



> Jaarstukken
De Goede Woning

2018

De Goede Woning
Sleutelbloemstraat 26, Apeldoorn
Postbus 468, 7300 AL Apeldoorn
Telefoon: 055 – 369 69 69
Internet: www.degoedewoning.nl
Email: info@degoedewoning.nl

De Goede Woning

Jaarstukken 2018

Inhoudsopgave

Bestuursverslag

1	Voorwoord	8
2	Samenvatting	10
3	Goede Prijs.....	15
3.1	Woningtoewijzing	15
3.1.1	Toewijzingen in 2018	15
3.1.2	Leegstand en huurderving	17
3.1.3	Mutatiegraad	18
3.2	Huurprijsbeleid	18
3.2.1	Huurverhoging 2018.....	19
3.2.2	Energetische maatregelen en woonlastenreductie	20
4	Goede Woning	23
4.1	Passende woningkwaliteit	23
4.2	Samenstelling van de woningvoorraad	23
4.3	(Mutaties in de) woningvoorraad.....	24
4.3.1	Verkoop en terugkoop.....	25
4.3.2	Sloop en nieuwbouw	25
4.3.3	Nieuwbouwprojecten in ontwikkeling	25
4.3.4	Overige locaties	26
4.4	Kwaliteit van de woning.....	27
4.4.1	(Basis)kwaliteit	27
4.4.2	Onderhoud en investeringen.....	27
5	Goed Wonen	30
5.1	Dienstverlening.....	30
5.1.1	Klantportaal	30
5.1.2	Krachtig onthaal	30
5.2	Bijzondere doelgroepen	30
5.3	Goed Wonen	31
5.3.1	Overlast.....	31
5.3.2	Woonfraude.....	32
5.3.3	Sociale wijkteams.....	33
5.4	Huurbemiddeling	34
5.4.1	Huurachterstand.....	34
5.4.2	Begeleiding bij huurachterstand.....	34
6	Goede Woonomgeving	37
6.1	Schoon, heel en veilig	37
6.2	Buurtbeheerders.....	37
6.3	Samenwerking en initiatieven	37
7	Stakeholders & netwerken.....	41
7.1	Huurdersbelangenvereniging De Sleutel	41
7.2	Klachtencommissie woningcorporaties Stedendriehoek (KLAC).....	42
7.3	Gemeente.....	42
7.4	Verbindingen	43
7.5	Netwerken	44
8	Organisatie	48
8.1	Benchmark en Klanttevredenheid	48
8.1.1	Resultaten	48
8.1.2	Aan de slag met de uitkomsten.....	49
8.2	Communicatie	50
8.3	Informatievoorziening.....	50
8.4	Mensen.....	51
8.4.1	Ziekteverzuim en arbodienstverlening	51
8.4.2	Formatie en organisatie	52

8.4.3	Scholing.....	53
8.5	Bestuur.....	53
8.5.1	Speerpunten 2018.....	53
8.5.2	Bestuurder.....	55
8.5.3	Naleving Governancecode.....	55
8.5.4	Woningwet.....	56
8.6	Ondernemingsraad.....	56
9	Financiële prestaties.....	59
9.1	Financieel gezonde organisatie.....	59
9.1.1	Sturen op kasstromen.....	59
9.1.2	Sturen op vermogen.....	61
9.1.3	Sturen op (financieel) rendement.....	63
9.2	Fiscaliteiten.....	65
9.2.1	Fiscaal statuut.....	65
9.2.2	BTW-verwerking in ons primair systeem.....	66
9.2.3	Taxplanning vpb.....	66
9.3	Sturen op risico's.....	66
9.3.1	Organisatie van risicomanagement.....	66
9.3.2	Strategische risico's.....	67
9.3.3	Toelichting op de risico's.....	68
9.3.4	Risicobereidheid.....	70
9.3.5	Ontwikkelingen in het risicomanagement in 2018 en ambities voor 2019.....	71
9.3.6	Risicocultuur, houding en gedrag.....	72
9.4	Overige ontwikkelingen en verwachtingen.....	73
9.4.1	De beleidswaarde in de jaarrekening.....	73
9.4.2	Bouwen voor de middenhuur.....	73
10	Kengetallen.....	75
11	Jaarverslag Raad van Commissarissen (RvC).....	78
11.1	Inleiding.....	78
11.2	Over besturen en toezichthouden.....	79
11.3	Verslag vanuit de toezichthoudende rol.....	80
11.3.1	Toezicht op strategie.....	80
11.3.2	Toezicht op financiële prestaties.....	80
11.4	Verslag vanuit werkgeversrol.....	80
11.5	Verslag vanuit klankbordfunctie.....	80
11.6	Samenstelling en functioneren.....	81
11.7	Overzicht Raad van Commissarissen.....	81
11.8	Vergadering en overleg.....	83
11.9	Tot slot.....	84
Bijlage 1	Overzicht onderhoud aan complexen.....	86

