur van het CHOH in te vullen. Ook is Welsun de professionele partij die het proces rondom de vorming van een nieuw CHOH begeleidt. In 2020 heeft een wervingstraject plaatsgevonden om nieuwe leden te zoeken voor de vacante posities. Op die oproep hebben vier bewoners uit Landgraaf en vier uit Kerkrade gereageerd. Na verschillende gesprekken gaan drie nieuwe leden een rol oppakken. Eind maart 2021 verwelkomt het CHOH een nieuwe voorzitter, penningmeester en een nieuw lid. De werving van een secretaris wordt gecontinueerd.

Een ander aspect van de doorontwikkeling van het CHOH is een onderzoek naar de bereidheid van de Landgraafse huurdersverenigingen om zich te bundelen tot een overkoepelende Landgraafse vertegenwoordiging op beleidsmatig en strategisch vlak. Daartoe hebben Welsun en HEEMwonen samen verschillende overleggen gevoerd met de individuele huurdersorganisaties in Landgraaf. Dit traject zetten we voort in 2021. HEEMwonen kijkt met tevredenheid terug op de stappen die gezet zijn in 2020 op het gebied van bewonersparticipatie.

3.5. 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 lage sociaaleconomisch 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. 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. 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. Ook bij HAVEN wordt door vrijwilligers voorzien in een behoefte. Graag ondersteunen we dit inloophuis voor mensen uit de buurt Kerkrade West, maar inmiddels ook daarbuiten.

“Middels het faciliteren van huiskamerprojecten en diverse algemene ruimtes dragen we bij aan de verdraagzaamheid en de sociale samenhang in onze buurten.”

Leefbare wijken

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 2020 faciliteerde HEEMwonen veertien 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, Lauradorp en het project in Lichtenberg.

In de wijken Mucherveld en Rolduckerveld is een extra wijkkantoor geopend waar HEEMwonen meerdere keren per week vertegenwoordigd is. Ook andere partijen zoals de gemeente, leegstandsbeheerder Maximus en de Politie maken gebruik van deze ruimtes. Ruimtes die voor buurtbewoners makkelijk te vinden zijn en laagdrempelig om te bezoeken. In Bleijerheide startte in 2020 de bouw van 129 woningen (SUPERLOCAL), waarvan 114 in een hoogbouwflat en 15 grondgebonden woningen. Op de begane grond van de flat die hier gerealiseerd wordt, wordt een zogenaamde ‘sociale plint’ ingericht. Het gaat hierbij om een gemeenschappelijke ruimte met sociale functies, waar bewoners, omwonenden en maatschappelijke organisaties gebruik van kunnen maken.

“Wij zien in 2020 een forse toename van het aantal ontruiming door sluitingen i.v.m. drugs-gerelateerde activiteiten (overtreding van de Opiumwet).”

Leefbaarheidsactiviteiten

We bieden bewoners ondersteuning bij activiteiten die de leefbaarheid ten goede komen. Dat doen we onder andere door het leefbaarheidsfonds. In 2020 stelden we een bedrag van 100.000 euro beschikbaar. Er kwamen 43 aanvragen voor dit fonds binnen, waarvan 39 zijn toegekend. Een commissie bestaande uit huurders, ondersteund door HEEMwonen, beoordeelt de aanvragen. In totaal is in 2020 een bedrag van 40.000 euro uit het leefbaarheidsfonds ten goede van leefbaarheidsactiviteiten uitgekeerd. Dit is door Covid-19 in 2020 beduidend minder dan het voorgaande jaar. Veel activiteiten moesten noodgedwongen worden uitgesteld. Ook hebben we zelf diverse acties ondernomen die de fysieke en sociale leefbaarheid ten goede komen. Tabel 3.1. geeft hiervan een overzicht. Als we kijken naar de totale uitgaven in het kader van leefbaarheid in 2020 gaat het om een bedrag van 2.940.000 euro verdeeld over 864.000 euro voor fysieke ingrepen en 2.076.000 euro voor sociale activiteiten.

Overlast

In 2020 kwamen bijna 1.700 overlastmeldingen binnen. Dat zijn bijna 200 meldingen meer dan in 2019. De oorzaak hiervan ligt mede in het vele thuisblijven als gevolg van de maatregelen tegen het coronavirus. Bij twee overlastveroorzakers is vanwege aanhoudende overlast het huurcontact ontbonden via de kantonrechter. Daarnaast zijn enkele huurders vrijwillig vertrokken, of via een regeling, zoals 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 2020 hebben we in totaal 81 gedragsaanwijzingen gemaakt. Wij zien in 2020 een forse toename van het aantal ontruiming door sluitingen i.v.m. drugs-gerelateerde activiteiten (overtreding van de Opiumwet). Er waren 15 ontruiming vanwege drugsgerelateerde activiteiten (2019: 6 ontruiming), waarbij de gemeente de woning gesloten heeft. Hiervan liggen 8 woningen in Kerkrade en 7 in Landgraaf. Ontruiming door overlast (door verward gedrag) zijn in 2020 niet toegenomen ten opzichte van eerdere jaren.

Tabel 3.1. Activiteiten op het gebied van fysieke en sociale leefbaarheid in 2019

“Deze vrijwilligers leveren een belangrijke bijdrage aan de leefbaarheid van onze buurten en complexen.”

Fysieke leefbaarheid

- faciliteren van ruimtes zoals huiskamerprojecten, buurthuizen, het Consuminderhuis, de Voedselbank en ‘Stichting HAVEN | Just be Home’;
- opschonen en opknappen van tuinen en brandpaden;
- opruimen 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 Week van het huren;
- opleverfestiviteiten Abdissenbosch en Lichtenberg;
- diverse wijkprojecten waar ontmoeten of voorlichting centraal staat.

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.

4

Vastgoed

De afgelopen jaren hebben we veel woningen gesloopt en daarmee onze woningvoorraad verdund. We verwachten de komende jaren stabilisatie van het aantal woningen in onze portefeuille, waarbij we de woningen die we slopen zoveel mogelijk vervangen door levensloopbestendige nieuwbouw. Sinds enkele jaren zetten we stapsgewijs in op verduurzaming van ons woningbezit. Dat doen we door middel van grootschalige renovatie, maar ook tijdens groot onderhoud. We combineren het aanbrengen van duurzaamheidsmaatregelen met het verbeteren van het wooncomfort én met verbeteringen van het leefklimaat in de buurt. Een belangrijke randvoorwaarde voor al deze projecten is dat ze bijdragen aan de verlaging van de woonlasten voor de huurder.

In dit hoofdstuk verantwoorden we hoe we ons hebben ingezet ten aanzien van het bieden van goed onderhouden woningen.

4.1. VISIE OP VASTGOED

De visie op vastgoed van HEEMwonen is dat we integraal sturen op alle activiteiten die betrekking hebben op het duurzaam ontwikkelen en beheren van onze vastgoedportefeuille, met aandacht voor specifieke problematieken op wijk- en buurniveau. We werken aan de hand van de methodiek vastgoedsturing. Het proces van de vastgoedsturing zorgt ervoor dat de ondernemings- en portefeuilledoelstellingen van HEEMwonen geconcretiseerd worden naar plannen voor wijken, buurten en complexen. Hierbij houden we rekening met volkshuisvestelijke thema's als beschikbaarheid, betaalbaarheid en kwaliteit. Het doel van deze methode is dat de verbinding wordt gemaakt tussen de missie, visie en ondernemingsdoelstellingen van HEEMwonen en het financieel management, vastgoedbeheer en de uitvoering. Tijdens wijkvisiesessies en integrale complexsessies worden de plannen voor wijken, buurten en complexen besproken met afgevaardigden uit de organisatie, het CHOH en onze ketenpartners. Vanuit de verschillende disciplines wordt zo input geleverd voor de dagelijkse beheer- en onderhoudsactiviteiten, alsmede de ontwikkeling van de vastgoedportefeuille van HEEMwonen.

Portefeuilleplan

Begin 2020 is het portefeuilleplan van HEEMwonen herijkt. De portefeuilledoelstellingen zijn geactualiseerd en de looptijd van het portefeuilleplan is aangepast naar de periode 2020 tot 2030. De portefeuilledoelstellingen hebben betrekking op de thema's beschikbaarheid, betaalbaarheid, duurzaamheid en toegankelijkheid. Die thema's zijn hieronder nader toegelicht.

Beschikbaarheid

We willen voldoende sociale huurwoningen beschikbaar houden. In de vorige versie van het portefeuilleplan was tot 2027 in Kerkrade een krimp in het aantal woningen voorzien, in Landgraaf was de doelstelling om de woningportefeuille gelijk te houden. In de herijkte portefeuilledoelstellingen is opgenomen dat de woningportefeuille in Kerkrade en Landgraaf gelijk moet blijven.

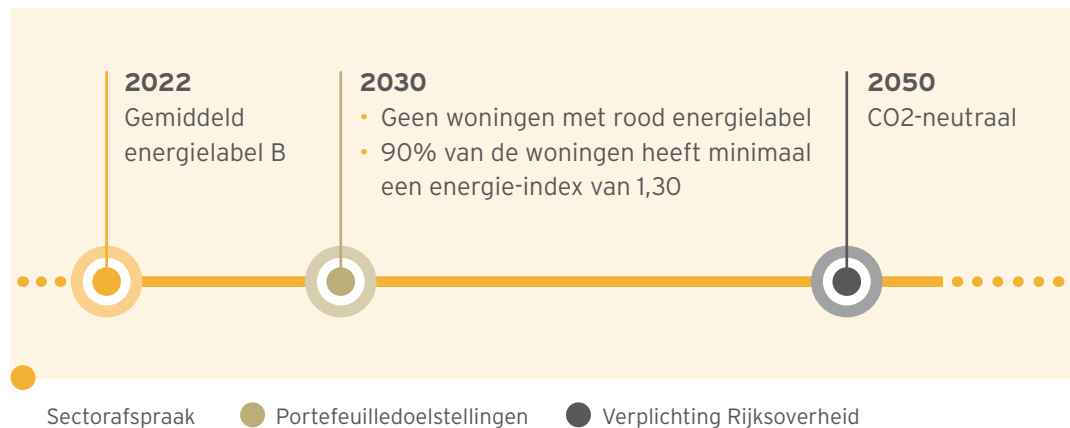
Betaalbaarheid

Betaalbaar wonen voor al onze huurders is onze kerndoelstelling. Zeker gelet op het zwakke sociaaleconomische profiel van ons werkgebied moet de betaalbaarheid van het wonen voor onze klanten geborgd worden. De betaalbaarheid van een woning definiëren we in ons portefeuilleplan als: een woning met een netto huur tot de tweede aftoppingsgrens (663,- euro prijspeil 2020). Voor betaalbaarheid is de doelstelling dat in Kerkrade en Landgraaf minimaal 80 procent van de DAEB-woningvoorraad onder de tweede aftoppingsgrens blijft. Voor Kerkrade was dit eerst 90 procent en voor Landgraaf 85 procent. HEEMwonen gaat onderzoek doen naar een benadering van de woonlasten en het toepassen van een tweehurenbeleid.

Duurzaamheid

We werken stapsgewijs aan een duurzame vastgoedportefeuille. Uiterlijk in 2050 moet ons bezit CO₂-neutraal zijn. De portefeuilledoelstelling voor duurzaamheid hebben betrekking op de energetische prestatie van de woningen, die uitgedrukt wordt in een Energie-index of energielabel. Naast de interne doelstelling heeft HEEMwonen ook te maken met sectordoelstellingen en verplichtingen dan wel afspraken vanuit de Rijksoverheid, regio Parkstad en/of gemeenten. In Figuur 4.1. zijn de relevante doelstellingen schematisch weergegeven. Vooralsnog stuurt HEEMwonen op het verbeteren van de Energie-index en niet op CO₂-neutraal in 2050. Het verbeteren van de Energie-index zorgt ook voor een CO₂-reductie.

Figuur 4.1. Een schematische weergave van de duurzaamheidsdoelstellingen.



Toegankelijkheid

De doelstellingen voor toegankelijkheid hebben betrekking op de beschikbaarheid van nultreden woningen. De doelstellingen waren opgesplitst in een percentage van nultreden woningen voor meergezinswoningen en eengezinswoningen. In de herijkte doelstellingen wordt daar geen onderscheid meer in gemaakt. Ook wordt nu gestuurd op de classificatie volgens de BAT-systematiek. De doelstelling is dat het aandeel toegankelijke woningen (minimaal één BAT-ster) tot 2030 met 7 procent stijgt ten opzichte van 2020.

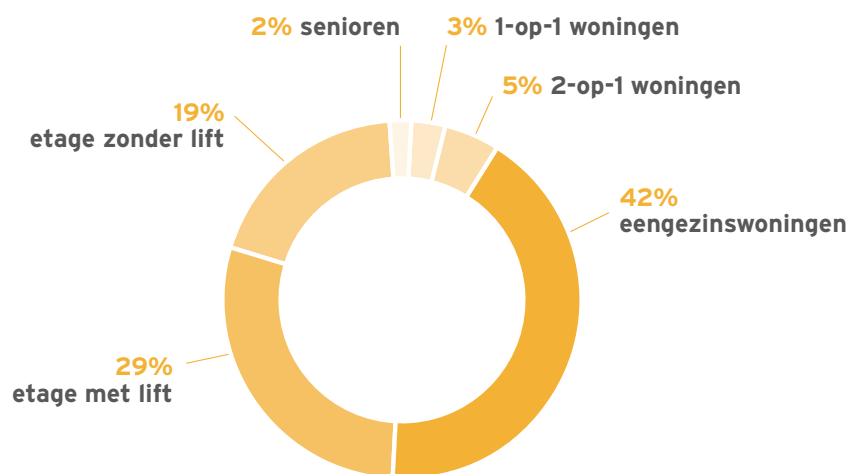
4.2. ONTWIKKELING VASTGOEDPORTEFEUILLE

Onze woningportefeuille

HEEMwonen heeft in de gemeenten Kerkrade en Landgraaf in totaal 11.583 verhuureenheden in bezit. Dit betreft 9.705 zelfstandige woningen en 1.878 overige verhuureenheden, zoals intramuraal vastgoed, garages, parkeerplaatsen, ontmoetingsruimten, kinderdagverblijven en kantoor- en bedrijfsruimten. Figuur 4.2. toont de woningvoorraad van HEEMwonen gesplitst naar woningtype per 31 december 2020.

Figuur 4.2. Woningvoorraad naar woningtype op 31-12-2020

Woningvoorraad naar woningtype



Wensportefeuille

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 2020 is onze woningvoorraad afgenomen met 26 woningen. Tabel 4.1. geeft een overzicht van de mutaties in 2020 en het aantal woningen op 31 december 2020.

Tabel 4.1. aantal woningen en overig bezit in exploitatie op 31-12-2020

Aantal woningen op 31-12-2019		9.731
Toegevoegd in 2020	Aantal opgeleverde nieuwbouwwoningen	-
	Aantal aangekochte woningen	-
	Overige	2
Onttrokken in 2020	Aantal verkochte woningen	4
	Aantal gesloopte woningen	24
	Aantal samenvoegingen	-
Aantal zelfstandige woningen in exploitatie op 31-12-2020		9.705

“Naast het beleid hebben we ook concrete stappen gezet die moeten leiden tot de aankoop van circa 45 particuliere woningen in Landgraaf en circa 30 particuliere woningen in Kerkrade.”

Aan- en verkoop van woningen

Een van de grote opgaves in de regio Parkstad is het overschot aan goedkope particuliere woningen. Het afgelopen jaar hebben we een aantal belangrijke stappen hierin gezet. Om te beginnen hebben we een nieuw aan- en verkoopbeleid geformuleerd. Hiermee maken we duidelijk welke rol we als woningcorporatie innemen met betrekking tot de aankoop van particuliere woningen en de verkoop van eigen bezit. We zijn bereid om particuliere woningen onder voorwaarden aan te kopen, mits we hiermee de leefbaarheid van wijken kunnen verbeteren. Het uitgangspunt hierbij is wel dat die woningen grenzen aan of gelegen zijn in de directe omgeving ons eigen woningbezit. Uiteraard kopen we aan in nauwe samenwerking en afstemming met de gemeenten. Ten aanzien van de verkoop van woningen, doen we dat in principe alleen als er sprake is van versnipperd bezit. Daaronder vallen woningen die niet direct grenzen aan onze woningen en verspreid in de buurt zijn gelegen, waardoor onderhoud van die woningen inefficiënt plaatsvindt. Daarnaast zijn nog meer strikte voorwaarden aan de verkoop verbonden in relatie tot bijvoorbeeld de kwaliteit van de woningen en het aantal te verkopen woningen. Dit beleid is uiteraard in goede afstemming met het CHOH tot stand gekomen.

Naast het beleid hebben we ook concrete stappen gezet die moeten leiden tot de aankoop van circa 45 particuliere woningen in Landgraaf en circa 30 particuliere woningen in Kerkrade. Samen met beide gemeenten hebben we in het kader van de Regio Deal concrete businesscases hiervoor ingediend. De doelstelling is dat we hiermee financiële middelen via de Regio Deal tot onze beschikking krijgen om de tekorten met betrekking tot deze aankoop te dekken. Of de benodigde gelden worden toegekend zal medio 2021 moeten blijken, waarna de besluitvorming van HEEMwonen kan worden afgerond.

In 2020 hebben we vier woningen verkocht. Er zijn twee woningen toegevoegd aan het bezit in exploitatie door een herrubricering. We hebben een pand aangekocht dat zal worden gebruikt door de stichting Credo voor de tijdelijke huisvesting van thuisloze jongeren. Dit pand is nog in ontwikkeling en wordt in 2021 toegevoegd aan het bezit in exploitatie.

Sloop

Vanuit duurzaamheidsoogpunt zetten we vooral in op duurzame renovatie. Om diversiteit te bevorderen en te voldoen aan onze transformatieopgave kiezen we soms voor sloop en herontwikkeling. Indien we kiezen voor sloop, hanteren we een sociaal statuut waarin de rechten en plichten van HEEMwonen en de huurder beschreven staan. In 2020 hebben we 24 woningen gesloopt in landgraaf. Op deze locatie bouwen we 21 duurzame levensloopbestendige woningen terug. In de gebiedsontwikkeling Rolduckerveld zit de komende jaren een sloopopgave aan te komen. Hierover hebben we onze huurders geïnformeerd en we zijn gestart met het herhuisvesten van de bewoners aan de Hertogenlaan. Circa 90 huishoudens uit de flats hebben in het afgelopen jaar een andere woonruimte gevonden.

4.3. DUURZAAMHEID

Het maatschappelijk belang van duurzaamheid wordt steeds groter. Waar in het verleden de focus vooral lag op de energieprestatie van de woningen, gaat het tegenwoordig steeds meer over circulariteit, alternatieve energiebronnen en het menselijk aspect. Kortom: duurzaamheid wordt steeds breder en complexer. In 2019 heeft HEEMwonen een duurzaamheidsbeleid opgesteld. Daarin komen thema's terug die betrekking hebben op de organisatie, mens en gedrag, natuur en omgeving, materiaal en energie. In 2020 is HEEMwonen aan de slag gegaan met de uitvoering van de duurzaamheidsdoelstellingen.

Per thema zijn in het kader van duurzaamheid de volgende resultaten gerealiseerd of in gang gezet:

1. Organisatie

Het wagenpark is verduurzaamd door de aanschaf van zuinige en schone elektrische auto's.

2. Mens en gedrag

Het herhuisvesten van het Consuminderhuis Parkstad naar de buurt Nieuwenhagen (Landgraaf). Het Consuminderhuis helpt mensen met weinig geld, door ze te leren om meer te doen met minder.

3. Natuur en omgeving

Een onderzoek naar de duurzame gebiedsontwikkeling van Rolduckerveld (Kerkrade) is gestart. Er wordt onderzoek gedaan naar natuur inclusief bouwen, waarbij in de omgeving meer rekening gehouden wordt met meer groen en ecologie.

4. Materiaal

Gestart met de circulaire bouw van 15 eengezinswoningen in Bleijerheide (Kerkrade). De oplevering van 3 circulaire proefwoningen in Bleijerheide. De realisatie van deze proefwoningen wordt gesteund door het Europese UIA fonds en de Provincie Limburg.

5. Energie

- De renovatie en verduurzaming van 332 eengezinswoningen in de buurt Heilust (Kerkrade). Na oplevering hebben de woningen een A-label.
- De renovatie en verduurzaming van 100 eengezinswoningen in de buurt Lichtenberg (Landgraaf). Na oplevering hebben de woningen een A-label.
- De renovatie en verduurzaming van 121 eengezinswoningen in de buurt Abdissenbosch (Landgraaf). Na oplevering hebben de woningen een A-label.

Energieprestatie woningen

HEEMwonen streeft zowel in Kerkrade als in Landgraaf naar een afname van woningen met een 'rood' energielabel (E, F of G). Het streven is om vóór 2030 geen woningen meer met een rood energielabel te hebben. Daarnaast hebben minimaal 90 procent van de woningen een energielabel 'B'. Tabel 4.2. geeft de energielabels in 2020 weer. Op dit moment heeft 15 procent van de woningen een rood energielabel. Ten opzichte van vorig verslagjaar is het aandeel van woningen met een rood energielabel gedaald met 4 procent. In dezelfde periode is het aandeel woningen met minimaal een energielabel A of B met 5procent gestegen. De gemiddelde energie-Index is met 0,07 (4,4 procent) gedaald naar 1,54 in 2020 (2019: 1,61).

Tabel 4.2. Een overzicht van de verdeling van de energielabels over het bezit van HEEMwonen in 2020.

Energielabel	%
A	26%
B	17%
C	27%
D	15%
E	8%
F	3%
G	4%
Totaal	100%

4.4. ONDERHOUD EN RENOVATIE

Bij HEEMwonen vinden we het belangrijk dat huurders prettig wonen, in een woning die goed onderhouden is. We hechten aan de kwaliteit van onze woningen. We borgen de kwaliteit van onze woningen en blijven dit voortdurend verbeteren. Om de kwaliteit, continuïteit en dienstverlening te borgen hebben we de ambitie om vaste partners langdurig aan HEEMwonen te binden voor onderhoud en renovatie. Op die manier verbeteren we het proces en het product en verlagen we de kosten.

De kosten van onderhoud

Onderhoud en renovatie is een grote kostenpost. De gemiddelde onderhoudskosten bedroegen in het verslagjaar 1.900 euro per gewogen verhuureenheid. Tabel 4.3. toont de onderhoudskosten in 2020, verdeeld naar type onderhoud. Het gewogen aantal verhuureenheden van HEEMwonen is 9.705.

Tabel 4.3. Onderhoudskosten 2020

Type onderhoud	Onderhoudskosten (bedragen x € 1000)	Gemiddelde kosten per gewogen vhe
Reparatieverzoeken	3.267	315
Mutatieonderhoud	3.976	384
Badkamer/keuken/toilet	3.884	375
Subtotaal dagelijks onderhoud	11.127	1.074
Planmatig onderhoud	6.512	628
Preventief onderhoud	2.051	198
Subtotaal planmatig onderhoud	8.563	826
Totaal onderhoudskosten	19.690	1.900*
Toegerekende organisatiekosten	2.904	
Totale lasten onderhoudsactiviteiten	22.594	

* De berekening per gewogen VHE is exclusief de kosten van renovatie onderhoud en de toegerekende organisatiekosten.

Dagelijks onderhoud

De uitvoering van het dagelijks onderhoud is vanaf 2019 ondergebracht bij twee ketenpartners (Smeets Vastgoedservice en Habenu van de Kreeke Vastgoedservice). Vanaf 2020 worden de doelstellingen van de samenwerking gezamenlijk bepaald en opgenomen in het jaarplan. Zo zorgen we dat de doelstellingen van de samenwerking concreet zijn vertaald en objectief en meetbaar zijn. De belangrijkste speerpunten voor 2020 waren een 7.8 voor de klanttevredenheid voor reparaties en de implementatie van de R19. De R19 is een nieuwe release van ons ERP systeem. De doelstelling van die release is onder andere de integratie van de ERP systemen van HEEMwonen en de ketenpartners. Hiermee wordt optimale afstemming van het dataverkeer tussen de drie organisatie mogelijk.

De doelstelling ten aanzien van de klantwaardering is gerealiseerd. Gemiddeld was de waardering voor de algemene dienstverlening reparaties een 7.8. Daarmee hebben we de stijgende lijn in de klantwaardering van de afgelopen jaren goed weten vast te houden. In 2018 was dat nog een 7.3 en in 2019 een 7.6. Zeker gelet op de invloed die Covid-19 heeft gehad op de dienstverlening zijn we trots op deze prestatie. De implementatie van de R19 en de daarbij horende Kovra-koppelingen zijn net niet in 2020 opgeleverd. De realisatie van het project heeft in januari 2021 plaatsgevonden. Hiermee hebben we weer een belangrijke vervolgstap gezet in de professionalisering van de ketensamenwerking. De samenwerking tussen partners kan hiermee efficiënter plaatsvinden. Daarnaast leidt dit tot kwalitatief betere data. Hiermee zijn we beter in staat om te sturen op de kwaliteit van ons vastgoed.

Planmatig onderhoud

In 2020 hebben we bij een groot aantal woningen planmatige onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd. De uitgevoerde werkzaamheden variëren afhankelijk van de technische noodzaak. Zo zijn bij 775 woningen en twee clusters de individuele cv-ketels (waarvan 201 AGPO-Ferrol cv-ketels) en de collectieve cv-installaties vervangen. Bij 1364 woningen hebben we schilderwerk uitgevoerd. De overige werkzaamheden variëren van dakwerkzaamheden in combinatie met warmte-isolatie, het aanbrengen van videofoons en rookmelders, onderhoud aan liftinstallaties, het verhelpen van constructieve problemen van balkons tot het aanbrengen en herstellen van klim- en valbeveiligingen.

Renovatie in combinatie met energiebesparende maatregelen

Onderstaande projecten zijn in 2020 opgeleverd:

- Energiek Lichtenberg: hier zijn energetische maatregelen en onderhoudswerkzaamheden aan 100 eengezinswoningen uitgevoerd;
- Duurzaam Abdissenbosch: dit betreft het uitvoeren van onderhoud en energiebesparende maatregelen bij 121 woningen.

Daarnaast is in 2020 een aantal nieuwe projecten opgestart:

- Duurzaam Gracht: een combinatie van onderhoudsmaatregelen en het energetisch verbeteren van 102 woningen
- Energiek Lauradorp: ook hier worden energetische maatregelen en onderhoudswerkzaamheden gecombineerd en uitgevoerd aan 104 eengezinswoningen.

Deze twee projecten worden in 2021 opgeleverd. Het doel bij renovatieprojecten in combinatie met energetische maatregelen is om de woningen naar een A-label te brengen. Doordat de energielasten dalen leveren we een bijdrage aan het verlagen van de woonlasten van onze huurders. Bij alle hierboven genoemde projecten is of wordt een A-label gerealiseerd.

Vernieuwde samenwerking installateurs

HEEMwonen werkt al geruime tijd samen met een aantal installateurs op het gebied van cv-installaties en mechanische ventilatiesystemen. Na een aantal contractverlengingen is besloten de samenwerking en de bijbehorende raamovereenkomsten in 2020 opnieuw tegen het licht te houden, te evalueren en waar nodig aan te passen. HEEMwonen vindt dit belangrijk omdat deze installateurs, gezien de relatie naar onze klanten, kernleveranciers zijn. Eind 2020 zijn nieuwe raamovereenkomsten met deze installateurs afgesloten waarin de dienstverlening voor de klant centraal staat. Daarnaast is er in deze nieuwe overeenkomsten meer aandacht voor Total Cost of Ownership en zijn onze werkprocessen geactualiseerd.

Co-makship investeringsopgave

HEEMwonen staat voor een grote uitdaging om de ambities op het gebied van duurzaamheid te bereiken. Het realiseren van die duurzaamheidsambities is gezien de huidige markt een uitdaging. De vraag naar aannemers stijgt harder dan het aanbod. Hierdoor stijgen de prijzen in de bouw aanzienlijk. Dat kan uiteindelijk een probleem vormen voor de betaalbaarheid. Wetende dat we nog een aanzienlijke investeringsopgave hebben en om de betaalbaarheid en uitvoering te kunnen garanderen is begin 2020 besloten in te zetten op co-makship bij onze investeringsprojecten. Dat houdt in dat we opschalen waar dat kan, we opgaves bundelen en marktpartijen zo een groter volume kunnen bieden. Op deze manier binden we aannemers voor een langere termijn aan HEEMwonen, wordt een wederzijdse relatie opgebouwd en beperken we het risico op gebrek aan continuïteit en beschikbaarheid.

BAM Wonen B.V.

In 2020 zijn concrete stappen gezet in de implementatie van co-makship. Zo hebben we een project overstijgende samenwerking met BAM Wonen B.V. gesloten. Binnen deze samenwerking maken we gebruik van de voordelen van opschalen door te standaardiseren en het wiel niet telkens opnieuw uit te vinden. Zaken die al een keer bedacht zijn kunnen vaker ingezet worden, omdat we project overstijgend samenwerken. In 2020 zijn vanuit deze samenwerking de eerste twee renovatieproject ontwikkeld en opgestart; de verduurzaming van 102 gestapelde woningen in Gracht (Kerkrade) en 104 grondgebonden woningen in Lauradorp (Landgraaf). Daarnaast hebben we een renovatieproject en een nieuwbouwproject in voorbereiding ter realisatie in 2021/2022.

Laudy Bouw & Ontwikkeling B.V.

Een tweede concrete stap is de samenwerking met Laudy Bouw & Ontwikkeling voor de realisatie van een aantal kleinere projecten op het gebied van Energie Besparende Maatregelen (EBM). Hierbij staat bewonerstevredenheid bovenaan. Deze projecten omvatten bijvoorbeeld het aanbrengen van nieuwe kozijnen, het aanbrengen van isolerende maatregelen en het plaatsen van zonnepanelen. Door de projecten te bundelen in een samenwerking voor de komende jaren, werken we efficiënter, leren samen wat de best practices zijn en kunnen we snelle besluitvorming realiseren. Dat komt onze huurders ten goede.

4.5. NIEUWBOUW

HEEMwonen heeft de komende jaren een behoorlijk nieuwbouw-programma, dit is het gevolg van onze transformatieopgave en een tweetal grootschalige gebiedsontwikkelingen. Door het toevoegen van betaalbare-, duurzame- en nultredenwoningen maken we ons woningbezit toekomstbestendig. 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 en het clusteren van inkoop. Waar mogelijk ontwikkelen we onze woningen daarom samen met vaste co-makers en maken we projectoverstijgende afspraken.

Nieuwbouwprojecten

Alhoewel in 2020 geen nieuwbouwwoningen zijn opgeleverd, is in 2020 wel gestart met een groot aantal nieuwbouwprojecten. Deze projecten in voorbereiding hebben betrekking op de realisatie van 24 nultredenwoningen aan de Gladiolenstraat, drie gezinswoningen aan de Calbertsweg, 17 nultredenwoningen in park Heiveld en Gatestraat, 24 nultredenwoningen in park Heilust, 114 gestapelde woningen Bleijerheide (SUPERLOCAL) en 21 nultredenwoningen in Oud-Nieuwenhagen. Alle nieuwe woningen voldoen aan de BENG normen. In deze paragraaf gaan we in op de twee grote herstructureringen waar HEEMwonen aan werkt: SUPERLOCAL en Rolduckerveld.

SUPERLOCAL

SUPERLOCAL is de grootschalige herstructurering in Bleijerheide waar HEEMwonen samen met gemeente Kerkrade en met ondersteuning van IBA Parkstad werkt aan de circulaire herontwikkeling van een gebied waar voorheen hoogbouwflats stonden. Drie hoogbouwflats worden op een duurzame en circulaire manier omgebouwd tot 129 toekomstbestendige sociale huurwoningen. De projectpartners worden hierbij ondersteund door de Europese Urban Innovative Actions (UIA) en Life subsidies en door de Provincie Limburg. In 2020 heeft SUPERLOCAL de Europese Innovation in Politics Award gewonnen. SUPERLOCAL was genomineerd in de categorie ecologie. Om deze prijs in de wacht te slepen moeten projecten voldoen aan het kerncriterium innovatie en daarnaast hoog scoren op criteria als participatie en duurzaamheid. De winnaar van de award werd gekozen door 1058 juryleden uit 47 landen. Vanuit 22 landen kreeg SUPERLOCAL 389 keer het commentaar 'uitstekende inzending'. In 2020 heeft de virtuele oplevering van de drie circulaire UIA-proefwoningen (Fenix 3) plaatsgevonden. Daarnaast zijn 15 grondgebonden circulaire woningen in januari 2021 opgeleverd en verhuurd. Deze woningen zijn een doorontwikkeling van de meest succesvolle bouwkundige experimenten binnen het gebied. HEEMwonen streeft ernaar om de overige 114 woningen in het gebied eind 2021 bouwkundig op te leveren. Dit project wordt als sleutelproject van IBA Parkstad tentoongesteld tijdens het IBA Expojaar dat in diezelfde periode zal plaatsvinden.

Deelprojecten SUPERLOCAL

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

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. Deze woningen zijn opgeleverd in 2020;
- een sociale component, waarin HEEMwonen probeert om 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 een circulaire economie kunnen opstarten;
- kennisoverdracht van de verkregen resultaten in de regio, in Nederland en in de Europese Unie.

De renovatie van de flat aan de Voortestraat

De helft van de bestaande flat aan de Voortestraat 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 eind 2021 op te leveren en begin 2022 te verhuren. 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. Hiervoor zijn ondertussen al 31 kandidaten geworven, waarvan negen oud-bewoners.

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 te hergebruiken. Voor dit project is in 2018 een Europese LIFE-subsidie verkregen. De eerste onderdelen van de waterkringloop zijn inmiddels in werking ten behoeve van de 15 grondgebonden woningen.

Sloop flats Bleijerheide

In 2019 zijn de laatste flats in Bleijerheide circulair gesloopt. De vrijkomende materialen zijn gebruikt bij onder andere de drie proefwoningen, de 15 grondgebondenwoningen en de aanleg van de infrastructuur.

Grondgebonden woningen

In 2019 zijn vijftien circulaire nultredenwoningen ontwikkeld met de kennis die is opgedaan tijdens de bouw van de proefwoningen van SUPERLOCAL. Deze woningen zijn eind 2020 opgeleverd en begin 2021 verhuurd. Diverse nieuwe toepassingen zijn gebruikt zoals: demontabel prefab skelet, circulair beton en het “fix-brick” systeem, bakstenen die zonder cement gestapeld worden en eenvoudig weer te hergebruiken zijn. De woningen leveren een CO2-reductie op van 25 procent en zijn voor maar liefst 75 procent demontabel.

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 problemen op het gebied van leefbaarheid in combinatie met verouderd bezit in deze wijk zijn aanleiding om dit gebied gezamenlijk met de gemeente, Wonen Zuid, de provincie Limburg en Regio Parkstad aan te pakken. Zo maken de hoogbouwflats op termijn plaats voor nieuwe woningen. Tevens is er aandacht voor leefbaarheid en verduurzaming.

HEEMwonen heeft in 2020 besloten om in 2021-2022 de twee flats aan de Hertogenlaan te slopen (200 woningen). Op dit moment begeleiden we de bewoners van de twee flats bij het vinden van een nieuw thuis. Na de sloop bouwt HEEMwonen op deze plek circa 85 nieuwe appartementen. In 2020 is gewerkt aan een sociaal programma en een verdere uitwerking van de gebiedsvisie en gebiedsexploitatie naar een stedenbouwkundigplan, een beeldkwaliteit plan, een (concept) bestemmingsplan en een anterieure overeenkomst. Ook wordt onderzocht in hoeverre de nieuw te bouwen woningen slim kunnen worden ingekocht. Daarin onderzoeken we of we aan vraagbundeling kunnen doen en of conceptmatige bouwmethoden kunnen worden ingezet.

5

Organisatie

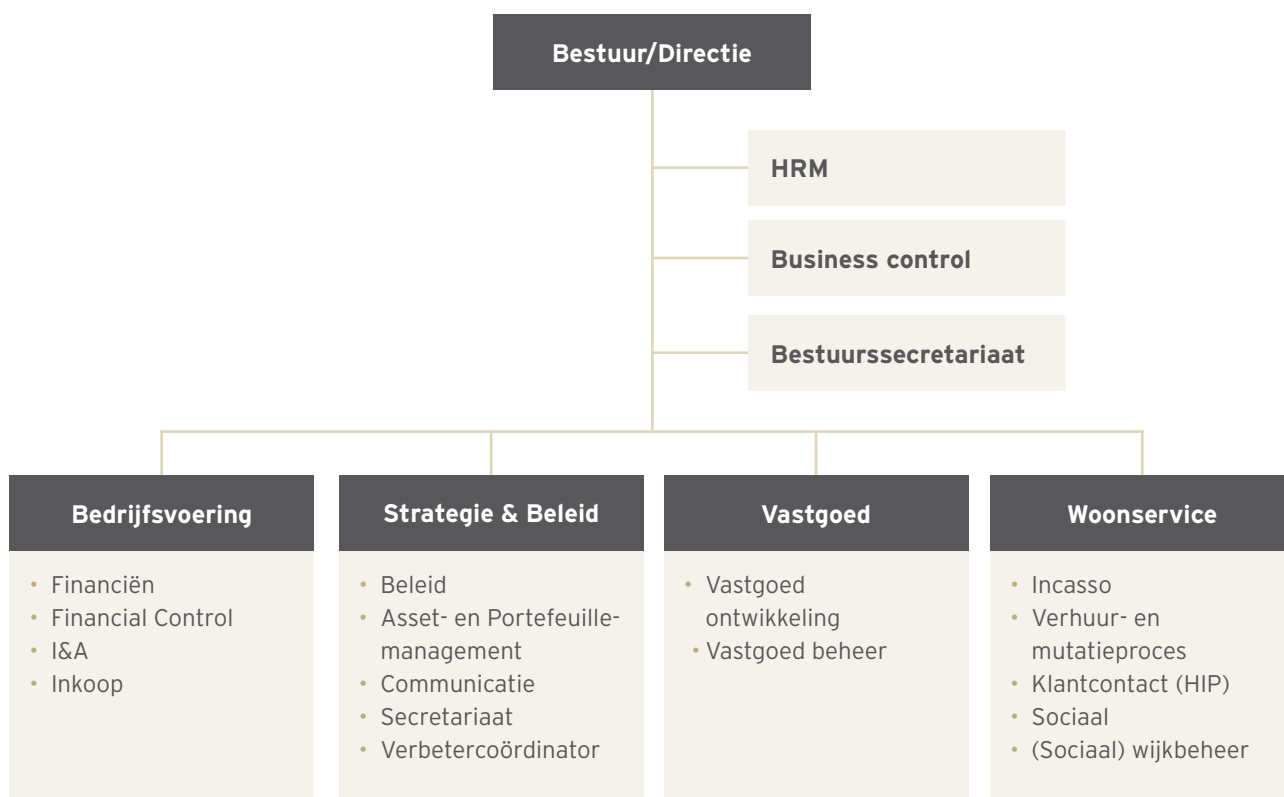
HEEMwonen streeft er naar een organisatie te zijn waar medewerkers graag werken. Wij willen het beste uit mensen halen en hen stimuleren om zelf verantwoordelijkheid te nemen. Als werkgever hebben we een belangrijke faciliterende rol daarin. De koers van HEEMwonen is dat we een klantgerichte corporatie zijn, waarbij de klant voorop staat. Daar hoort een gastvrije houding van medewerkers richting huurders en stakeholders bij.

5.1. ORGANISATIE

Bij HEEMwonen werken 117 medewerkers aan betaalbaar wonen en prettig leven in een fijne woning. De organisatie is verdeeld in vier afdelingen: Woonservice, Vastgoed, Bedrijfsvoering en Strategie en Beleid. Enkele functies vallen rechtstreeks onder de bestuurder, dat zijn HRM, Business Control en het Bestuurssecretariaat. In afbeelding 5.1. is het organigram van HEEMwonen opgenomen per ultimo 2020.

Afbeelding 5.1. Organigram HEEMwonen op 31-12-2020

Organigram HEEMwonen



Een 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 medewerker zelf. Deze verantwoordelijkheden zijn onder andere vertaald in de visie op verzuim die in 2019 is geïntroduceerd. In 2020 is de verzuimvisie verder uitgedragen en opgevolgd. Het gemiddelde verzuimpercentage over heel 2020 bedroeg 5,1 procent per ultimo 2020. Dit is hetzelfde percentage als in 2019 en dit valt binnen de hiervoor bepaalde norm.

In 2020 heeft een evaluatie met de arbodienst plaatsgevonden, onder andere over het verzuimbeleid. Een punt van aandacht is de samenwerking tussen het leidinggevende kader

en de Arbodienst/Arbo-arts. In 2021 gaan we hieraan werken door o.a. de sociaal medische teams (SMT's) frequenter te organiseren.

HEEMwonen biedt in samenwerking met zorginstantie Meander health checks aan een deel van de medewerkers. De health checks geven een goed beeld van iemands gezondheid en passen bij een vitale en gezonde organisatie. Helaas zijn de healthchecks, die fysiek dienen plaats te vinden, door Covid-19 uitgesteld naar een later moment.

In het laatste kwartaal van 2020 zijn de mogelijkheden onderzocht om een leasefietsplan als arbeidsvoorwaarde aan te bieden. Door het actief aanbieden van deze mogelijkheid onderstrepen we het belang van vitaliteit en faciliteren we medewerkers om op de fiets naar het werk te gaan. In 2021 wordt deze arbeidsvoorwaarde geïntroduceerd binnen HEEMwonen.

In 2020 is er een start gemaakt met het oplossen van knelpunten voorkomend uit de in 2019 uitgevoerde risico-inventarisatie & evaluatie (RI&E). De uitwerking hiervan is belegd bij de in 2020 aangestelde Arbo-coördinator. Door Covid-19 is een aantal knelpunten in een ander daglicht komen te staan. Zo verandert de functie van het kantoor van werkplek, naar netwerkplek. Deze ontwikkelingen worden opgepakt in de werkgroep "Duurzaam Werken bij HEEMwonen" waar de Arbo-coördinator aan deelneemt. De in te zetten maatregelen zijn erop gericht om de arbeidsomstandigheden te verbeteren en een gezond en prettig werkklimaat te bewerkstelligen.

5.2. MEDEWERKERS

Innovatieve, wendbare en flexibele organisatie

De enige constante factor is verandering. Onze organisatie moet meebewegen met voortdurende ontwikkelingen en veranderingen die onze omgeving van ons vraagt. Een adequate personele samenstelling is noodzakelijk om de strategische organisatiedoelen te behalen. In 2020 hebben twee sessies in het kader van Strategische Personeelsplanning plaatsgevonden, 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. Een andere ontwikkeling die bijdraagt aan de wendbaarheid van de organisatie, is de stap naar een generiek functiehuis. Van zo'n 46 specifieke functies gaat HEEMwonen terug naar zes generieke functies. Dit ondersteunt de beweging die de organisatie maakt om wendbaar, flexibeler en meer op toegevoegde waarde te kunnen werken. In het eerste kwartaal van 2021 is het nieuwe functiegebouw formeel goedgekeurd door de directie, waarna het in 2021 wordt geïmplementeerd.

Personeelsbestand

Per 31 december 2020 heeft HEEMwonen 117 medewerkers in loondienst, dat zijn veertien medewerkers meer dan eind 2019. Deze groep bestond uit 56 mannen en 61 vrouwen. Hiervan had 80 procent een vast contract en werkte 58 procent fulltime. In totaal ging het eind 2020 om 104,25 fte met een gemiddelde leeftijd van 46 jaar. Eén fte is een volledige werkweek van 36 uur. Daarnaast werkten gedurende het verslagjaar 10 stagiaires en 1 vakantiekracht bij HEEMwonen. Acht medewerkers zijn in 2020 uitgestroomd, daarvan hebben drie medewerkers gekozen voor een loopbaan buiten de organisatie, van drie medewerkers is

het contract niet verlengd, van twee medewerkers eindigde het dienstverband middels een vaststellingsovereenkomst. Gedurende 2020 zijn 22 nieuwe medewerkers aangenomen, waarvan vier trainees.

Kennisontwikkeling

Om een aantrekkelijke werkgever te zijn en te anticiperen op ontwikkelingen nu en in de toekomst, vinden we het belangrijk om te investeren in scholing, training en opleiding van medewerkers. In 2020 is 156.782 euro uitgegeven aan opleidingskosten. Oorspronkelijk was een bedrag van 210.738 euro begroot voor opleidingskosten. We zien dat met name door Covid-19 medewerkers in 2020 geen opleiding of training hebben genoten. Dat komt omdat opleidingen in veel gevallen zijn uitgesteld naar een later moment. De opleidingskosten betreffen voornamelijk uitgaven aan individuele coaching en kortdurende opleidingen van minder dan tien dagen.

HEEMwonen stimuleert 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.

Voor collega's die zich naast hun huidige functie fors verder willen ontwikkelen, op persoonlijk en inhoudelijk vlak, is in 2020 een PlusProgramma opgezet. Het PlusProgramma is een uniek programma gericht op ambitieuze, enthousiaste en gedreven medewerkers. HEEMwonen heeft hierin de samenwerking opgezocht met woningcorporatie Weller Wonen in Heerlen. Samen hebben wij in 2020 het programma ontworpen. Onder leiding van externe trainers gaan in totaal 12 medewerkers in 2021 aan de slag met hun persoonlijke ontwikkeling en een aantal strategische vraagstukken.

CorpoConnect Limburg

CorpoConnect is een samenwerkingsverband tussen 13 Limburgse woningcorporaties met het doel om aan de slag te gaan met talentontwikkeling. CorpoConnect biedt uiteenlopende trainingen en workshops en een ontwikkelsprekkuur. Daarnaast organiseert CorpoConnect evenementen die in het teken staan van duurzame inzetbaarheid en vinden regelmatig netwerkgesprekken plaats. CorpoConnect werkt samen met Baandomein. Baandomein biedt diverse trainingen en workshops aan die medewerkers gratis kunnen bijwonen. In 2020 kwamen onder meer de volgende onderwerpen voorbij: LinkedIn Basis en gevorderden, CV van nu, Human Profiling, Excel, Word, Workshop Disc, Workshop Netwerken, Workshop sollicitatiegesprekken, 21e-eeuwse vaardigheden, opstellen eigen CV, Dag van de Loopbaan en OneNote. Daarnaast zijn er diverse workshops geweest naar aanleiding van Covid-19, zoals duurzaam thuiswerken, werken en vergaderen met Ms Teams en leidinggeven op afstand.

5.3. (SAMEN)WERKEN BIJ HEEMWONEN

“Diverse initiatieven zijn uitgerold om verbinding tussen collega’s te faciliteren. Ook in 2021 houden we hier aandacht voor.”

De impact van Covid-19 op onze manier van (samen)werken

Vanaf half maart 2020 werd thuiswerken door Covid-19 van het ene op het andere moment de norm. Medewerkers van HEEMwonen waren al uitgerust om vanuit thuis te werken. De overgang naar thuiswerken ging daarom relatief gemakkelijk. Direct aan het begin van de coronacrisis zijn diverse scenario’s uitgewerkt om adequaat te kunnen anticiperen op de ontwikkelingen van het virus. Hiermee beoogden wij in verschillende situaties een voortzetting van de bedrijfsvoering te kunnen blijven garanderen. Inmiddels kunnen we zeggen dat dit goed gelukt is. De dagelijkse werkzaamheden zijn doorgegaan en projecten zijn zoveel als mogelijk verder opgepakt en opgestart.

Extra aandacht is uitgegaan naar interne communicatie. In de eerste plaats om collega’s duidelijk en tijdig te informeren over de werkwijze bij HEEMwonen tijdens de landelijke maatregelen tegen Covid-19, maar ook om de verbinding met de organisatie en tussen afdelingen te borgen. Diverse initiatieven zijn uitgerold om verbinding tussen collega’s te faciliteren. Ook in 2021 houden we hier aandacht voor.

HEEMwonen heeft daarnaast besloten dat thuiswerken een substantieel deel gaat uitmaken van het werken bij de organisatie. Ook op het moment dat het coronavirus onder controle is. Om dit op een juiste manier te organiseren is de werkgroep “Duurzaam werken bij HEEMwonen” in 2020 ingericht. Zij zijn gestart met onderzoek en inventarisatie. In 2021 zullen zij de resultaten presenteren en na besluitvorming starten met implementeren.

Een coachende stijl van leidinggeven

In 2018 is ingezet op het ontwikkelen van één stijl van leidinggeven. Belangrijk hierbij is dat directieleden en teamleiders zich bewust zijn van hun voorbeeldfunctie en daarnaast beschikken over voldoende management- en coachingsvaardigheden.

In het verlengde hiervan is eind 2019 gekozen om de HRM activiteiten zoveel als mogelijk in de lijn te beleggen. Directieleden en teamleiders zijn verantwoordelijk voor alle HRM aspecten van hun medewerkers.

Afdelingsjaarplannen: van afzonderlijke plannen naar één integraal HEEMwonen jaarplan.

In 2020 hebben bijeenkomsten plaatsgevonden met het leidinggevend kader om de samenwerking tussen de leidinggevenden te stimuleren en beter te faciliteren. Een van de onderwerpen tijdens deze bijeenkomsten is het maken van het afdelingsjaarplan. In 2020 heeft een werkgroep ervoor gezorgd dat er meer samenhang is gecreëerd tussen de afzonderlijke jaarplannen. Zo is er een format ontwikkeld waarin nadrukkelijk een aantal HRM componenten zijn opgenomen. Nieuwe thema’s als formatieontwikkeling, in- en doorstroom, verzuim en

“De samenwerking met onderwijs vormt voor HEEMwonen een kweekvijver van talenten.”

kwaliteitsontwikkeling zijn geagendeerd in de plannen voor het komende jaar. In de voorbereidende fase om te komen tot het afdelingsjaarplan, zijn zogeheten voorbereidingsgesprekken ingepland. Tijdens deze gesprekken is er, in aanwezigheid van Business Control en HRM, ingegaan op de ambities van de verschillende afdelingen. En is er ook gekeken hoe deze ambities behaald kunnen worden en wat daarvoor nodig is. Tijdens een interactieve bijeenkomst hebben directieleden en teamleiders de afdelingsplannen aan elkaar gepresenteerd.

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.

5.4. ONDERNEMINGSRAAD

De ondernemingsraad HEEMwonen (OR) is het inspraak- en medezeggenschapsorgaan van HEEMwonen. De OR bestaat uit betrokken werknemers die namens het personeel overleg voeren met de werkgever over het ondernemingsbeleid en personeelsbelangen. De OR praat en denkt mee over de diverse interne en externe ontwikkelingen die de organisatie raken. Dit doet men met een positief kritische houding. Afhankelijk van het onderwerp heeft de OR instemmings- of adviesrecht. Daarnaast levert de OR gevraagd en ongevraagd advies.

Werkwijze OR

De OR wordt vroegtijdig betrokken bij projecten en ontwikkelingen die de organisatie raken. Aan het begin van het jaar wordt aan de hand van een jaaroverzicht besproken welke organisatiethema's in het betreffende jaar gaan spelen. In 2020 heeft de OR als lid van de werkgroep deelgenomen aan de zogenaamde coronacall, waarin de impact van de coronamaatregelen voor de organisatie en dienstverlening werden besproken. Ook nam de OR deel aan de kerngroep Duurzaam werken bij HEEMwonen, die zich bezighoudt met de manier van werken en de inzet van kantoorruimte na Covid-19 en de medewerkers faciliteert in het thuiswerken. Begin 2020 is een nieuw functiehuis geïntroduceerd bij HEEMwonen, ook in dat traject is de ondernemingsraad vroegtijdig en frequent betrokken.

De OR in gesprek met bestuur en RvC

In 2020 heeft de OR regelmatig regulier overleg gevoerd met de bestuurder. Naast de reguliere overleggen hebben een aantal extra bijeenkomsten plaatsgevonden om bepaalde onderwerpen verder uit te diepen. Met de Raad van Commissarissen ging de OR in 2020 één keer formeel aan tafel voor het jaarlijks overleg. Naast dit formele overleg zijn ook hier een aantal extra contactmomenten geweest.

De meest belangrijke ontwikkelingen waar de OR bij betrokken is in 2020:

- Strategische Personeelsplanning (SPP);
- Waardevol Werken;
- Werving nieuwe bestuurder;
- Functiehuis;
- PlusProgramma;
- Ketensamenwerking;
- Ontwikkelingen HIP;
- Regeling omtrent thuiswerken (nu en in de toekomst);
- Diverse organisatieontwikkelingen

Daar waar de OR dit nodig acht laat men zich adviseren door een deskundig extern adviseur. Hier is in 2020 dan ook een aantal keren gebruik van gemaakt. De samenstelling van de ondernemingsraad is weergegeven in Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Samenstelling ondernemingsraad 2020

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

Overleg met de C8

Binnen het C8-verband, een samenwerkingsverband waarbinnen acht grote Limburgse corporaties samenwerken, bespreken de aangesloten ondernemingsraden actuele zaken met elkaar. We hebben allemaal met veelal dezelfde onderwerpen te maken en wisselen onderling kennis uit. Deze samenwerking bewijst dan ook de meerwaarde. Vanwege de geldende regelgeving rondom Covid-19 is de jaarlijkse OR-dag waarbij de bestuurders ook aanwezig zijn niet doorgegaan.

6

Governance

HEEMwonen hecht aan goed bestuur en goed toezicht. Door ons te binden aan de Governancecode laten we zien waar we voor staan en waar we op aanspreekbaar zijn.

In dit hoofdstuk legt de bestuurder verantwoording af aan de omgeving over de manier waarop we ons werk doen.

6.1. GOVERNANCECODE WONINGCORPORATIES

Als Aedes-lid onderschrijft HEEMwonen de Governancecode. Deze code geeft bestuurders en toezichthouders van woningcorporaties richtlijnen voor goed bestuur en toezicht. HEEMwonen hanteert sinds 2015 de Governance Code Woningcorporaties. Met ingang van 2020 betreft dit de in 2019 herziene Governance Code woningcorporaties. De statuten en reglementen van HEEMwonen zijn in lijn gebracht met de vereisten uit de Governance Code en de Woningwet/ Veegwet en gepubliceerd op de website.

In de herziene Governance code ligt de focus o.a. op een gezamenlijke visie op besturen en toezicht. In het vierde kwartaal van 2020 is onder begeleiding van een extern adviseur een start gemaakt met het ontwikkelen van een gezamenlijke lange termijn visie van bestuur en RvC. Het daaruit volgende visiedocument vormt de basis voor het op te stellen nieuwe ondernemingsplan.

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.

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. Inzake de toezichthoudende rol hanteert de RvC eveneens het Reglement Financieel Beleid en Beheer (RFBB) en daaruit voortvloeiend het fiscaal statuut, investeringsstatuut en treasury statuut.

6.2. RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen (RvC) van HEEMwonen ziet erop toe dat HEEMwonen haar maatschappelijke opgave realiseert en bewaakt de continuïteit van de organisatie in al haar facetten. De RvC geeft gevraagd en ongevraagd advies en functioneert als kritische sparringpartner en klankbord van het bestuur van HEEMwonen. In hoofdstuk 8 van dit jaarverslag doet de RvC verslag over de wijze waarop invulling is gegeven aan zijn taak in het verslagjaar.

6.3. BESTUUR EN DIRECTIE

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

Bestuur

Het bestuur van HEEMwonen bestond in het verslagjaar uit bestuurder drs. A.M.H. Vankan. Gedurende het verslagjaar heeft mevrouw Vankan het besluit genomen om per 1 maart 2021 afscheid te nemen van HEEMwonen. Voorafgaand aan haar formele vertrek is de sabbatical van mevrouw Vankan per 1 oktober 2020 ingegaan. Om de periode tot aan een nieuwe bestuurder te overbruggen, heeft de RvC besloten om per 1 juli 2020 een interim-bestuurder aan te stellen in de persoon van Ir. W.G.M. Stribos.

Besturingsfilosofie

Het bestuur is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en voor het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten van HEEMwonen. Het bestuur rapporteert hierover aan en bespreekt de interne risicobeheersings- en controlesystemen met de Raad van Commissarissen. De taken en bevoegdheden van het bestuur zijn beschreven in het Bestuursreglement, dat is terug te vinden op de website van HEEMwonen. In 2018 is een strategisch overleg geïntroduceerd. Een delegatie van teamleiders en sleutelfiguren 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 6.1. toont de persoonlijke gegevens van de bestuurder.

Tabel 6.1. Persoonlijke gegevens van de bestuurder van HEEMwonen

Naam:	Drs. A.M.H. (Marjo) Vankan
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

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. De bestuurder, mevrouw Vankan, behaalde 134 PE-punten over de afgelopen drie kalenderjaren.

Evenwichtige man-vrouwverdeling

HEEMwonen kent een eenhoofdig bestuur. In de eerste helft van 2020 werd de rol van bestuurder ingevuld door de vrouwelijke bestuurder. Als gevolg van afwezigheid door ziekmelding van de bestuurder is op 1 juli 2020 een mannelijke interim bestuurder gestart. Gedurende het gehele jaar 2020 bestond de RvC uit 3 vrouwelijke en 3 mannelijke leden. Het percentage vrouwelijke leden betrof derhalve 50 procent.