Jaarrekening

12	Jaarrekening.....	90
12.1	Balans per 31 december 2018.....	90
12.2	Winst- en verliesrekening over 2018.....	92
12.3	Kasstroomoverzicht 2018.....	93
12.4	Toelichting op de jaarrekening.....	95
12.5	Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening.....	95
12.6	Grondslagen voor de waardering van activa en passiva.....	96
12.7	Grondslagen voor de bepaling van het resultaat.....	103
12.8	Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht.....	106
12.9	Toelichting op de balans per 31 december 2018.....	106
12.10	Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2018.....	126
12.11	Overige toelichtingen.....	133
12.12	Ondertekening.....	145

Overige gegevens

13 Overige gegevens	147
13.1 Statutaire winstverdeling	147
13.2 Controleverklaring van de onafhankelijk accountant	147



Voorwoord

1 Voorwoord

In deze jaarstukken kijken we terug op het jaar 2018. Een jaar waarin hard is gewerkt aan het realiseren van onze ambities en doelstellingen, zoals benoemd in ons ondernemingsplan Goed Wonen 2015-2019. Dit hebben we gedaan met onze huurdersbelangenvereniging De Sleutel, gemeente, maatschappelijke partners, collega-corporaties en marktpartijen.

Wonen is een belangrijk fundament in ieders leven. Wij zijn er voor hen die hierin niet zelfstandig kunnen voorzien. Wij staan voor een Goede Prijs, een Goede Woning, Goed Wonen en een Goede Woonomgeving. We zijn er voor onze huidige en toekomstige huurders, inwoners van Apeldoorn.

Ook in 2018 hebben we aan bijna 8.000 huishoudens een belangrijk fundament geboden voor Goed Wonen.

Het jaar 2018 was een bijzonder jaar. We zien de economie aantrekken. Bouwbedrijven hebben na magere jaren goed gevulde orderportefeuilles en kampen met personeelsgebrek. Stijgende bouwkosten zijn het gevolg. De dynamiek op de arbeidsmarkt neemt toe. We zien dit ook in onze organisatie. Voor ons is dit ook een kans om vernieuwing te organiseren!

In 2018 vonden ook de gemeentelijke verkiezingen plaats. In mei 2018 werd het nieuwe bestuursakkoord gepresenteerd. De kracht van Apeldoorn. Hierin zijn vier strategische doelen benoemd: Comfortabele gezinsstad, Ondernemende stad, Toeristisch toplandschap, Duurzaam Apeldoorn. Daarnaast zijn nog drie specifieke tophema's benoemd: een inclusieve samenleving waarin iedereen ertoe doet, het samen toekomstbestendig maken van de verouderde wijken (burgerparticipatie en revitalisering) en gezonde gemeentefinanciën. De thema's worden begin 2019 uitgewerkt in een collegewerkprogramma. Op basis hiervan worden samen met het VSW-bestuur prioriteiten gesteld.

De energietransitie is op zowel landelijk, provinciaal als lokaal niveau steviger geagendeerd dan in voorgaande jaren. We zitten goed in de netwerken om daarin de juiste rol te vervullen. Corporaties kunnen de startmotor zijn in de wijk. Maar niet tegen elke prijs! Daar waken we goed voor. En daar trekken we samen met de collega's in Apeldoorn en in het land in op.

In de praktijk zien we dat de druk op buurten en wijken toeneemt. Een thema waar we met inwoners en partijen in de stad in een mix van maatregelen aandacht aan moeten besteden. Deze problematiek wordt complexer. Mooi is dat het dit jaar gelukt is, dankzij de inzet van onze collega's en de medewerking van onze huurders, de huurachterstanden historisch gezien zeer laag te houden. Wel steeg het aantal huisuitzettingen. Hoewel de economie beter gaat draaien zijn er ook steeds meer mensen voor wie het moeilijker wordt om 'het hoofd boven water te houden'.

Dit jaar is veel aandacht besteed aan de renovatie van onze woningen aan de Eendenweg, een complex met een karakteristieke uitstraling in een bijzondere buurt. Dankzij de inzet van velen wordt het resultaat van deze renovatie, ondanks wat tegenslag, prachtig. Opnieuw vernieuwing in Apeldoorn Zuid!

In ons dagelijkse werk sturen we op de waardering van huurders, de (toekomstige) waarde van ons vastgoed, de waardering door de maatschappij en onze financiële en organisatorische vitaliteit. Daarbij richten we ons op leren en verbeteren. Dit heeft in 2018 geresulteerd in een goede score in de benchmark en opnieuw een hogere klantwaardering. Daar doen we het voor! Elke dag weer. Met elkaar. Met veel plezier.

Graag wil ik ook langs deze weg al onze collega's en partners hiervoor hartelijk bedanken.

Apeldoorn, 24-6-2019

Het bestuur van wooncorporatie De Goede Woning,

Ing. Krista Walter



Samenvatting

2 Samenvatting

Goede Prijs

De Goede Woning zet een goede prijs voor de huurders op de eerste plaats. Zowel bij de toewijzing van woningen als bij de jaarlijkse huurverhoging hebben wij hier aandacht voor. We begrenzen de huur bij mutatie, zodat er voldoende betaalbare woningen beschikbaar zijn voor onze doelgroepen. Hierover zijn afspraken gemaakt tussen de corporaties in de regio Stedendriehoek.