Organisatiecultuur

De organisatiecultuur van HEEMwonen kenmerkt zich door een grote betrokkenheid van medewerkers bij hun werk. Het in 2018 opgestarte klantfocus traject heeft ook in 2020 extra aandacht gekregen binnen de werkorganisatie als ook in de RvC. Een en ander heeft geresulteerd in een significante verbetering op het onderdeel huurderstevredenheid in 2020. 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. Als gevolg van Covid-19 is besloten de luisterpanels te verschuiven naar 2021. De in 2019 ingezette dalende trend van het ziekteverzuimpercentage heeft in 2020 verder doorgezet.

6.4. 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 wat HEEMwonen kan dragen (risicocapaciteit) en wenst te accepteren (risicotolerantie).

“Door risico-
management
beperken we de kans
dat de organisatie
voor verrassingen
komt te staan.”

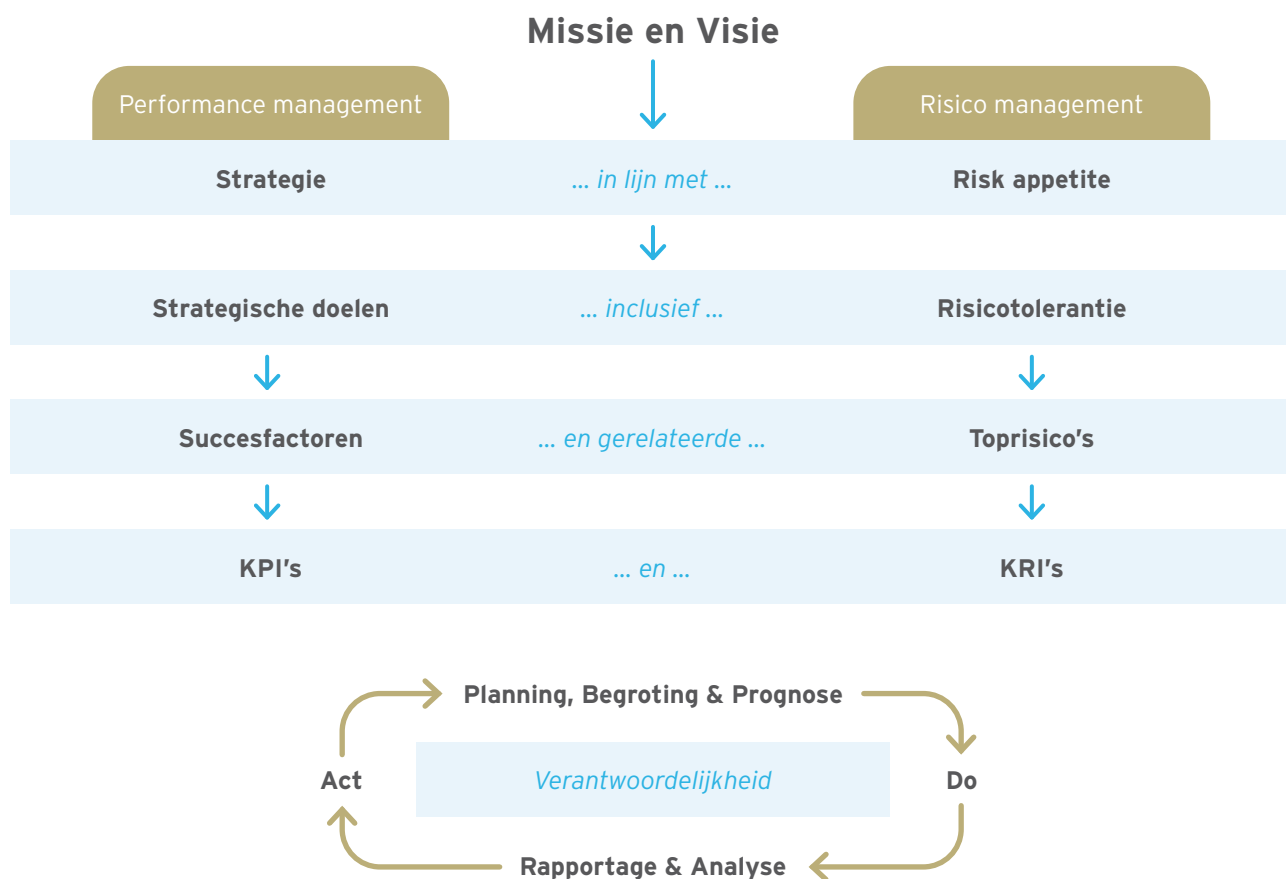
Integraal waardemanagement als prestatie-meetsysteem

Op basis van de vijf hoofddoelstellingen van het ondernemingsplan zijn in 2017 de operationele doelstellingen voor HEEMwonen bepaald. Daaraan zijn vervolgens succesfactoren en prestatie-indicatoren gekoppeld. Er is gekozen 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.

Deze werkwijze is ook in 2020 gecontinueerd, waarbij de ontwikkeling op de kritische prestatie indicatoren de basis is voor de kwartaalrapportage van de directie naar de Raad van Commissarissen.

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 de 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 Afbeelding 6.1. is de relatie tussen prestatie- en risicomanagement bij HEEMwonen weergegeven.



In 2019 heeft HEEMwonen de risico's in kaart gebracht en deze risico's gelinkt aan de ondernemingsdoelstellingen zoals die zijn opgenomen in het ondernemingsplan 2017-2020. De risico's zijn eveneens toegewezen aan risico-eigenaren. Uit de strategische risico's is door de directie een top 11 van risico's benoemd. In januari 2020 is de Audit Commissie uitgebreid geïnformeerd over het proces en de van daaruit geïdentificeerde risico's en de beheersmaatregelen die worden genomen ter mitigering van deze risico's. In 2020 zijn periodiek (per kwartaal) door de financial controllers de risico's met de risico-eigenaren besproken. Hierbij werden de ontwikkelingen van de risico's besproken en de stand van zaken met betrekking tot de geformuleerde beheersmaatregelen die worden genomen om de kans op of het effect van het risico te beperken. Middels een risicorapportage is er verslag gedaan over de ontwikkeling van de strategische risico's aan de directie 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 managementfilosofie van HEEMwonen en beïnvloedt de cultuur en stijl van functioneren. Onze risicostrategie kan dan ook omschreven worden als risicobewust handelen. Afhankelijk van het zich voordoende risico wordt dit vermeden, geaccepteerd, beheerst of overgedragen. Elk jaar worden voor de

ondernemingsdoelstellingen 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 (WSW) en de Autoriteit Woningcorporaties (Aw), waaronder solvabiliteit, loan-to-value, ICR en dekkingsratio, alsmede de ontwikkeling van de onderhouds- en bedrijfslasten en de ontwikkeling van de operationele cashflow.

Administratieve organisatie en (interne) controle

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 verricht de accountant jaarlijks een controle (externe audit) in het kader van de jaarrekening. De interne controle bij HEEMwonen richt zich op het vaststellen van de effectieve en efficiënte werking van de interne beheersing. Het uitvoeren van audits door de financial controllers vormt, naast de managementinformatie, een belangrijke informatiebron over de mate van beheersing van de operationele activiteiten en het bereiken van de doelstellingen. Die worden uitgevoerd aan de hand van een auditplan. Dit auditplan wordt jaarlijks afgestemd met de Auditcommissie en de externe accountant. De audits op de risicovolle processen (bijvoorbeeld inkoop, wijzigen autorisaties in primair systeem en toewijzingen) vinden minimaal éénmaal per jaar plaats. De minder risicovolle processen worden in een meerjarencyclus getoetst. Processen worden als risicovol beschouwd als deze fraudegevoelig zijn. Over deze audits wordt per kwartaal uitgebreid gerapporteerd. Naast bespreking met de betrokken teamleider, maken de rapportages ook deel uit van de agenda van directie en Raad van Commissarissen.

Business control

In december 2019 is de functie van business controller structureel ingevuld. In het 'Jaarplan Business Control 2020' zijn de werkzaamheden voor 2020 concreet uitgewerkt. Onder andere de volgende specifieke audits zijn uitgevoerd:

- Opvolging van de aanbevelingen uit de diverse door de interim controller in 2019 uitgevoerde audits;
- Audit op het niet-planmatig en individueel planmatig onderhoud 2019;
- Bevindingen op de Financiële Meerjaren Prognose 2021-2025.

De uitkomsten van deze audits zijn gerapporteerd aan de directie en de Raad van Commissarissen. Tevens is in februari 2020 voor HEEMwonen een Management Control Framework opgesteld dat is vastgesteld door de RvC op 19 maart 2020.

De rol en positie van de business- en financial controller zijn eind 2020 in het directie overleg en met de Auditcommissie besproken. Dit heeft geresulteerd in het voorstel om vanaf 1 januari 2021 de financial controller, net als de business controller, ook onder de directe verantwoordelijkheid van de bestuurder te positioneren. Hiermee wordt de onafhankelijkheid van de controlfunctie binnen HEEMwonen verder versterkt. Dit voorstel is vervolgens besproken met de Auditcommissie en de accountant.

Three lines of defence als risicomanagement model

HEEMwonen hanteert voor de interne sturing het 'Three-Lines-of-Defence (3 LoD)' model. Met name de positie van de beide controllers in dit model is uitgebreid besproken. Hierbij is aangesloten bij het model zoals dat is opgenomen in de VTW-handreiking van oktober 2020 (verkenning nieuwe vormen van toezicht: financieel toezicht). Binnen HEEMwonen zijn de controllers actief in zowel de tweede als de derde lijn. De business controller opereert hierbij met name in de derde lijn en op strategisch en tactisch niveau en de financial controller met name in de tweede lijn en op tactisch en operationeel niveau. De accountant heeft aangegeven dat zij de voorgestelde inrichting in relatie tot het 3-LoD model (zowel toetsende werkzaamheden in de 3de lijn als ondersteunende werkzaamheden in de 2de lijn) passend vinden bij de omvang van HEEMwonen. En dat deze invulling in overeenstemming is met de vereisten uit de Woningwet. De ontwikkelingen binnen risico- en prestatie management sluiten aan op het gehanteerde 3-LoD model. Daar waar eerder het risicomanagement was belegd bij de controllers, wordt de eerste lijn (de teamleiders) verantwoordelijk voor het signaleren en inschatten van de risico's en de bijbehorende beheersmaatregelen. Teamleiders zullen immers 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 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.

6.5. BELEIDSMATIGE BESCHOUWING

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 536 miljoen euro. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2020 bestaat uit de onderdelen zoals opgenomen in Tabel 6.2.

Tabel 6.2. Van marktwaarde naar beleidswaarde (bedragen x € 1.000)

Marktwaarde verhuurde staat		€ 1.151.502
Beschikbaarheid (doorexploiteren)	+ € 39.232	
Betaalbaarheid (huren)	- € 308.356	
Kwaliteit (onderhoud)	- € 248.589	
Beheer (beheerkosten)	- € 17.952	
Subtotaal		- € 535.665
Beleids waarde		€ 615.837

De beleidswaarde is gebaseerd op het eigen beleid van HEEMwonen. Ook externe invloeden hebben effect op de beleidswaarde. Ultimo 2020 werd bekend dat de overheid de huren wil verlagen bij huurders die te veel huur betalen in relatie tot hun inkomen. Met doorvoeren van deze maatregel daalt de beleidswaarde van het bezit, ceteris paribus, van 615,8 miljoen euro naar 611,9 miljoen. Er is in de beleidswaarde 2020 geen rekening gehouden met deze maatregel. De overheid heeft aangegeven dat woningcorporaties voor deze maatregel worden gecompenseerd.

Tijdens het congres van Aedes d.d. 9 februari 2021 hebben woningcorporaties, waaronder ook HEEMwonen, in grote meerderheid besloten dat zij een financiële bijdrage willen leveren om de Rotterdamse woningcorporatie Vestia te helpen. Solidariteit met de huurders van Vestia was hierbij het doorslaggevende argument. In het concept reddingsplan van Vestia wordt er van uitgegaan dat dit woningcorporaties +/- 1 euro per woning per maand zou kosten. Voor HEEMwonen betekent dit een jaarlijkse extra last van +/- 120.000 euro. Hier is in de financiële meerjarenprognose 2021-2025 nog geen rekening mee gehouden.

In hoofdstuk 7 van dit jaarverslag doet het bestuur uitgebreid verslag over de financiële positie van HEEMwonen.

6.6. INTEGRITEIT EN FRAUDEPREVENTIE

Integriteit vormt een belangrijke kernwaarde in de cultuur van HEEMwonen. We realiseren ons dat integriteit niet de optelsom is van gedragsregels, maar dat het in de eerste plaats gaat om een grondhouding, een mentaliteit. HEEMwonen hanteert een praktische integriteitscode. In deze code worden gedragsregels aangereikt die gelden voor zowel medewerkers, het bestuur en de RvC, als voor bedrijven die in opdracht van HEEMwonen werken (zoals ketenpartners). Op deze code spreken wij elkaar aan. Ook externe relaties, zoals onze klanten en overige belanghebbenden, mogen ons hierop te allen tijde aanspreken. De code is in 2020 onveranderd. HEEMwonen ziet graag dat medewerkers op een andere manier naar compliance kijken: integriteit moet niet worden gezien als van buitenaf opgelegde normen. Het gaat erom dat medewerkers de waarden van de organisatie en hun eigen waarden als professional in de praktijk brengen.

Integriteit

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

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

In 2020 zou onder externe begeleiding een 'integriteitsdag' gehouden worden waaraan naast bestuur, directie en medewerkers ook de leden van de Raad van Commissarissen

zouden deelnemen. Dit om het integriteitsbewustzijn, het morele oordeelsvermogen en het morele gedrag verder te vergroten. Door de maatregelen rondom Covid-19 heeft deze training helaas geen doorgang kunnen vinden en is deze verschoven naar 2021. Tevens is invulling gegeven aan functie- en rechtenbeheer in de systemen en het waarborgen van de kritische functiescheidingen in de (primaire) processen. In het vierde kwartaal van 2020 is de Privacy Officer op parttime basis gestart. De Privacy Officer ziet toe op naleving van de AVG en levert een bijdrage aan de bewustwording van medewerkers aan thema's m.b.t. gegevensbescherming.

Periodieke controles op integriteit

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.

De accountant heeft in 2020 geen nieuwe observaties gemaakt ten aanzien van de frauderisicobeoordeling van HEEMwonen.

De accountant heeft geconstateerd dat HEEMwonen beschikt over een geformaliseerd proces voor het vaststellen en beoordelen van het risico van fraude, omkoping en corruptie, voor het beheersen van risico's en voor tijdige opvolging van (aanwijzingen voor) fraudegevallen. In 2020 heeft zich één casus voor gedaan waarbij niet conform de geldende interne regels is gehandeld. Hier is door de business controller nader onderzoek naar gedaan en het bestuur heeft passende maatregelen getroffen.

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.

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. Dit besluit past binnen de regelgeving voor een organisatie van openbaar belang (OOB). De huidige accountant controleert de jaarstukken van HEEMwonen vanaf boekjaar 2013. Jaarlijks wordt de dienstverlening door de accountant geëvalueerd. Op basis van het door de accountant opgestelde auditplan voor het komende boekjaar wordt elk jaar opnieuw opdracht verstrekt voor de controle van de jaarstukken. In dit kader is op 26 november 2020 de controle met betrekking tot de jaarrekening 2020 in de Auditcommissie besproken. Vervolgens is hiertoe opdracht aan PWC verstrekt.

6.7. 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. In 2020 heeft de visitatie plaatsgevonden over de periode 2016-2019. RvC en bestuurder zijn samen opdrachtgever voor de visitatie. De visitatie is uitgevoerd door Pentascope. Hun aanpak kenmerkt zich door de toepassing van dialooggesprekken met zowel de in- als externe belanghebbenden. Deze dialooggesprekken hebben in september plaatsgevonden en kenden een grote opkomst van zowel in- als extern belanghebbenden. Het doet ons genoeg te constateren dat onze belanghouders zeer positief zijn met betrekking tot onze volkshuisvestelijke prestaties. We worden als betrokken, innovatief, maar tegelijkertijd ook als (te) bescheiden ervaren. We worden gezien als duurzaam, ondernemend, samenwerkingsgericht en transparant. Dit zijn ook de onderwerpen waarop we de afgelopen jaren hebben ingezet. In die zin kunnen we met gepaste trots constateren dat we daarin goed geslaagd zijn, waarbij we opmerken dat er zeker nog verbeteringen en uitdagingen zijn. De aanbevelingen van de visitatie worden samen met de uitkomsten uit de visiebijeenkomsten meegenomen in de bedrijfsvoering. Het betreft dan het samen met andere partijen ontwikkelen van een visie op wonen en zorg, het ontwikkelen van een integrale visie op de identiteit en koers van HEEMwonen en het inzichtelijk maken van de maatschappelijke opgaven in relatie tot de beschikbare middelen. Het volledige visitatierapport, de bestuurlijke reactie en de publieksversie zijn terug te vinden op de website van HEEMwonen.

6.8. BESTUURSVERKLARING

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

Kerkrade, 27 mei 2021

Liesbeth van Beek

Bestuurder

7

Financiën

HEEMwonen heeft alle beschikbare middelen ingezet ten behoeve van de maatschappelijke opgave. We sluiten 2020 af met een positief resultaat. De operationele kasstroom is positief en de marktwaarde - en de beleidswaarde van het woningbezit stijgen. Dit heeft een positieve invloed op de kengetallen waarop HEEMwonen financieel wordt beoordeeld. De ondernemingsdoelstelling om onze financiële continuïteit te borgen komt op korte termijn niet in gevaar. De lage rentestand heeft een positieve invloed op de toekomstige rentelasten. Renovatie- en nieuwbouwprojecten kunnen op dit moment tegen aantrekkelijke rentetarieven worden gefinancierd. We zoeken nadrukkelijk de balans tussen maatschappelijk - en financieel rendement.

7.1. INLEIDING OP DE FINANCIËLE POSITIE VAN HEEMWONEN

Minimaal, maximaal, kengetallen, verlaging, bevrozing, duurzaamheid. Termen die actueel zijn in de corporatiesector. De vooruitzichten om de doelstellingen op het gebied van duurzaamheid op de langere termijn te realiseren zijn voor de corporatiesector niet rooskleurig. De minimale - (solvabiliteit) en maximale (loan to value) grenswaarden van de financiële kengetallen komen in zicht. Ook bij HEEMwonen. Het mooie jaarresultaat 2020 van 48 miljoen euro doet daar niets aan af. 70 procent van het resultaat wordt gevormd door waardeveranderingen van het woningbezit. Waardeveranderingen leiden niet tot inkomsten of uitgaven maar wel tot een resultaat. De operationele kasstroom in 2020 bedraagt 15 miljoen euro. Per woning betekent dit een positief resultaat van 1.500 euro. Dit bedrag wordt ingezet voor de diverse doelstellingen van HEEMwonen zoals betaalbaarheid en duurzaamheid. De Verhuurderheffing drukt zwaar op de kasstroom van HEEMwonen. In 2020 werd een bedrag van bijna 6 miljoen euro betaald aan verhuurderheffing. In het politieke Den Haag is het noodsignaal van woningcorporaties inmiddels ook doorgedrongen. Er moet iets gebeuren. Tot nu toe betekent dit echter dat woningcorporaties bij een aantal huurders de huur moet verlagen en dat de huren in 2021 voor vrijwel alle huurders worden bevroren. De huurmaatregelen leiden tot ruim 1 miljoen euro aan lagere huurinkomsten per jaar. Het resultaat wordt daarentegen positief beïnvloed door de financiering. Woningcorporaties kunnen al langere tijd geld lenen tegen rentepercentages die beneden 1 procent liggen. Dit geldt zelfs voor leningen met een looptijd van 50 jaar.

De ontwikkeling van de marktwaarde

In 2020 is de woningmarkt wederom aangetrokken. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende vraag zichtbaar. De bouw van nieuwe huur- en koopwoningen blijft nog steeds sterk achter bij de stijging van de vraag. Mede hierdoor stijgt de waarde van de woningportefeuille van HEEMwonen voor het vierde jaar op rij. De groei is wel minder sterk dan in voorgaande jaren. De totale waarde van de woningportefeuille is met 60 miljoen euro gegroeid van 1,092 miljard euro naar een waarde van 1,152 miljard euro. Dit betreft een waardegroei van 5,5 procent (2019 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. Dit is ook terug te zien in de stijging van de WOZ-waarde van het bezit. Deze stijging betekent hogere gemeentelijke lasten en een hogere verhuurderheffing. De lage rentestand is eveneens een bepalende factor. Het risicoprofiel voor het verhuren van woningen daalt verder, hetgeen 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 het 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 in Tabel 6.2. in hoofdstuk 6 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). De beleidswaarde is een belangrijke factor voor de bepaling van de solvabiliteit en de loan to value. De sectornormen voor deze kengetallen zijn in 2020 aangepast. De minimale grenswaarde voor de solvabiliteit daalde van 20 procent naar 15 procent. De maximale grenswaarde voor de loan tot value steeg van 75 procent naar 85 procent. In de begrotingsperiode 2021-2025 blijft HEEMwonen binnen de normen. Bij ongewijzigd beleid treden er op de langere termijn knelpunten op. Woningcorporaties hebben een aanzienlijke opgave op het gebied van duurzaamheid en deze opgave dient uiteraard ook te worden gefinancierd. HEEMwonen kent stabiele operationele kasstromen maar heeft ook een substantiële financieringsbehoefte om alle duurzaamheidsambities te realiseren. Dit heeft een sterke invloed op de ontwikkeling van de solvabiliteit en de loan to value.

Analyse ontwikkeling beleidswaarde

Verderop in dit hoofdstuk wordt een analyse gepresenteerd over de ontwikkeling van de beleidswaarde in 2020. 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 2020 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

“Door de aanzienlijke opgave die met name op het gebied van verduurzaming in het verschiet ligt, signaleren we wel dat HEEMwonen zich op de langere termijn richting de grenzen van de financiële kengetallen beweegt.”

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.

Middelen inzetten ten behoeve van de volkshuisvesting

In 2020 heeft HEEMwonen alle beschikbare middelen ingezet ten behoeve van de maatschappelijke opgave. We waarborgen de financiële continuïteit voor de lange termijn. In november 2020 is de financiële meerjarenbegroting 2021-2025 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 verschiet ligt, signaleren we wel dat HEEMwonen zich 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 belastingen 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

HEEMwonen investeert aanzienlijke bedragen in het renoveren en verduurzamen van woningen. Projecten voldoen aan de criteria zoals verwoord in de 'definities onderhoud en beheer ten behoeve van verantwoording en prognose' van BZK, Aw en het WSW. Renovatiekosten worden vanaf 2019 veelal als investering verantwoord. Dit heeft een positief effect op het kengetal ICR (interest coverage ratio) aangezien het onderhoudsdeel van de investering als operationele kasstroom maar als investeringskasstroom wordt gerubriceerd.

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 voorgaande jaren plaatsgevonden. 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 2020 bleek opnieuw 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 2020. Aangezien HEEMwonen de overstap naar het gebruik van de ingemeten oppervlaktes in één keer (en niet gefaseerd) wil doen, zijn deze in 2020 nog niet toegepast in de waardering. In 2021 wordt vol ingezet op de oplevering en vindt de controle plaats van de gecertificeerde (NEN 2580) oppervlaktes, zodat deze oppervlaktes wel kunnen worden gehanteerd in de waardering 2021. De in kaart gebrachte conditiescores hebben in 2020 wel geleid tot een betere onderbouwing van de meerjaren investerings- en onderhoudsbegroting. Deze zijn financieel vertaald in de financiële meerjarenprognose 2021-2025.

7.2. 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.

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 kende tot 2020 geen actief verkoopbeleid. In 2020 zijn 4 woningen verkocht en inmiddels is een (beperkt) aantal woningen gelabeld als “te verkopen woning”. 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.

7.3. 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.

“Omdat de vorige full-taxatie dateerde uit 2019, waarbij alle taxatiewerkzaamheden volledig zijn verricht, heeft de waardering van het woningbezit plaatsgevonden middels een markttechnische update.”

Marktwaarde in verhuurde staat

In 2020 heeft opnieuw een full-taxatie voor het volledige bezit plaatsgevonden. Omdat de vorige full-taxatie dateerde uit 2019, waarbij alle taxatiewerkzaamheden volledig zijn verricht, 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 mutatiekans, 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 2020 bedraagt 1.151,5 miljoen euro (2019: 1.091,6 miljoen euro). De marktwaarde wordt bepaald middels een Discounted Cash Flow (DCF)- methode over een periode van vijftien jaar.

Verschillenanalyse marktwaarde 2019 - 2020

Op de marktwaarde is door middel van een verschillenanalyse in beeld gebracht welke factoren van invloed zijn op de mutatie van de marktwaarde in 2020. 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 in 2020.

Bij de analyse van de waardeontwikkeling is HEEMwonen ondersteund door Ortec Finance, tevens leverancier van het softwarepakket dat gebruikt is voor de taxatie. In Tabel 7.1. zijn de resultaten van de analyse weergegeven.

Tabel 7.1. Marktwaaardeontwikkeling 2020 (bedragen x € 1.000)

Marktwaaarde 2019	1.091.581
Voorraadmutaties	-2.309
Methodische wijzigingen	-22.284
Mutatie objectgegevens	11.274
Mutatie waarderingsparameters	73.240

Voorraadmutaties:

- in 2020 zijn 24 woningen gesloopt met een totale marktwaaarde van 1.785.000 euro;
- in 2020 zijn 4 woningen verkocht met een totale marktwaaarde van 523.000 euro.

Methodische wijzigingen als gevolg van nieuwe regels in het handboek 2020:

- als de contracthuur door boveninflatoire huurbeleid boven de markthuur of de maximale huur uitstijgt, dan wordt de huurverhoging vanaf dan gelijkgesteld aan die van de markthuur (prijsinflatie) of de maximale huur. Dit leidt tot een daling van de marktwaaarde met 1,0 miljoen euro;
- de overdrachtskosten in de eindwaarde zijn verhoogd naar 9 procent, dit heeft een negatief effect op de marktwaaarde van 21,3 miljoen euro.

Mutaties objectgegevens

- de gemiddelde contracthuur van woningen is gestegen van 544,72 euro naar 560,44 euro (+2,89 procent). Het aantal leegstaande woningen is gestegen van 83 naar 246. Dit leidt tot een stijging van de marktwaaarde met 14,9 miljoen euro;
- de gemiddelde maximale huur van woningen is gestegen van 752,06 euro in 2019 naar 793,10 euro in 2020 (+5,46 procent). Dit heeft een positief effect op de marktwaaarde van 6,3 miljoen euro;
- de gemiddelde WOZ-waarde van woningen is gestegen van 104.642 euro in 2019 naar 113.658 in 2020 (+8,62 procent). Hierdoor stijgt zowel de Verhuurderheffing als ook de belasting en verzekeringen. Het negatieve effect hiervan op de marktwaaarde bedraagt 10,4 miljoen euro;
- het aantal woningen waarop exploitatieverplichting van toepassing is gedaald van 6.435 naar 5.629. Dit heeft een positief effect op de marktwaaarde van 0,8 miljoen euro;
- contractaanpassingen van bedrijf onroerend goed (BOG), maatschappelijk onroerend goed (MOG) en zorg onroerend goed (ZOG) leiden tot een 0,3 miljoen euro lagere marktwaaarde.

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 2020 lager ingeschat dan in 2019. Dit leidt - per saldo - tot een negatief effect op de marktwaaarde van 4,6 miljoen euro;
- de gemiddelde mutatiekans bij doorexpluiten van woningen is gedaald van 7,86 procent in 2019 naar 7,77 procent in 2020 (-0,09 procentpunt). De gemiddelde mutatiekans bij uitpanden van woningen is gedaald van 7,25 procent in 2019 naar 7,10 procent in 2020 (-0,15 procentpunt). Dit heeft een negatief effect op de marktwaaarde van 2,5 miljoen euro;

- in 2020 wordt ten opzichte van 2019 een lagere boveninflatoire huurverhoging voor geregeleerde zelfstandige woonegelegenheden ingerekend. Dit leidt tot een daling van de marktwaarde van 0,2 miljoen euro;
- de gemiddelde markthuur van woningen is gestegen van 705 euro in 2019 naar 727 euro in 2020 (+3,16 procent). Dit heeft een positief effect op de marktwaarde van 7,2 miljoen euro;
- de gemiddelde leegwaarde van woningen is gestegen van 121.907 euro in 2019 naar 131.830 euro in 2020 (+8,14 procent). Dit heeft een positief effect op de marktwaarde van 30,2 miljoen euro;
- de historische leegwaardestijging van woningen is gedaald van 7,6 procent in 2019 naar 7,1 procent in 2020 (-0,5 procentpunt), dit leidt tot lagere ingerekende kosten. De gemiddelde toekomstige leegwaardestijging van woningen is gestegen van 2,07 procent in 2019 naar 2,27 procent in 2020 (+0,02 procentpunt), dit leidt tot hogere verkoopopbrengsten. Het positieve effect hiervan op de marktwaarde is 11,6 miljoen euro;
- het gemiddelde instandhoudingsonderhoud doorexploiteren van woningen is gestegen van 1.518 euro naar 1.601 euro (+5,5 procent). Het gemiddelde instandhoudingsonderhoud uitponden van woningen is gestegen van 886 euro naar 932 euro (+5,25 procent). Dit leidt tot een negatief effect op de marktwaarde van 7,7 miljoen euro;
- de beheerkosten zijn, conform handboek, met ruim tien euro per woning gestegen. Dit heeft een negatief effect op de marktwaarde van 1,7 miljoen euro;
- zowel het onroerendezaakbelastingtarief (OZB-tarief) als het belastingtarief is in 2020 lager dan in 2019, dit heeft een positief effect op de marktwaarde van 2,1 miljoen euro;
- de ingerekende verhuurderheffing is gedaald als gevolg lagere (voorgeschreven) percentages. Het positieve effect hiervan op de marktwaarde is 5,6 miljoen euro;
- de gemiddelde disconteringsvoet doorexploiteren van woningen is gedaald van 6,5 procent naar 6,2 procent (-0,29 procentpunt). De gemiddelde disconteringsvoet uitponden van woningen is gedaald van 6,92 procent naar 6,73 procent (-0,19 procentpunt). Dit heeft een sterk positief effect op de marktwaarde en leidt tot een stijging van 31,2 miljoen euro;
- de gemiddelde exit yield van BOG, MOG en ZOG is gedaald van 8,61 procent in 2019 naar 8,1 procent in 2020 (-0,5 procentpunt). Dit heeft een positief effect op de marktwaarde van 1,8 miljoen euro;
- tot slot wordt de stijging van de marktwaarde nog voor een bedrag van 0,2 miljoen euro verklaard door aanpassingen in de splitsings- en verkoopkosten 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 zowel de

doorexplotatiewaardering als uitpondwaardering worden als gevolg van marktinzichten

bepaald op basis van best practice.

7.4. BELEIDSWAARDE

Corporaties vermelden de beleidswaarde in de toelichting van de jaarrekening. In het Governance hoofdstuk is een beleidsmatige beschouwing opgenomen.

De marktwaarde is aanzienlijk hoger dan de beleidswaarde van 615 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 7.2. Van marktwaarde naar beleidswaarde (bedragen x € 1.000)

Marktwaarde	1.151.502
Beschikbaarheid (door- exploiteren)	39.232
Betaalbaarheid (huur)	- 308.356
Kwaliteit (onderhoud)	- 248.589
Beheer (beheerkosten)	- 17.952
Beleidswaarde	615.837

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 39,2 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 578 euro (vorig jaar 564 euro) terwijl de gemiddelde markthuur 727 euro (vorig jaar 704 euro) bedraagt. Bij vervanging van de markthuur door de streefhuur in de berekening daalt de marktwaarde met 308,4 miljoen euro.

Kwaliteit

het inrekenen van de begrote onderhoudsuitgaven, die hoger zijn dan het normbedrag in de marktwaarde, leidt tot een lagere marktwaarde van 248,6 miljoen euro.

Beheer

het inrekenen van de begrote beheer- en exploitatielasten in de marktwaarde heeft een negatief effect op de marktwaarde van 18 miljoen euro.

De totale beleidswaarde van het (woning)bezit per ultimo 2020 bedraagt 615,8 miljoen euro (2019: 560,9 miljoen euro). De beleidswaarde is in 2020 toegenomen met 54,9 miljoen euro.

Verschillenanalyse beleidswaarde 2020 t.o.v. 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 7.3. Beleidswaardeontwikkeling 2020 (bedragen x €1000)

Beleidswaarde 2019	560.880
Voorraadmutaties	-2.423
Methodische wijzigingen	0
Mutatie objectgegevens	2.835
Mutatie waarderingsparameters marktwaarde	35.786
Mutatie waarderingsparameters beleidswaarde	18.759
Beleidswaarde 2020	615.837
Percentage mutatie beleidswaarde 2020 t.o.v. 2019	9,80%

Voorraadmutaties

- in 2020 zijn 24 woningen gesloopt met een totale beleidswaarde van 2,2 miljoen euro;
- In 2020 zijn 4 woningen verkocht met een totale beleidswaarde van 0,25 miljoen euro.

Methodische wijzigingen als gevolg van nieuwe regels in het handboek 2020

- De beleidswaarde is in 2020 niet gewijzigd ten gevolge van methodische wijzigingen.

Mutaties objectgegevens

- de gemiddelde contracthuur van woningen is gestegen van 544,77 euro in 2019 naar 560,47 euro in 2020 (+2,88 procent). Het aantal leegstaande woningen is gestegen van 83 naar 246. Beide zaken leiden tot een stijging van de beleidswaarde van 14,5 miljoen euro;
- De gemiddelde maximale huur van de woningen is gestegen van 752,06 euro naar 793,10 euro. Dit leidt tot een stijging van de beleidswaarde van 0,2 miljoen euro
- de gemiddelde WOZ-waarde van woningen is gestegen van 104.642 euro in 2019 naar 113.658 euro in 2020 (+ 8,62 procent). Hierdoor stijgt zowel de Verhuurderheffing, als de belasting en verzekeringen. Het negatieve effect hiervan op de marktwaarde bedraagt 12,0 miljoen euro;
- de gemiddelde mutatiegraad bij door-exploiteren van woningen is gedaald van 7,86 procent in 2019 naar 7,77 procent in 2020 (-0,09 procent). Dit heeft een positief effect op de marktwaarde van 0,1 miljoen euro.

Mutaties waarderingsparameters marktwaaarde

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 zijn in 2020 lager ingeschat dan in 2019. Dit leidt - per saldo - tot een positief effect op de beleidswaarde van 2,8 miljoen euro;
- De ingerekende verhuurderheffing is gedaald als gevolg van lagere (voorgeschreven) percentages. Dit heeft een positief effect op de beleidswaarde van 10,3 miljoen euro;
- De historische leegwaardestijging van woningen is gedaald van 7,6 procent in 2019 naar 7,1 procent in 2020 (- 0,5 procentpunt), de gemiddelde toekomstige leegwaardestijging is gewijzigd van 2,07 procent naar 2,27 procent (+0,2 procent). Deze factoren leiden tot hogere ingerekende verhuurderheffingskosten en heeft een negatief effect op de beleidswaarde van 2,4 miljoen euro;
- De gemiddelde disconteringsvoet is gedaald van 6,5 procent in 2019 naar 6,20 procent in 2020. Dit resulteert in een stijging van de beleidswaarde van 25,1 miljoen euro;

Mutaties waarderingsparameters beleidswaarde

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

- De gemiddelde beleidshuur (streefhuur) is gestegen van 564 euro in 2019 naar 578 euro in 2020. (+2,56 procent). Dit heeft een positief effect op de beleidswaarde van 26,8 miljoen euro;
- De gemiddelde onderhoudsnorm is gestegen van 2.338 euro in 2019 naar 2.475 euro in 2020. (+ 5,82 procent). Dit leidt tot een negatief effect op de beleidswaarde van 38,0 miljoen euro;
- De gemiddelde beheernorm is gedaald van 883 euro in 2019 naar 780 euro in 2020. (- 11,7 procent). Dit heeft een positief effect op de beleidswaarde van 27,6 miljoen euro;
- De marktwaaarde van de niet-woningen is in 2020 gestegen van 725,8 miljoen euro naar 75,1 miljoen euro. De beleidswaarde voor dit bezit is gelijk aan de marktwaaarde. Deze marktwaaardestijging heeft derhalve een positief effect van 2,3 miljoen euro op de beleidswaarde.

7.5. INVESTEREN

In het verslagjaar 2020 is een aantal projecten opgeleverd dan wel is gestart met de uitvoering van nieuwbouw- c.q. renovatiewerkzaamheden. Tabel 7.4. biedt een overzicht van de investeringen in nieuwbouw- en renovatieprojecten.

Tabel 7.4. Nieuwbouw- en renovatieprojecten (bedragen x € 1.000)

Project	Totaal budget	Betaalde kosten t/m 2020	Totaal kosten in 2020
Renovatieprojecten			
Herontwikkeling 121 woningen Abdissenbosch (gereed 2020)	8.024	7.544	3.198
Energiek Lichtenberg 100 woningen (gereed 2020)	4.973	5.210	569
Duurzaam Gracht 102 woningen (gereed 2021)	6.020	2.112	2.083
Energiek Lauradorp 104 woningen (gereed 2021)	7.858	127	68
		14.993	5.918
Nieuwbouwprojecten			
Superlocal Herontwikkeling Voortterstraat (gereed 2022)	23.196	10.740	8.897
15 circulaire grondgebonden woningen Superlocal (gereed 2021)	3.639	3.282	3.235
17 woningen Heiveld (gereed 2021)	3.834	337	294
27 woningen Gladiolenstraat & Calbertsweg (gereed 2021)	6.091	5.076	5.031
24 parkwoningen Puur Heilust (gereed 2021)	5.680	45	19
21 levensloopbestendige woningen Oud-Nieuwenhagen (gereed 2021)	5.115	338	337
		19.819	17.813
Na-investeringen			
energiebesparende maatregelen		1.219	

Grondposities

Onder het sociaal vastgoed in ontwikkeling is begin boekjaar 2020 een bedrag ad 1,3 miljoen euro opgenomen voor de grondposities. Als gevolg van sloop van woningen is een grondpositie ter waarde van 1,8 miljoen euro toegevoegd. Er heeft een afwaardering naar marktwaarde van de grond plaatsgevonden ter hoogte van 2 miljoen. Verder is een bedrag van 1 miljoen euro ingebracht als grondwaarde in nieuwe projecten. Per ultimo 2020 resteert een beperkte grondpositie van 0,1 miljoen euro.

7.6. FINANCIEREN

Ter financiering van de materiële vaste activa heeft HEEMwonen eind 2020 voor 297,4 (2019: 289,5) miljoen euro aan langlopende leningen uitstaan. Dit is 48,3 procent van de beleidswaarde van onze materiële vaste activa in exploitatie (loan-to-value) en 25,8 procent van de marktwaarde in verhuurde staat (dekkingsratio).

Voor de herfinanciering van in de 2020 afgeloste leningen en voor de financiering van nieuwbouw- en renovatieprojecten is in het verslagjaar 2020 een bedrag van 40 miljoen euro aan nieuwe financiering aangetrokken. Tabel 7.5. geeft een overzicht van de financieringen die in het verslagjaar zijn aangetrokken.

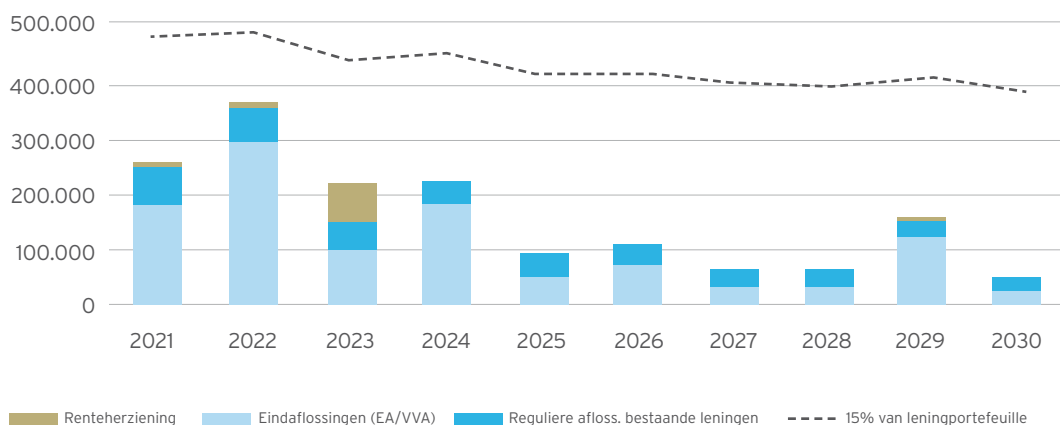
Tabel 7.5. Nieuwe financieringen aangetrokken in 2020 (bedragen x €1000)

Lening	Bedrag	Looptijd	Rente	Aflossing
1	10.000	31 jaar	0,914%	Fixe
2	10.000	32 jaar	0,846%	Fixe
3	10.000	45 jaar	0,38%	Fixe
4	10.000	40 jaar	0,42%	Fixe
Totaal	40.000			

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 2020 is 15,54 jaar (vorig jaar 12,02 jaar). Het gemiddelde rentepercentage van de leningenportefeuille bedraagt 2,12 procent (vorig jaar 2,47 procent). Het rente- en herfinancieringsrisico bedraagt jaarlijks niet meer dan 15 procent van de uitstaande schuld.

Afbeelding 7.1. Rente- en herfinancieringsrisico 2021 - 2030 (bedragen x €1000)

Rente- en herfinancieringsrisico



7.7. FISCALITEIT

Op basis van de door de RvC goedgekeurde financiële meerjarenprognose 2021-2025 en de geprognostiseerde kasstroomoverzichten 2020-2025 heeft HEEMwonen de fiscale resultaten over de periode 2020-2025 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 getracht een zo reëel mogelijk fiscaal toekomstperspectief 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 2020-2025 resulteert in een totale vennootschapsbelastinglast van circa 21,8 miljoen euro.

HEEMwonen heeft in december 2020 via een herziening van de aangifte Vpb 2018 een fiscale voorziening voor groot-en planmatig onderhoud opgevoerd. Hiermee heeft HEEMwonen een fiscale strategie gekozen en een fiscale planning opgesteld die deels nog niet is bekrachtigd door de belastingdienst. Het is mogelijk dat de standpunten van HEEMwonen niet door de fiscus worden overgenomen en daarmee de gepresenteerde acute belastinglast over 2019 en 2020 zoals opgenomen in de jaarrekening 2020 zullen afwijken.

7.8. MEERJARENPERSPPECTIEF

In november 2020 is de financiële meerjarenprognose voor de jaren 2021 tot en met 2025 door de Raad van Commissarissen vastgesteld.

Toetsing van de financiële positie van HEEMwonen vindt plaats op basis van vier kengetallen:

1. Solvabiliteit op basis van marktwaarde in verhuurde staat: het aandeel eigen vermogen ten opzichte van het totale vermogen 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.

Tabel 7.6. Minimale/maximale waarden (Aw en WSW)

Kengetallen	Grens	DAEB	niet-DAEB
Solvabiliteit (%)	minimaal	15% (was 20%)	40%
ICR	minimaal	1,4	1,8
Loan to value o.b.v. beleidswaarde (%)	maximaal	85% (was 75%)	75%
Dekkingsratio (%)	maximaal	70%	70%

Financiële resultaten huidig beleid

Tabel 7.7. geeft de financiële resultaten van het huidige beleid van HEEMwonen weer, zoals vertaald in de Financiële Meerjarenprognose 2021-2025 (FMP).

Tabel 7.7. Uitkomsten FMP voor de periode 2020-2021

Kengetallen	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Solvabiliteit marktwaarde (%)	72,9	70,4	70,3	69,6	69,1	68,1
Solvabiliteit beleidswaarde (%)	45,2	37,8	36,5	33,5	31,5	27,5
Operationele kasstroom (x € 1 miljoen)	10,8	10,1	12,2	12,9	13,8	16,2
ICR	2,5	2,6	3,2	3,7	4,2	4,8
Loan to Value beleidswaarde (%)	57,5	63,3	64,7	67,3	69,4	73,2
Dekkingsratio (%)	30,4	32,3	32,4	32,1	31,7	32,0

Met de risicomodule van het begrotingsprogramma WALS is op de financiële meerjarenprognose een OFS scenarioanalyse uitgevoerd. OFS staat voor Ortec Finance Scenarioset. 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. 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 7.6.

Tabel 7.8. 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 7.8. Scenario-analyse FMP

Uitkomsten	DAEB				Niet-DAEB				Totaal			
Kengetal 2025	ICR	Solv.	LtV	Dekk.	ICR	Solv.	LtV	Dekk.	ICR	Solv.	LtV	Dekk.
Prognose	4,63	76,7	27,5	32,9	12,05	13,6	86,4	9,1	4,8	73,2	27,5	32
OFS	5,88	77,2	27,4	31,3	12,62	12,8	87,2	8,5	6,06	73,4	27,4	30,5
Norm	1,4	85	15	70	1,8	75	40	70	1,4	85	15	70
Overschrijdingskans	0%	30%	21%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	23%	21%	0%

Conclusie uit scenarioanalyse FMP

Rekening houdend met de toegestane overschrijdingskans van 25 procent blijkt dat HEEMwonen gedurende de begrotingsperiode een financieel risico loopt. In 2025 is er namelijk sprake van een overschrijdingskans op de LtV beleidswaarde (DAEB) van 30 procent.

Aanvulling op de conclusie:

In de jaarrekening 2020 ligt de marktwaarde van het woningbezit op een beduidend hoger niveau dan in de Financiële Meerjarenprognose (FMP) 2021-2025 per ultimo 2020 is ingerekend. Voor de bepaling van de marktwaarde 2020 is in de begroting de marktwaarde 2019 bepaald met de voorgeschreven parameters. De werkelijke stijging van de marktwaarde bedraagt 5,49 procent t.o.v. 3,1 procent in de begroting. De beleidswaarde neemt sterker toe dan in de FMP. De werkelijke stijging bedraagt 10,78 procent. Dit wordt met name veroorzaakt doordat een deel van de kosten dit jaar onder de overige activiteiten is gerubriceerd. Dit deel van de kosten wordt bij de bedrijfswaardeberekening buiten beschouwing gelaten. In 2019 maakten deze kosten wel deel uit van de beleidswaarde.

7.9. BELEGGINGEN

Tabel 7.9. toont een overzicht van de korte en lange termijn beleggingen eind 2020.

Tabel 7.9. Beleggingen op 31 december 2020

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 2020	€ 8.054.000

7.10. 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

8

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.

In dit verslag legt de RvC verantwoording af over hoe hij zijn taak in het verslagjaar tot uitvoering heeft gebracht

8.1. ALGEMEEN

De Raad van Commissarissen (RvC) van HEEMwonen ziet erop 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.

“De interne opgave is nog steeds gelegen in het vorm geven van transitie.”

Inleiding

De maatschappelijke opgaven van een woningcorporatie anno 2020 ontwikkelt zich in een hoog tempo naar zeer uitdagende opgaven op verschillende beleidsterreinen, zoals duurzaamheid en leefbaarheid. 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. Uit het in de loop van 2020 beschikbaar gekomen rapport Opgaven en Middelen blijkt dat de corporatiesector op termijn de opgave niet meer kan realiseren met de beschikbare middelen. Hiertoe zal in ROW verband, samen met Aedes, naar de situatie voor Parkstad Limburg gekeken worden en de betekenis hiervan voor de te maken keuzes van HEEMwonen. 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.

Terugkijkend naar 2020 zijn er een aantal ontwikkelingen het vermelden waard. Uiteraard is dat in eerste instantie Covid-19 en de daarmee gepaard gaande beperkende maatregelen. Vanaf het voorjaar van 2020 was de bestuurder afwezig als gevolg van ziekmelding. In de periode die volgde heeft de directeur Strategie en Wonen opgetreden als waarnemend bestuurder in nauwe samenwerking met de directeur Bedrijfsvoering en Vastgoed. Op het moment dat duidelijk werd dat de afwezigheid van de bestuurder langere tijd zou gaan duren en de bestuurder te kennen had gegeven niet voor herbenoeming in aanmerking te willen komen, heeft de RvC besloten een interim bestuurder aan te stellen. Met ingang van 1 juli heeft de RvC de interim

bestuurder benoemd. Verder heeft in 2020 de visitatie van HEEMwonen plaatsgevonden, een vierjaarlijkse verplichting vanuit de Woningwet/Governancecode. RvC en bestuurder zijn samen opdrachtgever voor de visitatie. Uit het visitatierapport blijkt dat de grootste uitdaging voor HEEMwonen het behouden en verbeteren van de leefbaarheid in wijken en buurten is. Naar aanleiding van het visitatierapport zullen RvC en bestuur het gesprek aangaan over hun visie op het maatschappelijke rendement van de corporatie. In het vierde kwartaal van 2020 is onder begeleiding van een extern adviseur een start gemaakt met het ontwikkelen van een gezamenlijke lange termijn visie van bestuur en RvC. Het daaruit volgende visiedocument vormt de basis voor het op te stellen nieuwe ondernemingsplan.

8.2. 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 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 Renumeratiecommissie. 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.

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 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 inclusief addendum;
- 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

In het verslagjaar is gewerkt conform de eind 2018 vastgestelde Visie op Toezicht en de eveneens eind 2018 conform Veegwet aangepaste Statuten HEEMwonen en de reglementen. Voorafgaande goedkeuring van majeure besluiten dan wel vaststelling van stukken is verleend conform de verplichtingen uit de statuten en reglementen. Inzake de toezichthoudende rol hanteert de RvC eveneens het fiscaal statuut, investeringsstatuut en treasury statuut.

Fraude en integriteit

De RvC heeft onafhankelijkheid en integriteit hoog in het vaandel staan. Iedere commissaris kwijt zich naar eer en geweten en naar beste vermogen van zijn/haar taak. In de statuten en reglementen van de RvC en bestuur die zijn opgesteld conform Woningwet, is een regeling opgenomen over de werkwijze bij belangenverstrengeling. De reglementen zijn terug te vinden op de website van HEEMwonen. 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.

8.3. 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 regelmatig onderwerp van gesprek tussen bestuur en RvC. 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 2020 zijn ter informatie aan de RvC beschikbaar gesteld. Gezien het bijzondere jaar 2020 zijn de RvC en interim bestuurder overeen gekomen om de doelstellingen uit het lopende ondernemingsplan te continueren in afwachting van het nieuwe ondernemingsplan.

Toezicht op risicobeheersing

Middels een risicorapportage aangaande de strategische risico's is er periodiek verslag gedaan aan de directie en Raad van Commissarissen. Ook in 2020 is het thema fraude en integriteit 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.

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.

Besluitvorming

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

- de benoeming van een interim bestuurder per 1 juli 2020;
- het vaststellen van het functieprofiel t.b.v. de werving nieuwe bestuurder;
- de benoeming van een nieuw RvC-lid per 1-1-2021;
- 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;
- de herbenoeming van het lid van de Auditcommissie en de voorzitter van de Remuneratiecommissie per 21 februari 2021;
- het goedkeuren van realisatie-exposé circulaire grondgebonden woningen Superlocal;
- het goedkeuren van het realisatie-exposé Heilust;
- het goedkeuren van het realisatie-exposé Heiveld;
- het goedkeuren van het realisatie-exposé renovatie Lauradorp;
- het goedkeuren van planmatig onderhoud in de wijk Gracht;
- het goedkeuren van het realisatie-exposé levensloopbestendige woningen Oud-Nieuwenhagen
- opdrachtverstrekking aan Pentascope t.b.v. visitatie HEEMwonen;
- management control framework;
- beleid aan- en verkoopwoningen;

Vergaderingen van de RvC

De RvC heeft in het verslagjaar vijf keer regulier overleg gevoerd. In verband met Covid-19 heeft in 2020 een aantal RvC vergaderingen digitaal plaatsgevonden. In maart/april heeft de RvC, als gevolg van Covid-19 en de afwezigheid van de bestuurder, onderling overleg gevoerd over de agendapunten van de reguliere maart vergadering. De directeur Bedrijfsvoering en Vastgoed en de directeur Strategie en Wonen hebben ter vervanging van de bestuurder de vergaderingen in de eerste helft van het jaar bijgewoond. Vanaf 1 juli heeft de interim bestuurder samen met beide directeuren deelgenomen aan de vergaderingen. De business controller heeft alle reguliere vergaderingen van de RvC bijgewoond. De trainee van de RvC heeft tot en met juni deelgenomen aan de reguliere vergaderingen van de RvC. De RvC heeft in 2020 structureel voorafgaand aan de reguliere vergaderingen in besloten kring overleg gevoerd.

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 het 2e kwartaal heeft de voorzitter van de RvC samen met voornoemd RvC lid overleg gevoerd met de OR over de stand van zaken met betrekking tot de bestuurder en de topstructuur van de organisatie. In december heeft het jaarlijks overleg plaatsgevonden tussen de RvC en de ondernemingsraad buiten aanwezigheid van de interim bestuurder. In dit overleg heeft de RvC met de OR het gesprek gevoerd aan de hand van de vooraf door de OR aangeleverde vragen. Thema's die aan bod zijn gekomen zijn de ambities i.r.t. sociaal maatschappelijke aspecten in combinatie met de financiële continuïteit van HEEMwonen, de ontwikkelingen m.b.t. de ketensamenwerking, de interne organisatie, de ontwikkelingen m.b.t. de bestuurder, het onderling contact en communicatie tussen RvC en OR.

In verband met Covid-19 heeft het jaarlijks overleg tussen de RvC en de huurdersorganisatie niet kunnen plaatsvinden.

Thema's tijdens RvC-vergaderingen

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

- de kwartaalrapportages, projectrapportages, risicorapportage, begroting en jaarstukken;
- het auditplan 2020 en de managementletter;
- WSW borgbaarheid en borgingsplafond;
- oordeelbrief Autoriteit woningcorporaties;
- huurbeleid verhoging 2020;
- herijking portefeuilledoelstellingen;
- CO2-reductieplan
- de visitatie 2016 - 2019;
- management control framework;
- de Aedes benchmark;
- diverse exposés ten aanzien van nieuwbouw of renovatie;
- buurtontwikkeling Oud Nieuwenhagen;
- Regio Deal en diverse business cases zoals Oud-Nieuwenhagen en Pannesheide;
- de werving- en selectieprocedure voorzitter Commissie Vastgoed;
- de werving- en selectieprocedure bestuurder;
- herbenoemingsprocedures 2 commissarissen;
- Permanente Educatie (PE) RvC-leden;
- integraal veiligheidsbeleid;
- beleid aan- en verkoop;
- inkoopbeleid;
- position paper rendement investeringen;
- huurdersparticipatie en professionele ondersteuning;
- rapport Autoriteit woningcorporaties opgave en middelen;
- rapport Veerkracht in de wijken (RIGO);
- notitie bevindingen interim bestuurder;
- diverse auditrapporten zoals auditrapport Niet planmatig onderhoud en individueel planmatig onderhoud, aanvullend onderzoek Voorterstraat, auditrapport Energiek Heilust, rapport fraudebevindingen mutatie.

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. Zo is in de zomer van 2020 gewerkt aan optimalisering van de bestuursondersteuning. Naar aanleiding van acties uit de zelfevaluatie heeft een verschuiving plaatsgevonden van het inhoudelijk bespreken van verplichte thema's naar het voeren van de dialoog over de meer strategische thema's.

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 als gevolg van Covid-19 niet plaatsgevonden. Wel is het thema huurdersparticipatie een terugkerend bespreekthema gebleken.

Tabel 8.I. Overzicht taken en gespreksonderwerpen van de kerncommissies in 2020

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.	8	• aangepast treasurystatuut en treasuryjaarplan 2020 • intern Auditplan • kwartaalrapportage, interne controlebevindingen, rapportage waardemanagement • jaarstukken en accountantsverslag • fiscale meerjarenprognose (FMP) 2021 - 2025 • implementatie risicomanagement • benchmark WTCO (ICT) • managementletter en controleplan accountant • controleplan Corporate Governance 2020 • management control framework • fraude en integriteit • positionering control • auditrapporten NPO en PO, fraudeonderzoek mutatie • position papers Corona, fiscale onderhoudsvoorziening, exposé i.r.t. FMP • stand van zaken AVG • verslagen fiscale commissie • 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 • balanced score card • meerjaren investerings- en onderhoudsbegroting • diverse exposés: Oud-Nieuwenhagen, Gracht, SUPERLOCAL, Lauradorp • diverse auditrapporten Heilust, sloop- en investeringsprojecten, project Voorterstraat, subsidies SUPERLOCAL, NPO • evaluatie exposé methodiek • toelichting risicospin • aan- en verkoopbeleid • inkoopbeleid m.b.t. nieuwbouw, renovatie en onderhoud • integraal veiligheidsbeleid • business case Oud-Nieuwenhagen • portefeuilleplan herijkte versie • CO2-reductieplan • resultaten complexsessies

Commissie	Taak	Aantal vergaderingen	Gespreksonderwerpen
Selectie - en Remuneratie	De beoordeling en honorering bestuurder en RvC, werving en (her) benoeming RvC leden.	Besproken tijdens RvC-vergaderingen	• ziekmelding bestuurder • opdrachtomschrijving interim bestuurder • functieprofiel nieuwe bestuurder en functieprofiel lid RvC / lid commissie Vastgoed • werving & selectie interim bestuurder, lid RvC / commissie Vastgoed, nieuwe bestuurder • herbenoeming 2 RvC leden • onderzoek honorering RvC • NB: er is regelmatig overleg geweest tussen de leden van de remuneratiecommissie over bovenstaande thema's. Echter er is bewust voor gekozen om deze onderwerpen in de voltallige RvC te bespreken en niet in de afzonderlijke bijeenkomsten van de commissie.

Jaarverslag, jaarrekening, accountantsverslag

Op 12 mei 2021 is de jaarrekening 2020 besproken met de directie van HEEMwonen.

Op 18 mei 2021 heeft de bespreking met de leden van de Auditcommissie en de directeur Bedrijfsvoering en Vastgoed plaatsgevonden. In de RvC-vergadering van 27 mei 2021 zijn de jaarstukken 2020 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 18 maart 2021 is het jaarverslag van de geschillenadviescommissie over 2020 behandeld in de RvC. Een samenvatting van het jaarverslag van de geschillenadviescommissie is terug te vinden in hoofdstuk 2.3. van dit jaarverslag.

8.4. 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

In verband met de afwezigheid van de bestuurder en het feit dat HEEMwonen vanaf 1 juli 2020 bestuurd werd door een interim bestuurder, heeft in 2020 geen beoordelingsgesprek met de bestuurder plaatsgevonden. Er hebben zich in 2020 geen wijzigingen voorgedaan in de topstructuur van HEEMwonen, wel in de personele bezetting van de top.

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 2020 bedraagt 201.000 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 2020 bedraagt 189.000 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 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 8.2. Bezoldiging leidinggevende topfunctionarissen

Leidinggevende topfunctionarissen (Bedragen * € 1)		
Naam	Drs. A.M.H. Vankan MA	
Functie	bestuurder	
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1 - 7/10	(2019: 1/1 - 31/12)
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	(2019: 1,0)
Dienstbetrekking?	Ja	
Bezoldiging 2020 tot en met 7 oktober 2020		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 119.493	(2019: € 151.574)
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 18.586	(2019: € 22.392)
Subtotaal	€ 138.079	(2019: € 173.966)
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 145.107	(2019: € 183.000)
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	
Bezoldiging	€ 138.079	(2019: € 173.966)
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	

Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen (Bedragen * € 1)	
Naam	Drs. A.M.H. Vankan MA
Functie	bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2020	8/10 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0
Jaar waarin dienstverband is beëindigd	2021
Uitkering wegens beëindiging van het dienstverband	
Overeengekomen uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	€ 70.576
Individueel toepasselijk maximum	€ 75.000
Totaal uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	€ 41.520
Waarvan betaald in 2020	€ 41.520
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.

De bezoldiging van mevrouw Vankan over het jaar 2020 is gesplitst in twee perioden. De eerste periode van 1 januari 2020 tot en met 7 oktober 2020 heeft betrekking op de periode van functievervulling als bestuurder. Vanaf 8 oktober 2020 tot en met 28 februari 2021 heeft mevrouw Vankan gebruik gemaakt van een sabbatical.

Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking (Bedragen * € 1)		
Naam	Ir. W.G.M. Stribos	
Functie	interim bestuurder	
Periode functievervulling in 2020	1/7 - 31/12	(2019: n.v.t.)
Aantal kalendermaanden functievervulling in 2020	6 maanden	(2019: n.v.t.)
Omvang dienstverband in uren per kalenderjaar	833 uren	(2019: n.v.t.)
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum		
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	€ 193	(2019: € 187)
Maxima op basis van de normbedragen per maand	€ 26.800	(2019: n.v.t.)
Individueel toepasselijk maximum gehele periode	€ 26.800	(2019: n.v.t.)
Bezoldiging (alle bedragen exclusief BTW)		
Werkelijk uurtarief lager dan het maximum uurtarief?	Nee	
Bezoldiging in de betreffende periode	€ 160.800	(2019: n.v.t.)
Bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 160.800	(2019: n.v.t.)
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag	N.v.t.	
Bezoldiging	€ 160.800	(2019: € -,--)
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 8.2. blijkt, voldoet de bezoldiging van mevrouw Vankan en meneer Stribos aan de WNT.

Continuïteit bestuur borgen

Met het oog op de langdurige afwezigheid van de bestuurder heeft de RvC, einde van het 2e kwartaal besloten om een interim bestuurder te werven. Deze procedure is begeleid door een extern bureau dat gespecialiseerd is in managerial en interim functies. Aan de selectieprocedure van de interim bestuurder hebben, naast de selectiecommissie van de RvC, ook de beide directeuren deelgenomen. De OR is na afronding van de procedure betrokken vanuit haar adviesrol. De interim bestuurder is vervolgens per 1 juli 2020 benoemd en gestart. Mevrouw Vankan heeft gedurende 2020 besloten af te zien van herbenoeming voor een tweede termijn. Per 1 oktober 2020 is haar sabbatical van start gegaan. Vervolgens is in het vierde kwartaal van 2020 de werving en selectieprocedure voor een nieuwe bestuurder opgestart, nadat de profielschets is vastgesteld op 7 oktober. Hierbij is het eind 2019 vastgestelde draaiboek werving en selectie en (her)benoeming Bestuur als leidraad gebruikt.

8.5. 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.

8.6. 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.

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 Tabel 8.3. is weergegeven aan welk profiel de betreffende commissarissen in het verslagjaar voldoen. Het functioneren van de RvC is gediend bij een goede samenstelling. Het uitgangspunt is dat de RvC uit generalisten bestaat die samen een multidisciplinair team vormen. Voor de integrale besluitvorming is het noodzakelijk dat individuele leden verschillende relevante aandachtsgebieden in hun portefeuille hebben. Bij de samenstelling van de RvC wordt derhalve rekening gehouden met een balans in deskundigheden aan de hand van de geschiktheidsmatrix RvC. Dit betreft onder meer de vakgebieden financiën & control, juridische kennis, ICT, governance, vastgoedontwikkeling en -beheer en volkshuisvesting. Daarnaast streeft de RvC naar evenwichtigheid in gender, diversiteit en maatschappelijke oriëntatie van zijn leden. Gedurende het gehele jaar 2020 bestond de RvC uit 3 vrouwelijke en 3 mannelijke leden. Het percentage vrouwelijke leden betrof derhalve 50 procent. Leden van de RvC mogen direct noch indirect zakelijke relaties en/of verbindingen hebben.

Tabel 8.3. Samenstelling RvC en rooster van aftreden.

Naam	Geslacht	Functie in RvC	Geboortejaar	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

Voorbeeldfunctie

Om de (maatschappelijke) doelstellingen van HEEMwonen te behalen, is een integrale 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.

Benoeming

De RvC heeft begin vierde kwartaal 2020 de werving- en selectieprocedure voor een nieuw RvC-lid die zitting neemt in de Commissie Vastgoed, afgerond. De procedure is begeleid door een gerenommeerd extern werving en selectiebureau. Naast de selectiecommissie van de RvC hebben tevens de directieleden en een delegatie van de huurdersorganisatie deelgenomen aan de selectieprocedure. Het nieuw geworven RvC lid start per 1 januari 2021 in de rol van voorzitter commissie Vastgoed ter vervanging van de voormalig voorzitter, die, als gevolg van het bereiken van de maximale zittingstermijn, is afgetreden per 31 december 2020. 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 in dit geval tevens sprake van werving van een voorkeurscommissaris namens de huurders. De gewenste deskundigheden van dit lid betroffen ruime vakinhoudelijke kennis en ervaring met het management van vastgoedportefeuilles (onderhoud, renovatie, sloop/nieuwbouw), haalbaarheids- en rendementsanalyses, ontwikkel- en exploitatievraagstukken van het in bezit zijnde vastgoed, vanuit de volkshuisvestelijke opgave. Verder heeft de geselecteerde commissaris een Lumina profiel ingevuld teneinde complementair te zijn binnen het team van RvC leden. De werving en selectieprocedure was medio vierde kwartaal van 2020 afgerond. De nieuwe commissaris is per 1 januari 2021 benoemd tot RvC lid en voorzitter van de commissie Vastgoed.

Herbenoeming

In 2020 hebben tevens 2 herbenoemingsprocedures plaatsgevonden. Bij de herbenoemingsprocedure voor de commissaris op voordracht van de huurder is input opgehaald bij de huurdersorganisatie. Voor de herbenoemingsprocedure van de commissaris welke op advies van de OR was benoemd, is input opgehaald bij de OR. Beide procedures zijn eind 2020 afgerond middels een positieve zienswijze van de Autoriteit woningcorporaties. De 2e zittingstermijn van beide commissarissen start in februari 2021. Bij zowel de werving- en selectie als de herbenoemingsprocedures heeft de RvC uitgebreid stilgestaan bij het thema belangentegenstelling. Bij bovengenoemde procedures is het draaiboek werving en selectie & (her)benoeming RvC leden gehanteerd.

In het verslagjaar is de algemene profielschets RvC toegespitst op en aangevuld met vereiste competenties voor de functie die per 1 januari 2021 vacant komt als gevolg van het bereiken van de maximale zittingstermijn van de huidige voorzitter van de kerncommissie Vastgoed. Eind juni 2020 is de profielschets voor het nieuwe lid van de RvC /lid commissie vastgoed 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.

De criteria waaraan de te herbenoemen commissarissen moesten voldoen, volgen uit de geschiktheidsmatrix van de complete raad aangevuld met de vereiste competenties vanuit de Woningwet. Er is voor de herbenoemingen gebruikgemaakt van de profielschets op basis waarvan de commissarissen 4 jaar ervoor geworven waren aangevuld met eventuele actuele thema's.

De Autoriteit woningcorporaties heeft bij de beoordeling van beide fit & propertoets procedures extra aandacht geschonken aan het thema belangentegenstelling. Op 23 november 2020 is de positieve zienswijze ontvangen voor de herbenoeming per 21 februari 2021 van de voorzitter van de remuneratiecommissie en op 15 december 2020 werd de positieve zienswijze ontvangen voor de herbenoeming van het lid van de auditcommissie eveneens met ingang van 21 februari 2021.

Trainee RvC

De trainee RvC, welke per 1 juni 2019 is gestart, heeft op 26 juni 2020 voor het laatst deelgenomen aan de RvC vergadering. De trainee heeft gedurende 12 maanden zonder stemrecht deelgenomen aan RvC en commissievergaderingen met het doel om praktijkervaring op te doen in het vak van commissaris.

Introductieprogramma

In december is een concept introductieprogramma gemaakt voor de nieuw te starten commissaris per 1 januari 2021, teneinde dit introductieprogramma, begin 2021 te kunnen uitrollen. Het introductieprogramma bevat de volgende onderdelen: een verdiepingssessie financiële verslaglegging, begroting, risicomanagement en waardemanagement en een verdiepingssessie vastgoedportefeuille, exposé-methodiek en investeringsstatuut. Ook zal een rondje door het woningbezit plaatsvinden zodra de coronamaatregelen dit toelaten. Het belang van de voorbeeldfunctie voor een commissaris wordt eveneens in het introductieprogramma benadrukt.

Zelfevaluatie RvC

Als voortzetting op de afspraken uit de zelfevaluatie over 2019, hebben er in de eerste helft van 2020 diverse verdiepingssessies in de RvC plaatsgevonden onder leiding van de externe adviseur die in 2019 de zelfevaluatie van de RvC begeleid heeft.

De zelfevaluatie over 2020 heeft in eigen beheer plaatsgevonden op 10 december 2020. Voor de zelfevaluatie over 2020 heeft de RvC de afspraken uit de zelfevaluatie en verdiepingssessies 2019/2020 als leidraad gebruikt. De RvC heeft daarbij geëvalueerd wat goed gaat en waar nog verbetering wenselijk is t.a.v. de effectiviteit van vergaderingen, tijdsbesteding RvC werkzaamheden, het functioneren van de RvC en de onderlinge samenwerking in de RvC evenals de samenwerking met de bestuurder. Het streven daarbij is te komen tot een gezamenlijke visie en strategische doelen van de organisatie en de RvC. Gezien deze procesaanpak heeft de RvC er voor gekozen deze keer geen input op te halen bij de bestuurder en bestuurssecretaris.

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 2020 ten minste 5 PE-punten te

behalen. In Tabel 8.4. een overzicht van de door de commissarissen behaalde PE-punten in het verslagjaar. Hieruit blijkt dat elke commissaris in 2020 heeft voldaan aan de verplichting permanente educatie.

Tabel 8.4. Overzicht van de door de leden van RvC behaalde PE-punten in 2020

Naam commissaris	PE-norm 2020	PE-behaald 2020	Overschot/ tekort 2019	Voldaan	Overschot/ tekort 2019-2020
Lia Bode	5	11	+1	Ja	+7
Carola van der Weijden	5	12	+5	Ja	+12
Maurice Vranken	5	11	+3	Ja	+9
Dave Huntjens	5	11	+5	Ja	+11
Ger Römgers	5	7	+3	Ja	+5
Thea Houbiers	5	13	+5	Ja	+13

8.7. 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 8.5.

Tabel 8.5. Bezoldiging leden RvC

Gegevens 2020			
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 2020	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 15.000	€ 11.000	€ 11.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 28.350	€ 18.900	€ 18.900
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	€ 15.000	€ 11.000	€ 11.000
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 2019			
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 toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 27.450	€ 9.225	€ 18.300

Gegevens 2020			
Naam	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 2020	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Bezoldiging			
Bezoldiging	€ 11.000	€ 11.000	€ 11.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	€ 18.900	€ 18.900	€ 18.900
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	€ 11.000	€ 11.000	€ 11.000
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 2019			
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 toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 18.300	€ 18.300	€ 18.300

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen is er geen functionaris die in 2020 een bezoldiging boven het toepasselijke WNT-maximum heeft ontvangen, of waarvoor in eerdere jaren een vermelding op grond van de WNT heeft plaatsgevonden of had moeten plaatsvinden (2019: geen functionaris). Er is in 2020 geen ontslaguitkering (2019: geen) aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dient te worden gerapporteerd.

8.8. SLOTWOORD

2020...de Corona crisis raakte iedereen. Het thuiswerken en de beperkte sociale contacten trokken een zware wissel op de medewerkers van HEEMwonen, onze huurders, onze stakeholders. Desondanks zagen we een grote inzet met onverminderde aandacht voor de dienstverlening van HEEMwonen en zijn er goede resultaten behaald. Hopelijk bieden de vaccinaties en coronatesten ons weer snel de bewegingsvrijheid die we in 2020 zo hebben moeten missen en kunnen we elkaar in 2021 weer echt ontmoeten op de werkvloer in plaats van via digitale meetings op een beeldscherm. 2020 was ook het jaar waarin we afscheid hebben genomen van Marjo Vankan en we op interim-basis de leiding van HEEMwonen in handen van Wilfried Stribos hebben gelegd. In 2021 zal Liesbeth van Beek als nieuwe bestuurder het stokje overnemen. Tenslotte heeft er ook in de RvC een wisseling plaatsgevonden en is het voorzitterschap overgenomen door Carola vd Weijden. Al met al kijkt de RvC uit naar 2021, het jaar van een nieuwe start, waarin ook een nieuw ondernemingsplan zal worden opgesteld, waarbij de stakeholders van HEEMwonen uiteraard worden betrokken.

Dit verslag is vastgesteld door de Raad van Commissarissen van HEEMwonen:

Carola van der Weijden, *voorzitter*

Dave Huntjens, *vice voorzitter*

Maurice Vranken

Wim Weide

Thea Houbiers

Lia Bode

Kengetallen HEEMwonen	2020	2019	2018	2017
Gegevens woningbezit				
Aantal verhuureenheden in exploitatie:				
• woningen en woongebouwen (zelfstandige eenheden)	9.705	9.731	9.933	10.025
• onzelfstandige wooneenheden	487	487	487	487
• parkeergelegenheden	1.355	1.355	1.434	1.477
• overige eenheden (maatschappelijk /bedrijfsmatig onroerend goed	36	42	42	43
Totaal aantal verhuureenheden	11.583	11.609	11.896	12.027
Mutaties in het (woning)bezit				
• aantal woningen opgeleverd	-	-	8	-
• aantal overige verhuureenheden opgeleverd	-	-	-	-
• aantal woningen aangekocht	-	-	-	7
• aantal woningen verkocht / uit exploitatie	-4	-	-	-2
• aantal woningen gesloopt	-24	-202	-100	-
• aantal overige eenheden gesloopt	-	-85	-39	-6
• aangekochte panden / percelen	-	-	-	-
• wijzigingen als gevolg van herclassificatie	2	-	-	-
Aantal woningen naar huurprijsklasse				
<i>(gerelateerd aan aftoppingsgrenzen huurtoeslag)</i>				
• goedkope woningvoorraad	944	1.151	1.563	1.601
• betaalbare woningvoorraad	7.120	7.219	7.006	6.986
• dure woningvoorraad tot liberalisatiegrens	1.419	1.129	1.038	1.112
• geliberaliseerde woningvoorraad	222	232	326	326
Kwaliteit				
• kosten niet planmatig onderhoud per Vhe (in €)	1.103	655	701	557
• kosten planmatig onderhoud per Vhe (in €)	848	1.193	1.725	1.447
• totaal kosten onderhoud / Vhe (in €)	1.951	1.848	2.426	2.004
Prijs / kwaliteitverhouding				
<i>(cijfers ultimo boekjaar)</i>				
• gemiddeld aantal punten WWS	152	147	142	143
• gemiddelde netto huurprijs (in €)	560	544	532	524
• huursomstijging (in %)	2,30	1,23	1,18	0,54
• netto huurprijs als % maximaal redelijke huurprijs	71	73	75	75
Het verhuren van woningen				
• mutatiegraad (in %)	6,80	7,80	8,50	8,24
• huurachterstand (in %)	1,03	1,05	1,06	0,97
• totale huurderving (in %)	1,95	1,66	2,49	2,44
• mutatieleegstand (in %)	0,84	0,63	0,62	0,61
• renovatieleegstand (in %)	0,23	0,36	0,43	*
• herstructureringsleegstand (in %)	0,88	0,67	1,44	1,83

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

Kengetallen HEEMwonen (vervolg)	2020	2019	2018	2017
Financiële continuïteit				
• solvabiliteit (eigen vermogen / balanstotaal) (in %)	72,47	72,07	71,62	67,78
• solvabiliteit (o.b.v. beleidswaarde) (in %)	49,36	46,66	52,88	-
• liquiditeit (current ratio)	0,41	0,56	0,35	0,45
• gemiddelde vermogenskostenvoet (in %)	1,99	2,47	3,65	3,83
• rentedekkingsgraad (ICR)	3,07	2,31	2,49	3,21
• dekkingsgraad rente + aflossing (DSCR)	0,56	0,45	0,46	0,99
• loan to value (in % marktwaaarde)	25,83	26,52	27,62	31,64
• loan to value (in % beleidswaarde) vanaf 2018	48,29	52,39	46,50	-
• loan to value (in % bedrijfswaarde) t/m 2017	-	-	-	57,70
Balans en winst- en verliesrekening (in €)				
• eigen vermogen / zelfstandige woning	87.645	82.509	74.128	63.039
• voorzieningen / zelfstandige woning	1.362	783	51	51
• langlopende schulden / zelfstandige woning	30.642	29.750	28.011	28.561
• totaal opbrengsten / zelfstandige woning	7.392	7.341	7.062	6.940
• (overheids)heffingen per zelfstandige woning	360	302	351	423
• overige bedrijfslasten / zelfstandige woning	877	825	744	750
• jaarresultaat / zelfstandige woning	4.915	6.842	10.506	7.298
Personeelsbezetting				
Aantal formatieplaatsen gesplitst naar kostenplaats:				
• directie	3,00	3,00	3,00	2,66
• HRM	2,06	1,28	2,06	1,72
• business control	0,89	0,89	-	-
• bedrijfsvoering	15,80	15,69	16,62	23,28
• strategie & beleid	11,49	10,49	10,11	5,67
• woonservice	55,51	46,20	43,38	33,11
• vastgoed	15,50	15,67	17,33	31,14
	104,25	93,22	92,50	97,58
Totaal aantal medewerk(st)ers:	117	103	102	108
Kosten per zelfstandige woning (in €)				
• Personeelskosten (excl. doorbelastingen)	996	907	849	785
• Huisvestingskosten	30	24	24	21
• Kosten toezicht (RvC)	18	12	10	11
• Algemene kosten	238	246	237	265

9

Jaarrekening

Inhoudsopgave

1	Balans per 31 december 2020	101
2	Winst- en verliesrekening over 2020	103
3	Kasstroomoverzicht	104
4	Algemene toelichting	105
5	Algemeen en grondslagen voor waardering van activa en passiva	110
6	Grondslagen voor bepaling van het resultaat	122
7	Financiële instrumenten en risicobeheersing	127
8	Belangrijke inschattingen ten aanzien van waardering en resultaatbepaling	129
9	Kasstroomoverzicht	131
10	Toelichting op de balans	132
11	Toelichting op de winst- en verliesrekening	149
12	Gescheiden verantwoording DAEB en niet-DAEB	157
13	Verantwoording Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT)	165

1 Balans per 31 december 2020

(na voorgestelde resultaatbestemming) (bedragen x € 1.000)

	Ref.	31-12-2020	31-12-2019
VASTE ACTIVA			
Materiële vaste activa			
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	10.1	5.813	6.383
Vastgoedbeleggingen			
DAEB vastgoed in exploitatie	10.2	1.104.987	1.048.510
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	10.2	46.515	43.071
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	10.3	7.615	3.717
		<u>1.159.117</u>	<u>1.095.298</u>
Financiële vaste activa			
Latente belastingvordering(en)	10.4.1	770	1.517
Leningen u/g	10.4.2	2.950	2.950
		<u>3.720</u>	<u>4.467</u>
Som der vaste activa		1.168.650	1.106.148
VLOTTENDE ACTIVA			
Vorderingen			
Huurdebiteuren	10.5.1	360	529
Overheid	10.5.2	21	29
Belastingen en premies sociale verzekeringen	10.5.3	5	837
Overige vorderingen	10.5.4	346	1.152
Overlopende activa	10.5.5	473	199
		<u>1.205</u>	<u>2.746</u>
Liquide middelen	10.6	2.483	5.104
Som der vlottende activa		3.688	7.850
TOTAAL ACTIVA		1.172.338	1.113.998

	<i>Ref.</i>	31-12-2020	31-12-2019
EIGEN VERMOGEN			
Overige reserves	<i>10.7.1</i>	294.690	293.636
Herwaarderingsreserve	<i>10.7.2</i>	555.907	509.258
		850.597	802.894
 VOORZIENINGEN			
Voorziening onrendabele investeringen en herstructurerings	<i>10.8.1</i>	12.251	7.078
Overige voorzieningen	<i>10.8.2</i>	963	531
		13.214	7.609
 LANGLOPENDE SCHULDEN			
Schulden/leningen kredietinstellingen	<i>10.9.1</i>	297.378	289.502
 KORTLOPENDE SCHULDEN			
Schulden aan leveranciers	<i>10.10.1</i>	2.528	4.376
Belastingen en premies sociale verzekeringen	<i>10.10.2</i>	3.097	2.439
Overige schulden	<i>10.10.3</i>	868	558
Overlopende passiva	<i>10.10.4</i>	4.656	6.620
		11.149	13.993
 TOTAAL PASSIVA		1.172.338	1.113.998

2 Winst- en verliesrekening over 2020

(bedragen x € 1.000)

	Ref.	2020	2019
Huuropbrengsten	11.1.1	67.830	66.956
Opbrengsten servicecontracten	11.1.2	3.171	3.331
Lasten servicecontracten	11.1.3	-3.655	-3.645
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	11.1.4	-5.733	-5.315
Lasten onderhoudsactiviteiten	11.1.5	-22.594	-22.601
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	11.1.6	-6.592	-5.831
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille		32.427	32.895
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	11.1.7	-	184
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling		-	184
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	11.2	502	-
Lasten verkochte vastgoedportefeuille	11.2	-547	-1
Toegerekende organisatiekosten	11.2	-	-
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		-45	-1
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	11.3.1	-24.427	-25.484
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	11.3.2	57.949	78.408
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille		33.522	52.924
Opbrengsten overige activiteiten	11.4.1	220	214
Kosten overige activiteiten	11.4.2	-	-
Netto resultaat overige activiteiten		220	214
Overige organisatiekosten	11.5	-2.691	-2.398
Leefbaarheid	11.6	-2.940	-2.787
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	11.7.1	205	205
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	11.7.2	19	-
Rentelasten en soortgelijke kosten	11.7.3	-6.727	-7.961
Saldo financiële baten en lasten		-6.503	-7.756
Resultaat voor belastingen		53.990	73.275
Belastingen	11.8	-6.287	-6.695
Resultaat na belastingen		47.703	66.580

3 Kasstroomoverzicht

(directe methode) (bedragen x € 1.000)	2020	2019
Operationele activiteiten		
Huren	71.224	70.043
Overige bedrijfsontvangsten	68	232
Renteontvangsten	198	204
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	<u>71.490</u>	<u>70.479</u>
Personeelsuitgaven	9.209	9.133
Onderhoudsuitgaven	20.779	17.934
Overige bedrijfsuitgaven	9.782	10.507
Rente uitgaven	7.172	8.163
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	46	50
Verhuurderheffing	3.444	2.891
Leefbaarheid externe uitgave niet investering gebonden	1.665	916
Vennootschapsbelasting	4.521	10.190
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	<u>56.618</u>	<u>59.784</u>
Kasstroom uit operationele activiteiten	14.872	10.695
(Des)Investeringsactiviteiten		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	502	-
Verkoopontvangsten grond	-	184
<i>Tussentelling ingaande kasstromen MVA</i>	<u>502</u>	<u>184</u>
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	-15.222	-1.378
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-9.427	-16.799
Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	-942	-955
Investerings overig	-280	-316
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen MVA</i>	<u>-25.871</u>	<u>-19.448</u>
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten	-25.369	-19.264
Financieringsactiviteiten		
Nieuwe door WSW geborgde leningen	40.000	45.000
Aflossing door WSW geborgde leningen	-32.124	-33.733
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	7.876	11.267
Mutatie liquide middelen	-2.621	2.698
Liquide middelen per 1-1	5.104	2.406
Liquide middelen per 31-12	2.483	5.104

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

Sinds maart 2020 heeft de wereld te maken met een pandemie door het COVID-19 virus. De impact op Nederland en de rest van de wereld is groot. 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 merendeel 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 de 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 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.

4.3 Continuïteit

Het eigen vermogen van woningstichting HEEMwonen bedraagt per 31 december 2020 € 851 miljoen positief (2019: € 803 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.

Het bovenstaande in ogenschouw nemende is de jaarrekening opgemaakt op basis van continuïteit en achten wij de ingenomen schattingen in de jaarrekening passend.

4.4 Stelselwijzigingen

Verwerking uitgaven na eerste verwerking

Op basis van de aangepaste RJ 645 heeft HEEMwonen in 2020 een wijziging aangebracht in de wijze waarop uitgaven in het vastgoed in exploitatie na eerste verwerking in de jaarrekening worden verwerkt. Deze uitgaven worden nu verwerkt in overeenstemming met artikel 14a van de Regeling toegelaten instelling volkshuisvesting. Hierin zijn nadere definities opgenomen voor onderhoud en verbetering. Onderhoudslasten worden in de winst-en-verliesrekening verwerkt en verbeteringen als onderdeel van de kostprijs van het vastgoed in exploitatie. HEEMwonen verwerkte deze kosten tot vorig jaar nog als investering. De gewijzigde verwerking van onderhoud en verbetering heeft beperkte invloed op de omvang van het vermogen en resultaat en op de kasstromen, maar wel op de samenstelling daarvan. De stelselwijziging is in overeenstemming met de overgangsbepaling in RJ 645 prospectief verwerkt wat inhoudt dat de vergelijkende cijfers niet zijn aangepast.

4.5 Schattingswijzigingen

In de jaarrekening 2020 is sprake van de volgende schattingswijzigingen:

In het kader van de bepaling van de marktwaarde van het vastgoed dat we exploiteren in verhuurde staat, in de categorieën DAEB en niet-DAEB, hebben we diverse schattingswijzigingen doorgevoerd in de parameters en berekeningsmethodieken. Voor een toelichting zie paragraaf 8 'Vastgoedbeleggingen'. Vanwege de aard van de schattingswijziging kunnen we niet bepalen welke invloed die heeft op de het resultaat in het boekjaar.

Toelichting beleidswaarde

De beleidswaarde zoals opgenomen in de toelichting van de jaarrekening 2020 is aangepast ten opzichte van voorgaand jaar door het toepassen van andere verdeelsleutels. In de jaarrekening 2019 heeft HEEMwonen geen kosten toegerekend aan de overige organisatiekosten. In 2020 is dit

wel het geval. De toegerekende kosten aan overige organisatiekosten worden niet meegenomen in de beleidswaardeberekening.

4.6 Presentatiewijzigingen

In de jaarrekening 2020 zijn diverse presentatiewijzigingen doorgevoerd.

Ten eerste betreft dit de functionele indeling van de winst-en-verliesrekening. Hiermee wordt aangesloten bij de voorschriften en nadere definities zoals opgenomen in de 'Handleiding toepassen functionele indeling winst-en-verliesrekening bij corporaties, verslagjaar 2020'. Deze presentatiewijzigingen hebben betrekking op de huuropbrengsten, lasten verhuur- en beheeractiviteiten, lasten onderhoudsactiviteiten, overige directe operationele lasten exploitatie bezit, lasten servicecontracten, leefbaarheid en de overige organisatiekosten. De vergelijkende cijfers 2019 zijn hierop aangepast.

In 2020 is een onderhoudscategorie onder het niet-planmatig onderhoud gerubriceerd die in voorgaande jaren onder het planmatig onderhoud is gerubriceerd. Dit betreft voornamelijk het vervangen van badkamer, keuken en toilet (BKT) bij mutatie of op verzoek van de huurder. De onderhoudscijfers 2019 zijn in verband hiermede anders gerubriceerd dan in de jaarrekening 2019. Het niet-planmatig onderhoud is door deze wijziging met 3,6 miljoen euro verhoogd terwijl het planmatig onderhoud met hetzelfde bedrag is verlaagd.

Sinds enkele jaren neemt HEEMwonen een groot deel van de kosten van glasbewassing en de groenvoorzieningen in diverse complexen voor eigen rekening. Tot en met het verslagjaar 2019 werden deze lasten onder de lasten servicecontracten gerubriceerd. Met ingang van het jaar 2020 worden deze lasten als onderhoudslasten begroot en verantwoord. Door deze wijziging stijgen de onderhoudslasten 2019 met 550 duizend euro en dalen de overige bedrijfslasten met hetzelfde bedrag.

De presentatiewijzigingen hebben geen invloed op het vermogen en het resultaat.

Bedragen x € 1.000	Verhuur- en beheer	Niet- planmatig onderhoud	Planmatig onderhoud	Toegerekende organisatiekosten onderhoud	Overige directe operationele lasten	Lasten servicecon- tracten	Leefbaar- heid	Overige organisatie- kosten
Jaarrekening 2019	6.509	6.806	12.401	3.523	5.920	4.248	3.166	-
Functionele indeling/verdeelsleutels	- 1.195	-	-	-680	-38	-54	-379	2.347
BKT	-	3.623	3.623	-	-	-	-	-
Glasbewassing/groenvoor- ziening	-	550	-	-	-	-550	-	-
Vergelijkende cijfers 2019	5.314	10.979	8.778	2.843	5.882	3.644	2.787	2.347

4.7 Oordelen en schattingen

Bij toepassing van de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening vormt de bestuurder 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.

4.8 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 geclassificeerd 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 en presentatiewijzigingen zoals opgenomen in paragraaf 4.5 en 4.7. Voor de schattingswijzigingen zie paragraaf 4.6.

5.3 Materiële vaste activa en vastgoedbeleggingen

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 6.3.9. 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 Vastgoedbeleggingen

Algemene uitgangspunten

Tenzij bij de afzonderlijke waarderingsgrondslagen van de balansposten iets anders wordt vermeld gelden voor alle vastgoedbeleggingen 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 in zoals beschreven in paragraaf 6.3.9. Er wordt rekening gehouden met bijzondere waardeverminderingen die op balansdatum worden verwacht.

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 2020').

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 basiskennmerken 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 gelijkgesteld 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 2020 voorgeschreven parameters en uitgangspunten toegepast:

Parameters woongelegenheden	2021	2022	2023	2024	2025 e.v.
Prijsinflatie	1,40%	1,60%	1,80%	2,00%	2,00%
Looninflatie	1,40%	1,95%	2,50%	2,50%	2,50%
Bouwkostenstijging	3,00%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Leegwaardestijging	4,70%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%

Instandhoudingsond. doorexploiteren per vhe -EGW	€ 944 - € 2.422				
Instandhoudingsond. doorexploiteren per vhe -MGW	€ 984 - € 2.480				
Instandhoudingsond. uitponden per vhe -EGW	€ 593 - € 1.478				
Instandhoudingsond. uitponden per vhe -MGW	€ 657 - € 1.727				
Beheerkosten per vhe - EGW	€ 458				
Beheerkosten per vhe - MGW	€ 450				
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,19%				
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,08%				
Verhuurderheffing (% van de WOZ)	0,526%				
Huurderving (% van de huursom)	1,00%				
Mutatiekans bij doorexploiteren	7,77%				
Mutatiekans bij uitponden (jaar 1)	8,50%				
Mutatieleegstand DAEB	0 maanden				
Mutatieleegstand niet-DAEB	3 maanden				
Verkoopkosten bij uitponden (% van de leegwaarde)	1,30%				
Disconteringsvoet bij doorexploiteren:	6,20%				
Disconteringsvoet bij uitponden:	6,73%				
Huurstijging boven prijsinflatie voorgaand jaar – zelfstandige eenheden	1,20%	1,20%	1,00%	0,50%	0,50%

Parameters bedrijfsmatig onroerend goed	2020	2019
Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 7,69	€ 7,46
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 9,70	€ 9,40
Beheerkosten % van de markthuurl - BOG	3%	3%
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,39088%	0,35578%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,12%	0,13%
Disconteringsvoet:	10,19%	9,79%

Parameters maatschappelijk onroerend goed	2020	2019
Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 7,56	€ 7,34
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 11,80	€ 11,40
Beheerkosten % van de markthuurl - BOG	2%	2%
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,39088%	0,35578%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,12%	0,13%
Disconteringsvoet:	8,47%	8,54%

Parameters intramuraal zorgvastgoed	2020	2019
Instandhoudingsonderhoud per m2 bvo	€ 8,99	€ 8,30
Mutatieonderhoud per m2 bvo	€ 11,80	€ 11,40
Beheerkosten (% van markthuur)	2,50%	2,50%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,34%	0,36%
Disconteringsvoet:	7,22%	7,37%

Voor juridische splitsingskosten is een norm gehanteerd van € 544 per te splitsen eenheid. De verkoopkosten bedragen 1,3% van de leegwaarde van een verhuureenheid. Onder deze kosten vallen de makelaarskosten, en indien aanwezig, eventuele andere handelingskosten. De overdrachtskosten bestaan uit overdrachtsbelasting en notaris- en registratiekosten. Het tarief voor de overdrachtsbelasting voor beleggerswoningen is per 1 januari 2021 gewijzigd van 2% naar 8%. Het tarief voor de overige aankoopkosten is bepaald op 1%. Voor het berekenen van de overdrachtskosten worden twee tarieven gebruikt, te weten 3% en 9%. Voor het bepalen van de marktwaarde k.k. per 31 december 2020 wordt het tarief van 3% toegepast en voor het bepalen van de eindwaarde k.k. wordt het tarief van 9% gebruikt. De overdrachtskosten worden berekend over de berekende waarde van de 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	€ 376	€ 727	€ 1.225	€ 441	€ 786	€ 1.385
Leegwaarde	€ 49.431	€ 131.830	€ 267.863	€ 38.999	€ 130.370	€ 329.200
Leegwaardestijging (5 jaars gem.)		2,80%			2,54%	
Disconteringsvoet bij doorexploiteren:	5,34%	6,20%	6,90%	7,07%	7,43%	7,60%
Disconteringsvoet bij uitponden:	5,87%	6,73%	7,38%	7,64%	8,00%	8,17%
Mutatiekans bij doorexploiteren	4,00%	9,88%	100,00%	4,00%	10,21%	100,00%
Mutatiekans bij uitponden (jaar 1)	4,00%	10,90%	100,00%	4,00%	11,05%	100,00%
Onderhoud bij doorexploiteren	€ 944	€ 1.601	€ 2.480	€ 1.162	€ 1.556	€ 1.928
Onderhoud bij uitponden	€ 593	€ 932	€ 1.727	€ 471	€ 665	€ 971
Exit yield bij doorexploiteren	4,45%	7,02%	19,77%	6,12%	7,94%	11,15%
Exit yield bij uitponden	4,80%	7,12%	15,42%	4,39%	7,56%	10,08%

BOG-MOG	Min.	Max.
Markthuur per m2 VVO	€ 40	€ 110
Disconteringsvoet bij doorexploiteren	8,01%	11,03%
Onderhoud per m2 BVO	€ 6,90	€ 10,52
Exit yield	7,64%	11,71%
Markthuurstijging (5 jaars gem.)	1,20%	1,80%

ZOG	Min.	Max.
Markthuur per m2 VVO	€ 80	€ 135
Disconteringsvoet bij doorexploiteren	6,55%	8,34%
Onderhoud per m2 BVO	€ 6,22	€ 12,86
Exit yield	6,11%	9,42%
Markthuurstijging (5 jaars gem.)	1,20%	2,00%

Parkeren	Min.	Max.
Markthuur	€ 18,50	€ 62,50
Leegwaarde	€ 2.350	€ 9.500
Disconteringsvoet bij doorexpluiten	6,36%	6,96%
Disconteringsvoet bij uitponen	6,36%	6,96%
Mutatiekans bij doorexpluiten	4,0%	12,1%
Mutatiekans bij uitponen (jaar 1)	4,0%	12,1%
Onderhoud	€ 48	€ 138
Exit yield doorexpluiten	6,75%	7,00%
Exit yield uitponen	6,75%	7,00%

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

In 2020 is zijn de portefeuilles wonen, parkeren en BOG/MOG/ZOG in exploitatie door een externe onafhankelijke taxateur getaxeerd door middel van een taxatie-update. Met uitzondering van de complexen W-746 en W-747, die zijn ontstaan naar aanleiding van de renovatie van 121 van de 397 woningen uit het oude complex W-745. Beide complexen zijn door de taxateur volledig getaxeerd.

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.

5.3.3 Grondslagen voor de bepaling van de beleidswaarde

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 doorexploteerscenario, derhalve geen rekening houden met een uitponscenario en geen rekening houden met voorgenomen verkopen van vastgoed in exploitatie. Hierbij wordt tevens uitgegaan van eeuwigdurende looptijd in de eindwaarde. Ten aanzien van de gehanteerde exit yield wordt direct aangesloten bij de gehanteerde methodiek volgens het Handboek modelmatig waarderen. Deze is daarmee niet langer als vrijheidsgraad toegepast.
2. Inrekening van de intern bepaalde streefhuur in plaats van de markthuur, vanaf het ingeschatte moment van (huurders)mutatie. De streefhuur betreft de huur die volgens het beleid van de corporatie bij mutatie in rekening wordt gebracht, passend binnen de geldende wet- en regelgeving, feitelijke beklemmingen en prestatieafspraken met gemeenten.

3. Inrekening van toekomstige onderhoudslasten, bepaald overeenkomstig het (onderhouds)beleid van de corporatie en het als onderdeel daarvan vastgestelde meerjarenonderhoudsprogramma voor het vastgoedbezit, in plaats van onderhoudsnormen in de markt. HEEMwonen hanteert hierbij het volgende uitgangspunt ten opzichte van de marktwaarde.
De onderhoudsnorm waarmee in de beleidswaarde wordt gerekend bedraagt 2.397 euro (2019: 2.284 euro) per woning. Dit bedrag is inclusief toegerekende organisatiekosten. De gemiddelde onderhoudskosten in de marktwaardeberekening bedragen exclusief toegerekende organisatiekosten 1.145 euro (2019: 1.168 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 2020 is toegepast.
De belastingen en verzekeringen zijn gebaseerd op de werkelijke kosten die in 2020 op deze onderdelen zijn gerealiseerd.

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

Voor zover afwijkend voor de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat gehanteerde uitgangspunten, zijn de gehanteerde uitgangspunten voor de toekomstige exploitatie - zoals toegepast voor de bepaling van de beleidswaarde van de activa in exploitatie - afgeleid van de meerjarenbegroting (ontwikkeling streefhuur, onderhoudslasten en de lasten van verhuur & beheer) en geënt op de wettelijke voorschriften opgenomen in RTiV artikel 151.

HEEMwonen heeft hierbij uitgangspunten bepaald die mede van invloed zijn op de beleidswaarde. Wijzigingen van deze uitgangspunten zijn derhalve van invloed op deze waarde.

5.3.4 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.

5.3.5 *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 voorziening een langlopend karakter heeft dan wordt deze tegen contante waarde gewaardeerd.

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 herstructurerings

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 herstructurerings 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. De disconteringsvoet is 1,59% (2019: 5%)

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 2020 is de dekkingsgraad van het pensioenfonds

103,1% (31 december 2019: 113,2%). Op 31 december 2020 dient het pensioenfonds een dekkingsgraad van ten minste van 105% 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 pensioenfondsen 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 het contant maken is 1,59%.
- *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 Schulden

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.

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 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 2020:

- 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).

HEEMwonen past geen inkomensafhankelijke huurverhoging toe. De huurverhoging is gebaseerd op de streefhuur per woning. Wel is in 2020 een gedifferentieerde huurverhoging toegepast. Per 1 juli 2020 is een gemiddelde huurverhoging gerealiseerd van 2,31%. Inmiddels is bekend dat de huren van sociale huurwoningen in 2021 worden bevroren. Per 1 juli 2021 zal voor deze woningen dan ook geen huurverhoging worden doorgevoerd. Woningcorporaties worden hiervoor door het Rijk gecompenseerd.

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. Aangezien deze toegerekende kosten in 2020 gering zijn is deze toerekening niet toegepast. Indien de verkopen een structureel karakter krijgen zal toerekening in komende jaren wel plaatsvinden.

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 2020 (en 2019 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	2020	2019
Overhead	30%	27%
Geactiveerde productie eigen bedrijf	7%	10%
Exploitatie vastgoed DAEB verhuur en beheeractiviteiten	25%	26%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB verhuur en beheeractiviteiten	1%	1%
Exploitatie vastgoed DAEB onderhoudsactiviteiten	14%	14%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB onderhoudsactiviteiten	0%	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	9%	8%
Overige activiteiten	13%	12%
	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. Ten opzichte van de jaarrekening 2019 heeft een toerekening plaatsgevonden aan de overige organisatiekosten. De percentages 2019 zijn hierbij voor vergelijkingsdoeleinden aangepast.

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

Indirecte kosten	2020	2019
Exploitatie vastgoed DAEB verhuur en beheeractiviteiten	39%	40%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB verhuur en beheeractiviteiten	1%	1%
Exploitatie vastgoed DAEB onderhoudsactiviteiten	22%	23%
Exploitatie vastgoed niet-DAEB onderhoudsactiviteiten	1%	1%
Exploitatie vastgoed DAEB lasten servicecontracten	2%	2%
Exploitatie vastgoed Niet-DAEB lasten servicecontracten	0%	0%
Leefbaarheid	15%	13%
Overige activiteiten	20%	20%
	<u>100%</u>	<u>100%</u>

6.3.2 *Afschrijvingen 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 blijkenende verplichtingen.

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

6.3.4 *Lonen en salarissen en sociale lasten*

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

6.3.5 *Pensioenlasten*

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

6.3.6 *Leefbaarheid*

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

6.3.7 *Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren*

Opbrengsten worden verantwoord zodra HEEMwonen het recht hierop heeft verkregen.

6.3.8 *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.

6.3.9 *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.

6.3.10 *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 belastingsschulden 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). Vanaf 2018 wordt HEEMwonen geconfronteerd met het betalen van vennootschapsbelasting en wordt vennootschapsbelasting betaald via voorlopige aanslagen.

Met betrekking tot de vennootschapsbelasting heeft HEEMwonen een fiscale strategie gekozen en fiscale planning opgesteld die deels nog niet bekrachtigd is door de fiscus. Hierdoor is het mogelijk dat gekozen standpunten door de fiscus niet worden overgenomen en daarmee de gepresenteerde acute belastinglast over 2020 en 2019 en belastinglatenties zoals opgenomen in deze jaarrekening zullen afwijken. Dit betreft met name de gevolgen van een fiscale onderhoudsvoorziening die in de VpB aangifte 2018 is gevormd, echter niet in de fiscale positie in de jaarrekening is verantwoord. HEEMwonen volgt in haar fiscale strategie en fiscale planning de binnen de sector gangbare standpunten die naar de mening van belastingadviseurs pleitbaar zijn.

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 2020 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 renteaftspraken loopt HEEMwonen geen risico ten aanzien van toekomstige kasstromen (HEEMwonen maakt hier geen gebruik van). Met betrekking tot vastrentende vorderingen en schulden loopt HEEMwonen risico's over de marktwaaarde. HEEMwonen maakt geen gebruik van derivaten en/of afgeleide producten om financieringsrisico's af te dekken.

Kredietrisico

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

Liquiditeitsrisico

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

(Bedragen x € 1.000)	31 december 2020
Bankschuld	-
Kredietlimiet	3.000
Lopende investeringsverplichtingen	27.421
Reeds vastgelegde nog te storten leningen o/g	-
Nog niet benutte borgingsruimte WSW (2020-2022)	48.443

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. In 2020 is om deze reden geen niet-DAEB financiering aangetrokken. De verwachting is dat HEEMwonen ook in 2021 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 Vastgoedbeleggingen

8.1.1 Waardering vastgoed in exploitatie

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.

<i>Bedragen x € 1.000</i>		<i>Mogelijke</i>	<i>Marktwaarde</i>	<i>Effect op de</i>	<i>Effect op de</i>
	<i>Gehanteerde</i>	<i>afwijking</i>	<i>in verhuurde</i>	<i>marktwaarde in</i>	<i>marktwaarde in</i>
	<i>parameter</i>		<i>staat</i>	<i>verhuurde staat (€)</i>	<i>verhuurde staat (%)</i>
Jaarrekening			1.151.502		
Disconteringsvoet	full taxatie	+ 1%	1.035.843	-115.659	-10,0%
Markthuur	full taxatie	- 10%	1.113.201	-38.301	-3,3%
Leegwaarde	full taxatie	- 10%	1.122.273	-29.229	-2,5%
Mutatiegraad	full taxatie	- 1%	1.129.639	-21.863	-1,9%

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 ontwerpfase 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 deels nog niet bekrachtigd is door de fiscus. Hierdoor is het mogelijk dat gekozen standpunten door de fiscus niet worden overgenomen en daarmee de gepresenteerde acute belastinglast over 2020 en 2019 en belastinglatenties zoals opgenomen in deze jaarrekening zullen afwijken.

HEEMwonen heeft in de aangifte vennootschapsbelasting 2018 een voorziening groot onderhoud gevormd voor een bedrag van 23,8 miljoen euro. De belastinginspecteur heeft de aangifte 2018 in maart 2021 afgehandeld en de aanslag vennootschapsbelasting 2018 conform aangifte opgelegd. Dit echter onder expliciet voorbehoud van de inhoudelijke beoordeling en goedkeuring van de voorziening groot onderhoud. De fiscale vorming van de voorziening groot onderhoud is voorzichtigheidshalve niet in de jaarrekening 2020 verwerkt en zou in de toekomst nog kunnen leiden tot een lagere acute vpb-verplichting en een hogere passieve vpb-latentie.

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

	Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie			
	Bedrijfsgebouwen & terreinen		Software e.d.	
	2020	2019	2020	2019
Stand per 1 januari				
Verkrijgings- of vervaardigingsprijzen	10.916	10.848	5.171	4.921
Cumulatieve waardeverminderingen	-6.160	-5.882	-3.544	-2.814
Boekwaarde per 1 januari	4.756	4.966	1.627	2.107
Mutaties				
Investeringen	189	68	333	250
Afschrijvingen	-307	-278	-785	-730
Totaal mutaties	-118	-210	-452	-480
Stand per 31 december				
Verkrijgingsprijzen	11.105	10.916	5.504	5.171
Cumulatieve waardeverminderingen	-6.467	-6.160	-4.329	-3.544
Boekwaarde per 31 december	4.638	4.756	1.175	1.627
Recapitulatie totaal boekwaarde	5.813	6.383		

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

10.2 Vastgoedbeleggingen

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

	DAEB vastgoed in exploitatie		Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	
	2020	2019	2020	2019
Stand per 1 januari				
Verkrijgingsprijzen	569.309	570.599	39.998	40.293
Cumulatieve waardevermeerderingen	506.202	437.196	7.390	6.279
Cumulatieve waardeverminderingen	-27.002	-40.240	-4.317	-6.893
Boekwaarde per 1 januari	1.048.510	967.555	43.071	39.679
Mutaties				
Investeringsen	739	78		
Oplevering	12.832	13.251		
Desinvesteringsen	-2.309	-664		-2
Waardemutaties (ORT)	-9.294	-6.724		
Waardemutaties	54.509	75.014	3.444	3.392
Herclassificatie				
Totaal mutaties	56.477	80.955	3.444	3.390
Stand per 31 december				
Verkrijgingsprijzen	574.687	569.309	39.998	39.998
Cumulatieve waardevermeerderingen	547.345	506.202	8.562	7.390
Cumulatieve waardeverminderingen	-17.045	-27.002	-2.045	-4.317
Boekwaarde per 31 december	1.104.987	1.048.510	46.515	43.071
Recapitulatie totaal boekwaarden	1.151.502	1.091.581		

De boekwaarde per 31 december 2020 hebben betrekking op onderstaande eenheden.

Eenheden	DAEB	niet-DAEB	aantal eenheden	aantal contracten
Zelfstandige eenheden	9.308	202	9.510	9.510
Zelfstandige eenheden (ZOG)	195	-	195	5
Totaal zelfstandige eenheden	9.503	202	9.705	9.515
Onzelfstandige eenheden (ZOG)	487	-	487	19
Parkeervoorzieningen	3	1.352	1.355	1.355
Overige eenheden (MOG/BOG)	32	4	36	14
	10.025	1.558	11.583	10.903

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

De geschatte waarde gebaseerd op de meest recente WOZ-beschikkingen (belastingjaar 2021 met waardepeldatum 1 januari 2020) van deze eenheden bedraagt € 1.221 miljoen (vorig jaar € 1.153 miljoen).

10.2.1 Marktwaaarde in verhuurde staat

De marktwaaarde in verhuurde staat voor het gehele bezit in exploitatie bedraagt € 1.151,5 miljoen (2019: € 1.091,6 miljoen).

In 2020 is op de portefeuille wonen en parkeren in exploitatie grotendeels een markttechnische update gedaan. Enkele (renovatie)complexen zijn volledig getaxeerd.

De portefeuille BOG/MOG/ZOG is, evenals in 2019, gewaardeerd op basis van een markttechnische-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:

	2020	2019
Woningen	1.076.399	1.018.766
ZOG/MOG/BOG	66.882	65.260
Parkeervoorzieningen	8.221	7.555
	<u>1.151.502</u>	<u>1.091.581</u>

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

Verloopstaat marktwaaarde 2019-2020

	DAEB	Niet-DAEB	Totaal
*	Totaal	Totaal	Totaal
Marktwaaarde 2019	1.048.510	43.071	1.091.581
Voorraadmutaties			
Verkoop	-523	0	-523
Sloop	-1.785	0	-1.785
Subtotaal voorraadmutaties	-2.309	0	-2.309
Mutatie objectgegevens			
Contracthuur en leegstand	14.325	608	14.934
Maximaal redelijke huur	6.252	0	6.252
WOZ-waarde	-10.383	-46	-10.429
Contractgegevens BOG/MOG/ZOG	-308	48	-261
Complexdefinitie en verkooprestricties	777	0	777
Subtotaal mutatie objectgegevens	10.664	610	11.274
Methodische wijzigingen handboek en software			
Versieverschil	-934	-15	-949

Overdrachtskosten	-20.588	-747	-21.336
Overige rekenmethodiek	0	0	0
Subtotaal methodische wijzigingen handboek en software	-21.522	-762	-22.284
Parameteraanpassingen als gevolg van marktontwikkelingen			
Macro-economische parameters	-4.447	-129	-4.576
Mutatie- en verkoopkans	-2.564	58	-2.505
Reguliere huurstijging	-250	0	-250
Markthuur	6.436	721	7.157
Leegwaarde	28.818	1.350	30.168
Leegwaardestijging	11.131	469	11.600
Splitsings- en verkoopkosten	259	8	267
Instandhoudings- en mutatieonderhoud	-7.215	-454	-7.669
Beheerkosten	-1.641	-48	-1.689
Belastingen en verzekeringen	2.033	67	2.101
Verhuurderheffing	5.571	11	5.582
Overige kosten en opbrengsten	-16	0	-16
Disconteringsvoet	29.764	1.470	31.233
Exit yield	1.765	73	1.838
Subtotaal parameteraanpassingen als gevolg van marktontwikkelingen	69.644	3.596	73.240
Marktwaaarde 2020	1.104.987	46.515	1.151.502
Percentage marktwaaarde 2020 t.o.v. 2019	105,39%	108,00%	105,49%

10.2.2 Beleidswaarde

Corporaties vermelden in het jaarverslag 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:	2020	2019	
Disconteringsvoet	6,20%	6,50%	
Streefhuur per maand	€ 578	€ 564	per woning
Lasten onderhoud en beheer per jaar	€ 3.157	€ 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	85.165 lager
Streefhuur per maand	10% lager	105.407 lager
Lasten onderhoud en beheer per jaar	10% hoger	89.263 lager

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

Aansluiting van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie:

	2020	2019
Marktwaarde verhuurde staat	1.151.502	1.091.581
Beschikbaarheid (doorexploiteren)	39.232	2.566
Betaalbaarheid (huren)	-308.356	-270.760
Kwaliteit (onderhoud)	-248.589	-215.192
Beheer (beheerkosten)	-17.952	-47.315
Beleidswaarde	615.837	560.880

10.3 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

	Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie			
	Grondposities		Projecten	
	2020	2019	2020	2019
Stand per 1 januari				
Verkrijgingsprijzen	1.334	2.054	11.296	3.894
Cumulatieve waardeverminderingen	-	-	-8.913	-
Boekwaarde per 1 januari	1.334	2.054	2.383	3.894
Mutaties				
Investerings	-	-	23.659	20.397
Oplevering DAEB vastgoed	-	-	-12.832	-13.251
Sloop flats Bleijerheide	-	664	-	-
Sloop duplexwon. Oud-N'hagen	1.786	-	-	-
Waardevermindering ORT	-	-	-15.619	-8.913
Mutaties in grondposities	-2.009	-1.128	-	-
Overboeking grondposities	-1.009	-256	1.009	256
Totaal mutaties	-1.232	-720	-3.783	-1.511
Stand per 31 december				
Verkrijgingsprijzen	102	1.334	23.132	11.296
Cumulatieve waardeverminderingen	-	-	-15.619	-8.913
Boekwaarde per 31 december	102	1.334	7.513	2.383
Recapitulatie totaal boekwaarde	7.615	3.717		

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).

10.4 Financiële vaste activa

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

	Latente belasting- vorderingen	Leningen u/g	Totaal
Stand per 1 januari 2020	1.517	2.950	4.467
Waardeverminderingen	-757	-	-757
Stand per 31 december 2020	770	2.950	3.720

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:

	31-12-2020	31-12-2019
Verrekenbare tijdelijke verschillen inzake:		
- belastingvordering leningen o/g	249	275
- belastingschuld leningen u/g	-6	-8
- belastingvordering fiscaal afschrijvingspotentieel	527	1.250
Totaal latente belastingvorderingen	770	1.517

De nominale waarde van de latentie leningen o/g 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 last in de commerciële jaarrekening van € 0,7 miljoen. De nominale waarde van de latentie is € 576.000.

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 2020, waarvoor geen latentie is gevormd.

bedragen x € 1.000	
Commerciële waarde vastgoed	1.151.502
Fiscale waarde vastgoed	891.561
Verskil	259.941

Van de compensabele verliezen is de verwachting dat deze gecompenseerd worden binnen de daarvoor beschikbare termijn van verliescompensatie binnen de fiscale wetgeving hierover. Het deel van de vennootschapsbelasting over de fiscale verliezen dat is ontstaan door de beperking van de rente-af trek bedraagt € 5,6 miljoen en is niet geactiveerd aangezien dit naar verwachting niet in de toekomst kan worden gecompenseerd.

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 resterende looptijd van 2,5 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 € 3,60 miljoen (2019: 3,79 miljoen). De marktwaarde is gebaseerd op de yieldcurve (met een opslag van 5 basispunten) per ultimo 2020.

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

	<u>31-12-2020</u>	<u>31-12-2019</u>
Zittende huurders:		
- huur	571	758
Vertrokken huurders	901	665
Af: voorziening dubieuze debiteuren	-1.112	-894
Totaal huurdebiteuren	<u>360</u>	<u>529</u>

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:

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
Stand per 1 januari	894	652
Af: afboeking dubieuze debiteuren	-216	-79
Bij: dotatie boekjaar	434	321
Stand per 31 december	<u>1.112</u>	<u>894</u>

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	
	2020	2019	2020	2019
	boekjaar	boekjaar	boekjaar	boekjaar
tot en met 1 mnd.	556	462	86	72
1 tot en met 2 mnd.	190	296	142	223
2 tot en met 3 mnd.	70	95	83	122
3 tot en met 4 mnd.	27	52	49	90
4 tot en met 5 mnd.	27	24	64	57
5 mnd. of meer	42	68	147	194
	912	997	571	758

De van zittende huurders te vorderen huren (inclusief overige vorderingen) ultimo boekjaar bedragen 1,03% (ultimo vorig boekjaar: 1,05%) van de bruto jaarhuur, uitgaande van de maand december.

10.5.2 Overheid

	31-12-2020	31-12-2019
Gemeente Landgraaf	10	19
Gemeente Kerkrade	11	10
Totaal overheid	21	29

10.5.3 Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2020	31-12-2019
Premies sociale verzekeringen	5	5
Vennootschapsbelasting	-	832
Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen	5	837

10.5.4 Overige vorderingen

	31-12-2020	31-12-2019
Totaal overige vorderingen	346	1.152

Dit betreft o.a. de door de Provincie Limburg en IBA Parkstad toegekende subsidie die is bestemd voor het project Super Local en een vordering op het UWV die betrekking heeft op bijdragen in betaalde transitievergoedingen.

10.5.5 Overlopende activa

	31-12-2020	31-12-2019
Nog te ontvangen interest	102	102
Vooruitbetaalde beheerkosten	95	95
Vooruitbetaalde kosten Cegeka	198	-
Verenigingen van Eigenaren (o.a. saldo onderhoudsvoorziening)	51	-
Overige	27	2
Totaal overlopende activa	<u>473</u>	<u>199</u>

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

10.6 Liquide middelen

	31-12-2020	31-12-2019
Kas	-	2
Rekening-courant	83	202
Spaarrekening	2.400	4.900
Totaal liquide middelen	<u>2.483</u>	<u>5.104</u>

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 2020 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:

	2020	2019
Stand per 1 januari	293.636	297.954
Uit resultaatbestemming	47.703	66.580
Overige mutaties	-46.649	-70.898
Stand per 31 december	294.690	293.636

De overige mutaties hebben betrekking op de ongerealiseerde herwaarderingen.

10.7.2 Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	2020	2019
Stand per 1 januari	509.258	438.360
Ongerealiseerde herwaardering boekjaar	46.649	70.898
Stand per 31 december	555.907	509.258

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 bestuurder en de Raad van Commissarissen reeds in de jaarrekening verwerkt. Het gehele resultaat is aan de overige reserves toegevoegd.

Per 31 december 2020 is in totaal € 555,9 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen begrepen (2019: € 509,2 miljoen), zijnde het verschil tussen de marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie en de kostprijs. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarderen bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

10.8 Voorzieningen

Het verloop van de voorzieningen is als volgt:

	<i>Stand per 1-1-2020</i>	<i>Dotaties</i>	<i>Onttrek- kingen</i>	<i>Vrijval</i>	<i>Stand per 31-12-2020</i>
Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen	7.078	19.954	-15.424	643	12.251
Overige voorzieningen:					
- Loopbaanontwikkelingsbudget	97	1	-	-	98
- Langdurig zieken	-	176	-	-	176
- Verplichting uit jubilea	434	255	-	-	689
Totaal	7.609	22.386	-15.424	643	13.214

Van het totale bedrag van de voorzieningen ad € 13,2 miljoen is een bedrag van € 0,8 miljoen als langlopend (langer dan een jaar) aan te merken. Hiervan heeft naar verwachting een bedrag van € 0,8 miljoen een looptijd langer dan 5 jaar.

10.8.1 Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

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

Project	Saldo per 1-1-20	Dotatie boekjaar	Onttrekkingen	Vrijval	Saldo per 31-12-20
673	-	-46.000	-	46.000	-
647	1.648.678	-597.000	-1.648.678	597.000	-
665A	5.429.428	2.819.000	-8.248.428		-
BB18-01	-	6.324.000	-2.112.365		4.211.635
BB19-02	-	6.150.000	-127.460		6.022.540
NB17-01	-	966.000	-336.982		629.018
NB18-02	-	1.918.000	-1.918.000		-
NB18-07	-	1.432.000	-44.572		1.387.428
NB19-01	-	988.000	-988.000		-
	7.078.106	19.954.000	-15.424.485	643.000	12.250.621

10.8.2 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 hoofde van langdurige ziekte*

De voorziening vanwege loondoorbetaling bij ziekte wordt gevormd voor op balansdatum bestaande verplichtingen tot het in de toekomst doorbetalen van beloningen aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend of geheel niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid. In deze voorziening liggen tevens begrepen eventuele ontslagvergoedingen te betalen aan deze personeelsleden. De voorziening loondoorbetaling bij ziekte wordt opgenomen tegen de contante waarde van de verwachte loondoorbetalingen gedurende het dienstverband.

- *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 1,59%.

10.9 Langlopende schulden

	<i>Stand per 31-12-2020</i>	<i>Aflossings- verplichting 2021</i>	<i>Resterende looptijd > 1 jaar</i>	<i>Resterende looptijd > 5 jaar</i>
Schulden/leningen kredietinstellingen	297.378	25.084	83.283	189.011

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 2020 bedraagt € 347 miljoen (2019: € 322,5) miljoen. De marktwaarde is gebaseerd op basis van de rentetermijnstructuur (yieldcurve) plus 20 basispunten (2019: plus 17 basispunten) opslag. Indien de marktwaarde van de leningenportefeuille bepaald zou worden zonder opslagen of afslagen bedraagt deze € 356,5 (2019: € 327,8 miljoen).

Rentevoet en aflossingssysteem

De gemiddelde rentevoet van de leningen bedraagt 2,12% (2019: 2,47). 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 € 300,4 miljoen (vorig boekjaar: € 293,0 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 € 285,4 miljoen (2019: € 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 2020 van de schulden/leningen kredietinstellingen kunnen als volgt worden toegelicht:

	Schulden/leningen kredietinstellingen	
Stand per 1 januari 2020 (lang- en kortlopend)		289.502
Bij: nieuwe leningen		40.000
Af: aflossingen		-32.124
Stand per 31 december 2020 (lang- en kortlopend)		297.378
Waarvan opgenomen onder schulden op korte termijn	-	-
Waarvan opgenomen onder schulden op lange termijn	297.378	297.378

Informatie leningenportefeuille

Schuldrestant naar restant looptijd en rentepercentage:

Restant looptijd \ Rentepercentage	< 1 %	1% < 2 %	2% < 3 %	3% < 4 %	4% < 5 %	Overig	Totaal
< 1 jaar	-	-	-	10.800	8.100	298	19.198
< 5 jaar	-	7.500	23.760	31.485	10.636	-	73.381
< 10 jaar	12.500	171	7.500	-	11.780	-	31.952
< 15 jaar	-	7.812	5.000	4.011	2.463	-	19.286
< 20 jaar	-	29.566	2.993	0	1.489	-	34.048
< 25 jaar	12.500	33.690	-	872	2.451	-	49.513
Overig	50.000	20.000	-	-	-	-	70.000
Totaal	75.000	98.739	39.253	47.169	36.919	298	297.378

Vastrentende leningen

	2020	2019
Restschuld (inclusief kortlopend deel) per balansdatum	297.378	289.502
Gemiddelde rente	2,12%	2,47%
Gemiddelde rentetypische looptijd	15,54	12,02
Gemiddelde liquiditeitstypische looptijd	16,05	12,57

Renteherzieningsperiode

	2020	2019
Geen renteherziening	285.815	277.286
1-5 jaar	10.810	11.439
5-10 jaar	753	777
>10 jaar	0	-
	297.378	289.502

10.10 Kortlopende schulden

10.10.1 Schulden aan leveranciers

	31-12-2020	31-12-2019
Leveranciers	2.528	4.376

10.10.2 Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2020	31-12-2019
Loonheffing en sociale lasten	415	432
Omzetbelasting	2.512	2.007
Vennootschapsbelasting	170	-
Totaal belastingen en premies sociale verzekering	3.097	2.439

De vennootschapsbelasting is het saldo van een schuld over het boekjaar 2020 ad € 1.573.000 en een vordering ad € 1.403.000 over het boekjaar 2019.

10.10.3 Overige schulden

	31-12-2020	31-12-2019
Te verrekenen servicekosten	522	325
CorpoConnect	97	37
Reservering niet opgenomen verlofrechten einde kalenderjaar	269	216
Saldo voorraad lampen	-20	-20
Totaal overige schulden	868	558

10.10.4 Overlopende passiva

	31-12-2020	31-12-2019
Niet-ervallen rente	3.026	3.581
Vooruitonvngen huur	964	941
Kosten controle jaarrekening	88	72
Super Local uit te betalen subsidie	408	408
Smeets Bouwfase 2 Energiek Heilust	-	990
Te verrekenen glasverzekering	153	155
Ketenpartners kosten t.l.v. 2019 afrekening afkoop en NPO	-	426
Telefooncentrale	-	30
Overige	17	17
Totaal overlopende passiva	<u>4.656</u>	<u>6.620</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 2020 bedraagt dit obligo € 11 miljoen (2019: € 10,6 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 € 27,4 miljoen (2019: 23,4 miljoen). De projecten worden binnen één jaar afgewikkeld.

10.11.3 Onderhoudsverplichtingen

Ultimo boekjaar is HEEMwonen onderhoudsverplichtingen aangegaan voor een totaalbedrag van € 4,4 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 zijn in Hoger Beroep gegaan tegen het vonnis van 27 maart 2019. Het Hoger beroep dient voor de meervoudige kamer in Den Bosch en kan meerdere jaren in beslag nemen.

10.11.6 Heffing saneringsfonds

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

11 Toelichting op de winst- en verliesrekening

(bedragen x € 1.000)

11.1.1 Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille

Huuropbrengsten

	2020	2019
Nettohuur:		
Woningen en woongebouwen DAEB	66.398	65.366
Woningen en woongebouwen niet-DAEB	2.031	1.995
Onroerende zaken, niet zijnde woningen DAEB	130	129
Onroerende zaken, niet zijnde woningen niet-DAEB	571	588
	69.130	68.078
Af: huurderiving wegens leegstand	-721	-1.122
Af: huurderiving wegens herstructurering	-579	-
Totaal huuropbrengsten	67.830	66.956

De te ontvangen nettohuur is gewijzigd als gevolg van:

- De gemiddelde huurverhoging per 1 juli 2020 bedroeg 2,31% (1 juli 2019: 1,06%)
- De huurderiving wegens mutatie-leegstand uitgedrukt in een percentage van de nettohuur bedraagt 1,06% (2019: 1,05%). Inclusief leegstand in verband met herstructurering bedraagt dit percentage 1,95% (2019: 1,65%).

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

	2020	2019
Leveringen en diensten (verrekenbaar)	3.424	3.402
Af: vergoedingsderiving wegens leegstand	-255	-18
	3.169	3.384
Nadere toelichting servicecontracten:		
- Opbrengsten na aftrek van vergoedingsderiving	3.169	
- Lasten servicecontracten (inclusief afschrijving overige goederen)	-2.903	
Saldo te verrekenen met huurders	-266	-307
Subtotaal verrekenbaar	2.903	3.077
Leveringen en diensten serviceabonnement (niet verrekenbaar)	268	255
Af: vergoedingsderiving wegens leegstand		-1
Subtotaal niet verrekenbaar	268	254
Totaal opbrengsten servicecontracten	3.171	3.331

11.1.3 Lasten servicecontracten

	2020	2019
Levering en diensten:		
Gas, water en elektra	-1.945	-2.146
Kosten groenvoorziening	-26	-18
Onderhouds- en schoonmaakkosten	-786	-768
Kosten alarmering en toezicht	-65	-62
Kosten serviceabonnement	-188	-226
Overige kosten	-8	-10
Vereniging van eigenaren	-72	-74
Resultaat S&V voorgaand jaar	-289	-64
Toegerekende organisatiekosten	-276	-277
Totaal lasten servicecontracten	-3.655	-3.645

11.1.4 Lasten verhuur en beheeractiviteiten

	2020	2019
Toegerekende organisatiekosten	-5.298	-4.994
Dotatie aan voorziening dubieuze huurdebiteuren	-435	-321
Totaal lasten verhuur en beheeractiviteiten	-5.733	-5.315

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

	2020	2019
Kosten niet-planmatig onderhoud	-11.127	-10.979
Kosten planmatig onderhoud	-8.563	-8.778
Toegerekende organisatiekosten	-2.904	-2.844
Totaal lasten onderhoudsactiviteiten	-22.594	-22.601

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

	2020	2019
Verhuurderheffing	-5.944	-5.441
Heffingsvermindering door sloop	2.500	2.550
Per saldo betaald verhuurderheffing	-3.444	-2.891
Belastingen	-2.955	-2.780
Premie verzekeringen	-215	-189
Verzekering eigen risico	-	-13
Geactiveerde productie eigen bedrijf	22	42
Totaal overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-6.592	-5.831

11.1.7 Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

	2020	2019
Omzet verkoop grond	-	184
af: toegerekende organisatiekosten	-	-
Totaal netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	184

HEEMwonen heeft in 2020 geen grond verkocht.

11.2 Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

	2020	2019
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	502	-
af: lasten verkochte vastgoedportefeuille	-547	-1
af: toegerekende organisatiekosten	-	-
Totaal netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-45	-1

HEEMwonen heeft in 2020 een beperkte verkoopportefeuille bepaald. In 2020 zijn 4 woningen verkocht. Gezien het beperkte karakter van de verkopen is er geen verkooporganisatie en worden geen organisatiekosten toegerekend aan dit onderdeel.

11.3 Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

11.3.1 Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2020	2019
Afwaardering vastgoed in ontwikkeling	-19.954	-22.045
Waardemutaties grondposities	-2.009	-1.267
<i>Afwaardering vastgoed in exploitatie:</i>		
Nagekomen lasten afgeronde projecten	-66	-
Onrendabele na-investeringen	-1.219	-670
Overige diverse projecten	-24	-7
Subtotaal afwaardering vastgoed in exploitatie	-1.309	-677
<i>Waardevermindering a.g.v. herstructurering:</i>		
Kosten schadeloosstelling bewoners	-15	-12
Sloopkosten incl. voorbereidingskosten Super Local	-1.140	-1.388
Kosten aanleggen infrastructuur	-	-18
Overige herstructureringskosten	-	-77
Subtotaal waardevermindering a.g.v. herstructurering	-1.155	-1.495
Totaal waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-24.427	-25.484

11.3.2 Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2020	2019
DAEB Vastgoedbeleggingen in exploitatie	54.505	75.016
Niet-DAEB Vastgoedbelegging in exploitatie	3.444	3.392
Totaal niet gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	57.949	78.408

11.4 Netto resultaat overige activiteiten

11.4.1 opbrengst overige activiteiten

	2020	2019
Vergoedingen voor algemeen beheer en administratie:		
- afsluiten huurcontracten	14	18
- doorberekende administratiekosten servicekosten en derden	103	95
- doorberekende kosten aan huurders inzake incasso	4	14
- doorberekende kosten aan huurders inzake warmtemeters	14	14
- vergoeding huismeesters	47	47
- verhuur van zendinstallaties	19	7
Overige baten	18	18
Totaal opbrengst overige activiteiten	220	214

11.4.2 kosten overige activiteiten

HEEMwonen heeft geen kosten overige activiteiten

11.5 Overige organisatiekosten

	2020	2019
Kosten ten aanzien van verslaglegging en control	1.538	1.294
Kosten uit hoofde van personeel en organisatie	399	247
Kosten uit hoofde treasury	148	151
Kosten uit hoofde van portfoliomanagement	440	540
Kosten uit hoofde van governance en bestuur	120	116
Heffingsbijdrage Autoriteit Woningcorporaties (Aw)	46	50
	2.691	2.398

11.6 Leefbaarheid

	2020	2019
Vastgoed gerelateerde leefbaarheid	-864	-1.044
Mens gerelateerde leefbaarheid	-2.076	-1.743
Totaal leefbaarheid	-2.940	-2.787

De kosten leefbaarheid zijn inclusief € 1,74 miljoen euro (2019: 1.97 miljoen euro) 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 en dienstverlening aan huurders.

11.7 Saldo financiële baten en lasten

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

	2020	2019
Rente langlopend belegde geldmiddelen	205	205

11.7.2 Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2020	2019
Rente uitgezette liquide middelen	-	-
Rente op overige vorderingen	19	-
Totaal rentebaten en soortgelijke opbrengsten	19	-

11.7.3 Rentelasten en soortgelijke kosten

	2020	2019
Rente leningen kredietinstellingen	-6.615	-7.817
Rente overige kortlopende leningen	-2	-85
Rente rekening-courant (kredietfaciliteit)	-6	-1
Kosten financiering WSW (borgstellingsvergoeding)	-105	-58
Totaal rentelasten en soortgelijke kosten	-6.727	-7.961

11.8 Belastingen

	2020	2019
Acute belastingen boekjaar	-6.676	-5.931
Aanpassing acute belastingen vorige boekjaren	1.135	-1.971
Mutatie actieve en passieve belastinglatentie:		
- lening u/g	2	2
- leningen o/g	-25	-45
- fiscaal afschrijvingspotentieel	-723	1.250
Totaal belastingen	-6.287	-6.695

De acute belastinglast is als volgt bepaald:

	2020
Resultaat na belastingen volgens de jaarrekening van HEEMwonen	47.703
Correctie vennootschapsbelasting	6.287
Commercieel resultaat voor belastingen en voor mutatie actuele waarde MVA	53.990
Verschillen tussen commerciële en fiscale waardering:	
- fiscaal hoger verkoopresultaat	196
- fiscaal hogere afschrijvingen	-2.005
- fiscaal niet in aanmerking te nemen overige waardeveranderingen MVA	24.349
- fiscaal niet in aanmerking te nemen niet-gerealiseerde waardeveranderingen	-57.952
- fiscaal lagere onderhoudslasten	-2.665
- vrijval (dis)agio leningportefeuille	-248
- mutatie voorziening loopbaanontwikkeling en jubilea	249
- fiscale waardeverandering o.b.v. art. 2.2.8 VSO 2 (afwaardering WOZ)	12.102
Resultaat voor belastingen	28.016
- correctie Oortkosten	22
- fiscaal niet-aftrekbare heffing WSW	-156
- niet aftrekbare rente (ATAD)	-1.111
Belastbaar bedrag	26.771
Nog te verrekenen verliezen tot en met 2019	-
Belastbaar bedrag 2020	26.771
Per saldo belastbaar bedrag voor 2020	26.771

Verschuldigde winstbelasting	6.676
------------------------------	-------

Het gemiddelde wettelijke belastingtarief bedraagt 25%. De effectieve belastingdruk in 2020 bedraagt 11,6% (2019: 9,1%).

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 en de nadere beoordeling van de investeringen/onderhoudskosten.

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

11.9 Afschrijvingen (im)materiële vaste activa

	2020	2019
(On)roerende zaken ten dienste van de exploitatie	1.092	1.008

11.10 Lonen en salarissen

	2020	2019
Salarissen	5.706	5.299
Sociale lasten	1.023	948
Pensioenpremies	891	769
	7.620	7.016

11.11 Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2020 had HEEMwonen gemiddeld 102,2 werknemers in dienst (2019: 92,7). Dit aantal is gebaseerd op het aantal fulltime equivalenten en is exclusief tijdelijke inhuur en stagiaires. Geen van de werknemers is buiten Nederland werkzaam (2019: 0).

11.12 Accountantshonoraria

In het boekjaar zijn de volgende bedragen (inclusief btw) aan accountantshonoraria ten laste van het resultaat gebracht:

	2020	2019
Controle van de jaarrekening	182	148
Andere controlewerkzaamheden	-	-
Andere niet-controlediensten	-	-
	182	148

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 2020, 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 balansen zijn op de volgende pagina's opgenomen.

12.1 Enkelvoudige gescheiden balans DAEB (na voorgestelde resultaatbestemming) (x € 1.000)

	DAEB 2020	DAEB 2019
VASTE ACTIVA		
Materiële vaste activa		
DAEB vastgoed in exploitatie	1.104.987	1.048.510
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	-	-
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	7.615	3.717
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	5.813	6.383
	1.118.415	1.058.610
Financiële vaste activa		
Latente belastingvordering(en)	770	1.517
Leningen u/g	2.950	2.950
Interne lening	9.279	10.428
Netto vermogenswaarde niet-DAEB	37.022	32.389
	50.021	47.284
Som der vaste activa	1.168.436	1.105.894
VLOTTENDE ACTIVA		
Vorderingen		
Huurdebiteuren	322	517
Overheid	21	29
Belastingen en premies sociale verzekeringen	5	808
Overige vorderingen	340	1.145
Overlopende activa	460	196
	1.148	2.695
Liquide middelen	2.451	5.081
Som der vlottende activa	3.599	7.776
TOTAAL ACTIVA	1.172.035	1.113.670

	DAEB 2020	DAEB 2019
EIGEN VERMOGEN		
Herwaarderingsreserve	547.345	502.528
Overige reserves	303.253	300.366
	850.598	802.894
VOORZIENINGEN		
Onrendabele investeringen en herstructurerings	12.251	7.078
Overige voorzieningen	928	512
	13.179	7.590
LANGLOPENDE SCHULDEN		
Schulden/leningen kredietinstellingen	297.378	289.502
Interne lening	-	-
	297.378	289.502
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Schulden aan overheid	-	-
Schulden aan leveranciers	2.439	4.223
Belastingen en premies sociale verzekeringen	2.988	2.354
Overige schulden	838	539
Overlopende passiva	4.615	6.568
	10.880	13.684
TOTAAL PASSIVA	1.172.035	1.113.670

12.2 Enkelvoudige gescheiden winst-en-verliesrekening DAEB

(bedragen x € 1.000)

	DAEB 2020	DAEB 2019
BEDRIJFSOPBRENGSTEN		
Huuropbrengsten	65.341	64.484
Opbrengsten servicecontracten	3.068	3.249
Lasten servicecontracten	-3.543	-3.549
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-5.574	-5.164
Lasten onderhoudsactiviteiten	-22.114	-21.988
Overige directe operationele lasten exploitatie in bezit	-6.448	-5.685
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	30.730	31.347
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	178
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	178
Omzet verkoop vastgoedportefeuille	502	-
Lasten verkoop vastgoedportefeuille	-541	-
Netto resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-39	-
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-24.427	-25.485
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	54.505	75.015
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	30.078	49.530
Opbrengsten overige activiteiten	212	201
Kosten overige activiteiten	-	-
Netto resultaat overige activiteiten	212	201
Overige organisatiekosten	-2.610	-2.314
Leefbaarheid	-2.940	-2.787
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	205	205
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	228	235
Rentelasten en soortgelijke kosten	-6.727	-7.961
Saldo financiële baten en lasten	-6.294	-7.521
Resultaat voor belastingen	49.137	68.634
Belastingen	-6.068	-6.463
Resultaat uit deelnemingen	4.634	4.409
Resultaat na belastingen	47.703	66.580

12.3 Enkelvoudig gescheiden kasstroomoverzicht DAEB

	DAEB 2020	DAEB 2019
directe methode (bedragen x € 1.000)		
Operationele activiteiten		
Huren	68.721	67.431
Overige bedrijfsontvangsten	62	218
Renteontvangsten	407	440
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	69.190	68.089
Personeelsuitgaven	8.893	8.911
Onderhoudsuitgaven	20.459	17.515
Overige bedrijfsuitgaven	9.457	10.181
Rente uitgaven	7.172	8.160
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	44	49
Verhuurderheffing	3.423	2.872
Saneringsheffing	-	-
Leefbaarheid externe uitgave niet investering gebonden	1.665	916
Vennootschapsbelasting	4.363	9.833
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	55.476	58.437
Kasstroom uit operationele activiteiten	13.714	9.652
(Des)Investeringsactiviteiten		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	502	-
Verkoopontvangsten nieuwbouw , woon- en niet woongelegenheden	-	-
Verkoopontvangsten grond	-	184
<i>Tussentelling ingaande kasstromen MVA</i>	502	184
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	-15.222	-1.378
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	-9.427	-16.799
Sloopuitgaven, woon- en niet woongelegenheden	-942	-955
Investerings overig	-280	-316
<i>Tussentelling uitgaande kasstromen MVA</i>	-25.871	-19.448
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten	-25.369	-19.264
Financieringsactiviteiten		
Nieuwe door WSW geborgde leningen	40.000	45.000
Aflossing door WSW geborgde leningen	32.124	33.733
Aflossing interne lening	-1.149	-1.345
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	9.025	12.612
Mutatie liquide middelen	-2.630	3.000
Liquide middelen per 1-1	5.081	2.081
Liquide middelen per 31-12	2.451	5.081

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

	Niet-DAEB 2020	Niet-DAEB 2019
VASTE ACTIVA		
Materiële vaste activa		
DAEB vastgoed in exploitatie	-	-
Niet-DAEB vastgoed in exploitatie	46.515	43.071
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	-	-
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	-	-
	46.515	43.071
Financiële vaste activa		
Latente belastingvordering(en)	-	-
Leningen u/g	-	-
Interne lening	-	-
Netto vermogenswaarde niet-DAEB	-	-
	46.515	43.071
Som der vaste activa	46.515	43.071
VLOTTENDE ACTIVA		
Vorderingen		
Huurdebiteuren	37	12
Overheid	-	-
Belastingen en premies sociale verzekeringen	-	29
Overige vorderingen	6	7
Overlopende activa	13	3
	56	51
Liquide middelen	32	23
Som der vlottende activa	88	74
TOTAAL ACTIVA	46.603	43.145

	Niet-DAEB 2020	Niet-DAEB 2019
EIGEN VERMOGEN		
Herwaarderingsreserve	8.562	6.730
Overige reserves	28.460	25.659
	37.022	32.389
VOORZIENINGEN		
Onrendabele investeringen en herstructurerings	-	-
Overige voorzieningen	34	19
	34	19
LANGLOPENDE SCHULDEN		
Schulden/leningen kredietinstellingen	-	-
Interne lening	9.279	10.428
	9.279	10.428
KORTLOPENDE SCHULDEN		
Schulden aan overheid	-	-
Schulden aan leveranciers	88	153
Belastingen en premies sociale verzekeringen	108	85
Overige schulden	30	19
Overlopende passiva	42	52
	268	309
TOTAAL PASSIVA	46.603	43.145

12.5 Enkelvoudige gescheiden winst-en-verliesrekening niet-DAEB

(bedragen x € 1.000)

	Niet-DAEB 2020	Niet-DAEB 2019
BEDRIJFSOPBRENGSTEN		
Huuropbrengsten	2.489	2.472
Opbrengsten servicecontracten	103	82
Lasten servicecontracten	-112	-95
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-159	-150
Lasten onderhoudsactiviteiten	-480	-613
Overige directe operationele lasten exploitatie in bezit	-144	-146
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	1.697	1.550
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	6
Lasten verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	-
Toegerekende organisatiekosten	-	-
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-	6
Omzet verkoop vastgoedportefeuille	-	-
Lasten verkoop vastgoedportefeuille	-6	-
Netto resultaat verkoop vastgoedportefeuille	-6	-
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-	-
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	3.444	3.392
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	3.444	3.392
Opbrengsten overige activiteiten	8	13
Kosten overige activiteiten	-	-
Netto resultaat overige activiteiten	8	13
Overige organisatiekosten	-81	-84
Leefbaarheid	-	-
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren en van effecten	-	-
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	-	-
Rentelasten en soortgelijke kosten	-209	-235
Saldo financiële baten en lasten	-209	-235
Resultaat voor belastingen	4.853	4.642
Belastingen	-219	-233
Resultaat na belastingen	4.634	4.409

12.6 Enkelvoudig gescheiden kasstroomoverzicht niet-DAEB

	Niet-DAEB 2020	Niet-DAEB 2019
directe methode (bedragen x € 1.000)		
Operationele activiteiten		
Huren	2.503	2.612
Overige bedrijfsontvangsten	6	14
Renteontvangsten	-	-
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	<i>2.509</i>	<i>2.626</i>
Personeelsuitgaven	316	222
Onderhoudsuitgaven	320	419
Overige bedrijfsuitgaven	325	326
Rente uitgaven	209	239
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	2	1
Verhuurderheffing	21	19
Saneringsheffing	-	-
Leefbaarheid externe uitgave niet investering gebonden	-	-
Vennootschapsbelasting	158	357
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	<i>1.351</i>	<i>1.583</i>
Kasstroom uit operationele activiteiten	1.158	1.043
(Des)Investeringsactiviteiten		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	-	-
Verkoopontvangsten nieuwbouw , woon- en niet woongelegenheden	-	-
Verkoopontvangsten grond	-	-
<i>Tussentelling ingaande kasstromen MVA</i>	<i>-</i>	<i>-</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>	<i>-</i>	<i>-</i>
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten	-	-
Financieringsactiviteiten		
Nieuwe door WSW geborgde leningen	-	-
Aflossing door WSW geborgde leningen	-	-
Aflossing interne lening	1.149	1.345
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-1.149	-1.345
Mutatie liquide middelen	9	-302
Liquide middelen per 1-1	23	325
Liquide middelen per 31-12	32	23

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.

Het bezoldigingsmaximum in 2020 voor HEEMwonen is € 189.000. Het weergegeven toepasselijke WNT-maximum per persoon of functie is berekend naar rato van de omvang (en voor topfunctionarissen tevens de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte. Uitzondering hierop is het WNT-maximum voor de leden van de Raad van Commissarissen; dit bedraagt voor de voorzitter 15,0% en voor de overige leden 10% van het bezoldigingsmaximum.

13.1 Bezoldiging topfunctionarissen

13.1.1 Leidinggevende topfunctionarissen

Bedragen * € 1	Drs. A.M.H. Vankan MA	
Functie	bestuurder	
Aanvang en einde functievervulling in 2020	1/1 – 7/10	(2019: 1/1 – 31/12)
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	(2019: 1,0)
Dienstbetrekking?	Ja	
Bezoldiging 2020 tot en met 7 oktober 2020		
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	€ 119.493	(2019: € 151.574)
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 18.586	(2019: € 22.392)
Subtotaal	€ 138.079	(2019: € 173.966)
Individueel toepasselijk bezoldigingsmaximum	€ 145.107	(2019: € 183.000)
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	€ 138.079	(2019: € 173.966)
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	

Uitkeringen wegens beëindiging dienstverband aan topfunctionarissen

Bedragen * € 1	Drs. A.M.H. Vankan MA
Functie	bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2020	8/10 – 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0
Jaar waarin dienstverband is beëindigd	2021
Uitkering wegens beëindiging van het dienstverband	
Overeengekomen uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	€ 70.576
Individueel toepasselijk maximum	€ 75.000
Totaal uitkeringen wegens beëindiging dienstverband	€ 41.520

Waarvan betaald in 2020	€ 41.520
Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigd-de betaling	N.v.t.

De bezoldiging van mevrouw Vankan over het jaar 2020 is gesplitst in twee perioden. De eerste periode van 1 januari 2020 tot en met 7 oktober 2020 heeft betrekking op de periode van functievervulling als bestuurder. Vanaf 8 oktober 2020 tot en met 28 februari 2021 heeft mevrouw Vankan gebruik gemaakt van een sabbatical.

Leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking

Bedragen * € 1	Ir. W.G.M. Stribos
Functie	bestuurder
Periode functievervulling in 2020	1/7 – 31/12 (2019: n.v.t.)
Aantal kalendermaanden functievervulling in 2020	6 maanden (2019: n.v.t.)
Omvang dienstverband in uren per kalenderjaar	833 uren (2019: n.v.t.)
Individueel toepasselijke bezoldigings-maximum	
Maximum uurtarief in het kalenderjaar	€ 193 (2019: € 187)
Maxima op basis van de normbedragen per maand	€ 26.800 (2019: n.v.t.)
Individueel toepasselijk maximum gehele periode	€ 26.800 (2019: n.v.t.)
Bezoldiging (alle bedragen exclusief BTW)	
Werkelijk uurtarief lager dan het maximum uurtarief?	Nee
Bezoldiging in de betreffende periode	€ 160.800 (2019: n.v.t.)
Bezoldiging gehele periode kalendermaand 1 t/m 12	€ 160.800 (2019: n.v.t.)
-/- onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	€ 160.800 (2019: € -,--)
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigd-de betaling	N.v.t.

13.1.2 Toezichthoudende topfunctionarissen

Bedragen * € 1	Mr. C. Bode	Ing. T.J. Houbiers	C.G.M. van der Weijden MSc
Functie(s)	voorzitter	lid	plv. voorzitter
Duur dienstverband in 2020	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging 2020			
Bezoldiging (excl. BTW)	€ 15.000	€ 11.000	€ 11.000
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -	€ -	€ -
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -	€ -	€ -
Totaal bezoldiging 2020	€ 15.000	€ 11.000	€ 11.000
Toepasselijk WNT-maximum	€ 28.350	€ 18.900	€ 18.900
Motivering indien overschrijding: zie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2019			
Functie(s)	voorzitter	lid	plv. voorzitter
Duur dienstverband in 2019	1/1 – 31/12	1/7 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging 2019	€ 14.000	€ 5.000	€ 10.000
Toepasselijk WNT-maximum	€ 27.450	€ 9.225	€ 18.300

Bedragen * € 1	Drs. D.J.H.N. Huntjens	M.L.A. Vranken MBA	Ir. G.J.A.M. Römgens
Functie(s)	lid	lid	lid
Duur dienstverband in 2020	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging 2020			
Bezoldiging (excl. BTW)	€ 11.000	€ 11.000	€ 11.000
Belastbare onkostenvergoedingen	€ -	€ -	€ -
Beloningen betaalbaar op termijn	€ -	€ -	€ -
Totaal bezoldiging 2020	€ 11.000	€ 11.000	€ 11.000
Toepasselijk WNT-maximum	€ 18.900	€ 18.900	€ 18.900
Motivering indien overschrijding: zie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2019			
Functie(s)	lid	lid	lid
Duur dienstverband in 2019	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12	1/1 – 31/12
Bezoldiging 2019	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000
Toepasselijk WNT-maximum	€ 18.300	€ 18.300	€ 18.300

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen is er geen functionaris die in 2020 een bezoldiging boven het toepasselijke WNT-maximum heeft ontvangen, of waarvoor in eerdere jaren een vermelding op grond van de WNT heeft plaatsgevonden of had moeten plaatsvinden (2019: geen functionaris). Er is in 2020 geen ontslaguitkering (2019: geen) aan overige functionarissen betaald die op grond van de WNT dient te worden gerapporteerd.

Vaststelling en ondertekening jaarrekening

Kerkrade, 27 mei 2021
Woningstichting HEEMwonen

Het bestuur,

De Raad van Commissarissen,

E.J.J. van Beek-Bouw
Bestuurder

C.G.M. van der Weijden MSc
Voorzitter

Mr. C. Bode
Lid

M.L.A. Vranken MBA
Lid

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

Ir. W.F.P. Weide
Lid

Ing. T. J. Houbiers
Lid

10

Overige gegevens

10.1 STATUTAIRE RESULTAATBESTEMMING

De bestuurder van HEEMwonen verklaart dat het resultaat, conform de statutaire doelstellingen van HEEMwonen, in het belang van de volkshuisvesting is aangewend.

Het jaarresultaat van 2020 van HEEMwonen ad € 47,7 miljoen sluit aan met de winst- en verliesrekening en is ten gunste van de overige reserves gebracht.

10.2 **CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJK ACCOUNTANT**



Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de bestuurder en de raad van commissarissen van Woningstichting HEEMwonen

Verklaring over de jaarrekening 2020

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 2020 en van het resultaat over 2020 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 2020 van Woningstichting HEEMwonen te Kerkrade gecontroleerd.

De jaarrekening bestaat uit:

- de balans per 31 december 2020;
- de winst-en-verliesrekening over 2020; 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 van de Woningwet en de bepalingen bij en krachtens de WNT.

De basis voor ons oordeel

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

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

ZTHDKTNDCHCA-1444279158-88

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Boschdijktunnel 10, 5611 AG Eindhoven, Postbus 6365,
5600 HJ Eindhoven
T: 088 792 00 40, F: 088 792 94 13, 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 Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang, de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Onze controleaanpak

Samenvatting en context

Woningstichting HEEMwonen is een toegelaten instelling zoals omschreven in de Woningwet. De activiteiten bestaan hoofdzakelijk uit het bouwen, beheren en verhuren van betaalbare woonruimte in de gemeenten Kerkrade en Landgraaf. In overeenstemming met de Woningwet is het vastgoed in exploitatie in de balans gewaardeerd op actuele waarde volgens de marktwaarde in verhuurde staat. De combinatie van de activiteiten en de waardering op actuele waarde van het vastgoed in exploitatie in de balans is van invloed op de bepaalde materialiteit en de specifieke materialiteit zoals uiteengezet in de paragraaf 'Materialiteit'.

Als onderdeel van het definiëren van onze controleaanpak hebben wij de materialiteit bepaald en het risico van materiële afwijkingen in de jaarrekening geïdentificeerd en ingeschat. Wij hebben hierbij bijzondere aandacht besteed aan die gebieden waar de bestuurder belangrijke schattingen heeft gemaakt, bijvoorbeeld daar waar veronderstellingen over toekomstige gebeurtenissen zijn gemaakt die inherent onzeker zijn. In paragraaf '4.7 oordelen en schattingen' van de jaarrekening heeft Woningstichting HEEMwonen de schattingsposten en de belangrijkste bronnen van schattingsonzekerheid uiteengezet. De meest belangrijke posten in de jaarrekening die door schattingen van de bestuurder worden beïnvloed zijn de waardering van het vastgoed in exploitatie op marktwaarde in verhuurde staat en de toelichting bij de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. Wij hebben deze belangrijkste schattingen aangemerkt als kernpunten van de controle zoals uiteengezet in de paragraaf 'De kernpunten van onze controle'.

Andere aandachtsgebieden en schattingen in onze controle, die niet als kernpunten zijn aangemerkt, waren de waardering van het vastgoed in ontwikkeling en onrendabele top, de fiscale positie voor de vennootschapsbelasting, de verantwoording van de WNT en de controle op het frauderisico in de opbrengstverantwoording van verhuur anders dan van individuele woonegelegenheden en aanbestedingen.

Wij hebben ervoor gezorgd dat het controleteam over voldoende specialistische kennis en expertise beschikte die nodig was voor de controle van Woningstichting HEEMwonen. Wij hebben daartoe experts en specialisten op onder meer het gebied van belastingen, IT, vastgoedwaardering en marktwaardering van leningen in ons team opgenomen.

De hoofdlijnen van onze controleaanpak waren als volgt:



Materialiteit

- Materialiteit: €11.500.000
- Specifieke materialiteit: €700.000.

Reikwijdte van de controle

- We hebben controlewerkzaamheden uitgevoerd op één locatie.

Kernpunten

- Waardering vastgoed in exploitatie volgens de full-versie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde.
- Toelichting van de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie.

Materialiteit

De reikwijdte van onze controle wordt beïnvloed door het toepassen van materialiteit. Het begrip ‘materieel’ wordt toegelicht in de paragraaf ‘Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening’.

Wij bepalen, op basis van ons professionele oordeel, kwantitatieve grenzen voor materialiteit waaronder de materialiteit voor de jaarrekening als geheel, zoals uiteengezet in onderstaande tabel. Deze grenzen, evenals de kwalitatieve overwegingen daarbij, helpen ons om de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden voor de individuele posten en toelichtingen in de jaarrekening te bepalen en om het effect van onderkende afwijkingen, zowel individueel als gezamenlijk, op de jaarrekening als geheel en op ons oordeel, te evalueren.

Materialiteit	€11.500.000
Specifieke materialiteit	€700.000
Hoe is de materialiteit bepaald	Wij bepalen de materialiteit op basis van ons professionele oordeel. Gezien het belang van de vastgoedwaardering gebruiken wij als basis voor deze oordeelsvorming 1% van het balanstotaal van Woningstichting HEEMwonen. Daarnaast hebben wij een specifieke (lagere) materialiteit gebruikt voor de niet aan de waardering van het vastgoed gerelateerde posten in de jaarrekening. Als basis hiervoor gebruikten we 1% van de totale opbrengsten. Tot slot hebben wij voor de controle van de WNT-informatie een specifieke materialiteit gehanteerd zoals voorgeschreven in het Controleprotocol WNT 2020.

De overwegingen voor de gekozen benchmark

Wij gebruikten het balanstotaal als de primaire, algemeen in de sector geaccepteerde, benchmark, op basis van onze analyse van de gemeenschappelijke informatiebehoeften van gebruikers van de jaarrekening. Op basis daarvan zijn wij van mening dat het balanstotaal geschikt is om als basis te dienen voor het bepalen van de materialiteit voor de controle van de aan het vastgoed gerelateerde posten in de jaarrekening.

De exploitatie van het woningbezit en de daarmee verband houdende opbrengsten en lasten zijn een belangrijke indicator voor de financiële prestaties van de toegelaten instelling. Wij vinden de benchmark gebaseerd op het balanstotaal niet passend voor de controle van de niet aan de waardering van het vastgoed gerelateerde posten. Daarom hebben wij voor deze posten een specifieke (lagere) materialiteit gehanteerd gebaseerd op een percentage (1%) van de totale opbrengsten.

Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de €575.000 aan hen rapporteren. Voor de posten die niet aan de waardering van het vastgoed gerelateerd zijn, is afgesproken afwijkingen boven €35.000 aan hen te rapporteren. Daarnaast zullen wij kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn rapporteren.

De reikwijdte van onze controle

Woningstichting HEEMwonen maakt gebruik van serviceproviders

Woningstichting HEEMwonen maakt voor de waardering van de marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie en de toelichting van de beleidswaarde gebruik van rekensoftware. Wij hebben inzicht verkregen in de interne beheersingsomgeving rondom deze rekensoftware en de verenigbaarheid van de uitgangspunten van de rekensoftware met het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde. Op basis van deze kennis hebben wij de interne beheersingsmaatregelen geïdentificeerd die in het kader van onze jaarrekeningcontrole relevant zijn. Vervolgens hebben wij van de softwareleverancier een door een onafhankelijke externe accountant gecertificeerd Standaard 3000D-assurancerapport verkregen over de opzet en het bestaan van de interne beheersingsmaatregelen bij de leverancier van de rekensoftware. Daarnaast heeft de certificerend accountant vastgesteld dat, op basis van het doorrekenen van de aan de serviceprovider verstrekte dataset, de rekentool de op basis van de aangeleverde dataset de verwachte uitkomst geeft.

Vervolgens zijn wij nagegaan of, op basis van onze professionele oordeelsvorming, de certificerend accountant toereikende werkzaamheden heeft uitgevoerd teneinde zekerheid te verkrijgen over de opzet, het bestaan en de effectieve werking van deze interne beheersingsmaatregelen. Ten slotte hebben wij de resultaten en eventuele gerapporteerde uitzonderingen geanalyseerd en meegewogen voor de impact op onze controleaanpak. Door bovengenoemde werkzaamheden zijn wij in staat geweest om, voor zover relevant voor onze controle, te steunen op de werkzaamheden van de accountants van genoemde serviceproviders.

Onze focus op het risico op fraude

Onze doelstellingen

De doelstellingen van onze controle met betrekking tot fraude zijn:

- het identificeren en inschatten van de risico's op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude;
- het verkrijgen van voldoende en geschikte controle-informatie over de ingeschatte risico's op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude door middel van het opzetten en implementeren van geschikte manieren om op die risico's in te spelen; en
- het op passende wijze inspelen op fraude of vermoede fraude die tijdens de controle is geïdentificeerd.

De primaire verantwoordelijkheid voor de preventie en detectie van fraude ligt bij de bestuurder onder het toezicht van de raad van commissarissen.

Onze risicoanalyse

Als onderdeel van ons proces van het identificeren van frauderisico's, hebben wij de belangrijkste frauderisicofactoren geëvalueerd met betrekking tot frauduleuze financiële verslaggeving, het oneigenlijk toe-eigenen van activa, het risico van omkoping en corruptie bij aanbesteding/aan- en verhuur aan niet-natuurlijke personen. Wij hebben de frauderisicofactoren geëvalueerd om te overwegen of deze factoren een indicatie vormen voor de aanwezigheid van het risico op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude.

Bij al onze controles besteden wij aandacht aan het risico van het doorbreken van de interne beheersingsmaatregelen door de bestuurder waaronder het evalueren van risico's op mogelijke afwijkingen als gevolg van fraude op basis van een analyse van mogelijke belangen van de bestuurder.

Onze controlewerkzaamheden op de geïdentificeerde risico's

De volgende controlewerkzaamheden zijn uitgevoerd om in te spelen op de geïdentificeerde risico's:

- Wij hebben de opzet, de implementatie en, indien van toepassing, de effectieve werking van de interne beheersingsmaatregelen die het frauderisico mitigeren getest.
- Wij hebben data-analyse uitgevoerd op hoger-risicojournaalboekingen en hebben de belangrijkste oordeelsvormingen en veronderstellingen geëvalueerd voor een mogelijke tendentie door Woningstichting HEEMwonen, inclusief retrospectieve beoordelingen met betrekking tot significante schattingen van vorig boekjaar. Waar wij onverwachte journaalboekingen of overige risico's hebben geïdentificeerd, hebben wij aanvullende controlewerkzaamheden uitgevoerd om het risico te adresseren. Deze werkzaamheden omvatten ook het testen van transacties door middel van bronbescheiden.
- Wij hebben middels een deelwaarneming op nieuwe afgesloten contracten gecontroleerd dat de keuze is gemaakt op basis van vooraf vastgestelde criteria.
- Met betrekking tot het risico op fraude in de opbrengstverantwoording hebben wij onderzocht op welke wijze de verhuurprijzen van transacties met niet-natuurlijke personen tot stand komen.
- Wij hebben een element van onvoorspelbaarheid ingebouwd in onze controlewerkzaamheden.
- Wij hebben de uitkomsten van overige controlewerkzaamheden overwogen en geëvalueerd of geconstateerde afwijkingen een aanwijzing vormen voor fraude. Indien een dergelijke aanwijzing bestond, hebben wij de frauderisicoanalyse opnieuw geëvalueerd en de impact bepaald op onze geplande controlewerkzaamheden.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens de controle van de jaarrekening. Wij hebben de raad van commissarissen op de hoogte gebracht van de kernpunten. De kernpunten vormen geen volledige weergave van alle risico's en punten die wij tijdens onze controle hebben geïdentificeerd en hebben besproken. Wij hebben in deze paragraaf de kernpunten beschreven met daarbij een samenvatting van de op deze punten door ons uitgevoerde werkzaamheden.

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen en observaties ten aanzien van individuele kernpunten moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten of over specifieke elementen van de jaarrekening.

<i>Kernpunten</i>	<i>Onze controlewerkzaamheden en observaties</i>
<i>Waardering vastgoed in exploitatie volgens de full-versie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde</i> <i>Paragraaf 5.3.2. en 10.2.1</i> Het vastgoed in exploitatie moet volgens de Woningwet worden gewaardeerd op marktwaarde in verhuurde staat. Voor deze waardering past Woningstichting HEEMwonen de full-versie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde toe. Binnen de full-versie worden vrijheidsgraden gebruikt om te komen tot de marktwaarde in verhuurde staat. Deze vrijheidsgraden worden bepaald op basis van de oordeelsvorming van de bestuurder. De bestuurder maakt gebruik van een externe taxateur voor het bepalen van de marktwaarde in verhuurde staat van de individuele vastgoedbeleggingen. De externe taxateur is aangesteld door de bestuurder en voeren hun werkzaamheden uit in overeenstemming met de standaarden zoals opgelegd door de <i>Royal Institute of Chartered Surveyors</i> (RICS) en het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT). Een deel van de vrijheidsgraden is regionaal bepaald in samenwerking met andere woningcorporaties in de regio en hun externe taxateurs. Voor de waardering van het vastgoed in exploitatie volgens de full-versie van het handboek zijn de mutatiegraad, de disconteringsvoet, de leegwaarde en de markthuur belangrijke assumpties die door de bestuurder moeten worden ingeschat en die een belangrijke impact kunnen hebben op de uitkomst van de waardering.	Onze controlewerkzaamheden starten bij de risicoanalyse. Wij hebben de geschiktheid van de waarderingsmethode volgens de full-versie van het Handboek modelmatig waarderen geëvalueerd. Wij hebben ten aanzien van de vastgoedwaardering geïdentificeerd welke aannames het meest belangrijk zijn voor de uitkomst. In onze risicoanalyse hebben wij het risico op sturing van de uitkomst door de bestuurder betrokken. Wij hebben de deskundigheid en objectiviteit van de door de bestuurder aangestelde externe taxateur geëvalueerd. Dit hebben wij onder meer gedaan door kennis te nemen van de opdrachtbevestiging en vast te stellen dat de door de bestuurder aangestelde expert is aangesloten bij de relevante beroepsgroepen en ingeschreven is in de registers zoals deze voorgeschreven worden door het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde. Op basis van de opdrachtbevestiging en een bespreking met de door de bestuurder ingeschakelde expert hebben wij geen indicaties verkregen van vooringenomenheid van de deskundige en bepaald dat de verstrekte opdracht bruikbaar is voor onze controle. Daarna hebben wij de toepassing van de waarderingsmethode volgens de full-versie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde gecontroleerd. Wij hebben de waarde per balansdatum mede onderzocht door de waardeontwikkeling van de portefeuille in het verslagjaar te toetsen aan de ontwikkeling volgens externe bronnen.

Kernpunten

De door de bestuurder ingeschatte vrijheidsgraden zijn gevalideerd door de externe taxateur op basis van beschikbare marktinformatie en transacties. De samenhang van de verschillende vrijheidsgraden en andere informatie leidt tot een marktwaarde in verhuurde staat op complexniveau.

Het belang van deze schattingen en de significantie van deze post voor de jaarrekening is de reden dat wij dit als kernpunt van onze controle hebben geïdentificeerd.

Onze controlewerkzaamheden en observaties

Daarnaast hebben wij diverse outputanalyses uitgevoerd waaronder de huur-leegwaardratio die is afgezet tegen de kapitalisatiefactor. Ook hebben wij voor een selectie van de complexen de onderbouwing van de marktwaarde in verhuurde staat als geheel door de externe taxateur met behulp van onze eigen vastgoedtaxateur getoetst aan de hand van recent gerealiseerde transacties van vergelijkbare objecten. Daarna hebben wij de waardering volgens het definitieve verslag van de door de bestuurder ingeschakelde expert aangesloten met de financiële administratie en de jaarrekening.

Wij hebben geëvalueerd of uit andere controlewerkzaamheden informatie is verkregen die tegenstrijdig is met de gehanteerde waardering van het vastgoed tegen de marktwaarde in verhuurde staat. Dergelijke informatie hebben wij niet waargenomen. Op basis van deze analyses en verdere werkzaamheden hebben wij bevestigende informatie verkregen dat de uitkomst van de waardering volgens de full-versie van het Handboek redelijk is.

Wij hebben kennisgenomen van de grondslagen en toelichtingen over alle relevante parameters die ten grondslag liggen aan de full-versie van het Handboek.

Wij hebben de toelichting getoetst op adequaatheid aan het stelsel voor financiële verslaggeving. Bij de uitvoering van bovengenoemde werkzaamheden hebben wij geen materiële afwijkingen geconstateerd.

Wij hebben kennisgenomen van de ratio's *Loan to Value* en solvabiliteit bij Woningstichting HEEMwonen en die betrokken in onze risicoanalyse. Hierbij hebben wij de hoogte van deze ratio's per 31 december 2020 afgezet tegen de limieten zoals beschreven in het financieel kader van de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw voor de DAEB- en de niet-DAEB-portefeuille. De uitkomst van deze risicoanalyse hebben wij in onze controle ingebed. Voorts hebben wij, in het kader van de risicoanalyse, de ingeschatte onderhoudsnorm en beheernorm getoetst aan werkelijke onderhouds- en beheerkosten van het afgelopen jaar. Dit geeft een indicatie van de betrouwbaarheid van de inschattingen door de bestuurder.

Toelichting van de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie

Paragraaf 5.4 en 10.2.2

Volgens RJ645 moet in de toelichting de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie worden vermeld. In paragraaf 10.2.2 van de jaarrekening is deze beleidswaarde toegelicht.

Deze wordt gebruikt om de ratio's *Loan to Value* en solvabiliteit te bepalen. Om de beleidswaarde te bepalen hanteert Woningstichting HEEMwonen de marktwaarde in verhuurde staat (zie voorgaand kernpunt) als startpunt. Vervolgens worden, in overeenstemming met RJ645, vier uitgangspunten in de marktwaardebepaling aangepast naar het feitelijke beleid van Woningstichting HEEMwonen, waarbij

Kernpunten

enkele voorgeschreven veronderstellingen worden gehanteerd.

Van deze vier uitgangspunten die ten grondslag liggen aan de beleidswaarde zijn met name de in de meerjarenbegroting opgenomen lasten voor onderhoud en beheer gebaseerd op inschattingen die een belangrijke impact hebben op de beleidswaarde. De bestuurder van Woningstichting HEEMwonen baseert deze schatting op in het verleden gerealiseerde onderhouds- en beheerlasten in combinatie met de vastgoedstrategie zoals opgenomen in het strategisch voorraadbeleid.

Wij classificeren de bepaling van de beleidswaarde als kernpunt van de controle vanwege de schattingen en inherente schattingsonzekerheid ten aanzien van de toekomstige onderhouds- en beheerlasten. Deze schattingen zijn verankerd in de begroting van Woningstichting HEEMwonen die is vertaald naar een in de beleidswaarde ingerekende onderhouds- en beheernorm. Deze normen zijn van belangrijke invloed op de berekende beleidswaarde zoals toegelicht in de jaarrekening.

Onze controlewerkzaamheden en observaties

Wij hebben kennisgenomen van de elementen die het verschil bepalen tussen de marktwaarde en de beleidswaarde zoals gedefinieerd in RJ645. In verband met de schattingsonzekerheid en de impact op de uitkomsten heeft in onze controle de nadruk gelegen op de ingerekende norm voor onderhoudslasten en de ingerekende norm voor beheerlasten.

Wij hebben de ingerekende onderhoudsnorm en beheernorm vergeleken met de overeenkomstige bedragen in de intern geformaliseerde meerjarenbegroting. Ook zijn wij de totstandkoming van de meerjarenbegroting vanuit de meerjarenonderhoudsbegroting en het strategische voorraadbeleid nagegaan. Hieruit kregen wij de bevestiging dat de onderhoudsbegroting en het voorraadbeleid worden gebruikt voor de operationele aansturing door de organisatie. Wij concluderen dat de ingerekende normen consistent zijn met de begrotingen die in het beleid van Woningstichting HEEMwonen worden gebruikt.

Wij hebben geëvalueerd of uit andere controlewerkzaamheden informatie is verkregen die tegenstrijdig is met de gehanteerde waardering. Dergelijke informatie hebben wij niet waargenomen. Op basis van deze analyses en verdere werkzaamheden hebben wij bevestigende informatie verkregen dat de beleidswaarde zoals toegelicht bij het vastgoed in exploitatie redelijk is.

Wij hebben kennisgenomen van de grondslagen en toelichtingen over de beleidswaarde. Wij kunnen ons vinden in de uiteenzettingen in deze toelichtingen waarin voldoende aandacht is gegeven aan de in de beleidswaarde ingerekende normen.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2020 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, onderdelen n en o, 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, en 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:

- Voorwoord
- Inhoudsopgave
- 1 Welkom bij HEEMwonen
- 2 De klant
- 3 WONEN
- 4 VASTGOED
- 5 Organisatie
- 6 Governance
- 7 Financiën
- 8 Verslag van de Raad van Commissarissen
- 10 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 van de Woningwet is vereist.

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

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij 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.

De bestuurder is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 35 en 36 van de Woningwet.

Verklaring betreffende overige door wet- en regelgeving gestelde vereisten

Onze benoeming

Wij zijn in 2013 benoemd als externe accountant van Woningstichting HEEMwonen door de raad van commissarissen. Wij zijn nu voor een onafgebroken periode van acht jaar accountant van de toegelaten instelling.

Geen verboden diensten

Wij hebben, naar ons beste weten en overtuiging, geen verboden diensten geleverd, als bedoeld in artikel 5, lid 1 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang.

Geleverde diensten

Wij hebben in de periode waarop onze wettelijke controle betrekking heeft, naast onze controle van de jaarrekening 2020 ook controlewerkzaamheden verricht ingevolge rubriek B en C van het controleprotocol horend bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, geldend voor verslagjaar 2020.

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van de bestuurder en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

De bestuurder 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 de bestuurder 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 de bestuurder afwegen of de toegelaten instelling in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemde verslaggevingsstelsels moet de bestuurder de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de bestuurder het voornemen heeft om de toegelaten instelling te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De bestuurder 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.

Eindhoven, 27 mei 2021
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

Origineel getekend door A.J.M. Vercammen RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2020 van Woningstichting HEEMwonen

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

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze 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 de bestuurder en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door de bestuurder 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.



In dit kader geven wij ook een verklaring aan de auditcommissie op grond van artikel 11 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang. De in die aanvullende verklaring verstrekte informatie is consistent met ons oordeel in deze controleverklaring.

Wij bevestigen aan de raad van commissarissen dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met hen over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen die zijn getroffen om de geïdentificeerde bedreigingen weg te nemen en onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Wij bepalen de kernpunten van onze controle van de jaarrekening vanuit alle zaken die wij met de raad van commissarissen hebben besproken. Wij beschrijven deze zaken in onze controleverklaring, tenzij dit is verboden door wet- of regelgeving of in buitengewoon zeldzame omstandigheden wanneer het niet vermelden in het belang is van het maatschappelijk verkeer.