Ook bij de jaarlijkse huurverhoging is een Goede Prijs ons belangrijkste doel. Het gemiddelde huurverhogingspercentage bij de jaarlijkse huurverhoging in 2018 was 0,82%, ruim onder het inflatiepercentage van 1,4%.

Ook ons duurzaamheidsbeleid is mede gericht op een Goede Prijs: vanaf 2018 vragen we geen huurverhoging voor energiebesparende maatregelen aan de woning. Hierdoor wordt het voordeel in woonlasten voor onze huurders nog groter. In totaal zijn in 2018 226 woningen energetisch verbeterd. Dit heeft per saldo een verbetering van 314 labelstappen opgeleverd.

In 2018 hebben we 617 nieuwe huurovereenkomsten afgesloten. Verreweg het grootste gedeelte hiervan (590 woningen) betrof sociale huurwoningen, met een huurprijs van maximaal € 710,68. Hiervan wezen we 96% toe aan onze doelgroep: huurders met een huishoudinkomen tot € 36.798. De overige sociale huurwoningen verhuurden we aan huishoudens met een inkomen tot € 41.056, de verruimde doelgroep. Alle huishoudens die passend toegewezen moesten worden, hebben we in 2018 ook daadwerkelijk in een woning gehuisvest met een passende huurprijs.

Gemiddeld stonden er per maand bijna 50 woningen leeg, ruim een half procent van onze woningvoorraad. De redenen voor de leegstand zijn divers. Een van de meest voorkomende oorzaken van leegstand is onderhoud aan de woning. In 2018 hebben we ons gehele verhuisproces doorgelicht en daar waar mogelijk verbeterd. Hiermee willen we de klanttevredenheid vergroten, de leegstand beperken en onze kosten bij mutaties verlagen.

Goede Woning

Eind 2018 bestond onze huurvoorraad uit 8.012 woongelegenheden. Veruit het grootste gedeelte (95%) hiervan behoort tot het DAEB-segment. Slechts 5% betreft niet-DAEB-woningen. Ten opzichte van 2017 hebben we door terugkoop ruim 20 eengezinswoningen toegevoegd aan de verhuurvoorraad.

In 2018 leverden we geen nieuwbouw op, maar wel de eerste 2 blokken in ons renovatieproject aan de Eendenweg. De 36 appartementen werden energetisch verbeterd en voorzien van een geheel nieuw interieur. Ook plaatsten we een lift in beide gebouwen. In 2019 voeren we de renovatie van de overige 36 appartementen uit.

De uitgaven aan onderhoud en (energetische) woningverbetering, exclusief toegerekende kosten, bedroegen in 2018 € 21,1 miljoen. De kosten voor mutatieonderhoud lopen op, met name door een toename van het aantal huropzeggingen met hoge mutatiekosten.

Goed Wonen

Dit jaar werkten we aan een nieuw klantportaal binnen onze website. Via www.degoedewoning.nl kunnen de huurders voortaan zelf diverse woonzaken online regelen. Daarnaast blijven alle andere kanalen zoals mail, telefonie en een bezoek aan kantoor ook bestaan.

De VSW-corporaties maken met de gemeente Apeldoorn afspraken voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen, zoals vergunninghouders en huurders die eerst begeleiding ontvangen bij het zelfstandig wonen. We werken hierbij samen met diverse zorg- en welzijnsorganisaties, die de benodigde begeleiding bieden. In 2018 huisvestten we 82 vergunninghouders, 43 huurders met een Opstapregeling en 15 jongeren op basis van Wonen met Kansen. Van dit laatste project vierden we in 2018 alweer het 10-jarig jubileum.

In totaal ontruimden we in 2018 24 woningen. In 19 gevallen was het vonnis gebaseerd op huurschuld, de overige ontruimingen betroffen woonfraude (4) en overlast (1 woning). Daarbij was er in een drietal gevallen sprake van gecombineerde problematiek. Daarnaast zegden 36 huishoudens de huur vrijwillig op, om verdere escalatie bij overlast of woonfraude te voorkomen.

Het aantal meldingen bij de sociale wijkteams en andere instanties (met name Stadsbank en Stimenz) loopt terug. In 2018 verwezen we 52 huurders door. Een verklaring hiervoor vinden we in de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) eind mei 2018. Sindsdien kunnen we alleen gegevens delen en een huurder aanmelden bij het sociaal wijkteam nadat deze hiervoor toestemming heeft gegeven. Helaas krijgen we deze toestemming vaak niet.

In 2018 zijn we gestart met het aanschrijven van de groep huishoudens die de huur in de laatste week van de maand betalen. Met gezamenlijke inspanningen hebben we het aantal huishoudens met een structurele achterstand terug kunnen brengen van ruim 900 tot onder de 600. Mede hierdoor bedroeg de huurachterstand eind 2018 slechts 0,7%.

Goede Woonomgeving

Een Goede Woonomgeving is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van huurders, verhuurders en de gemeente. De buurtbeheerders zijn onze ogen en oren in de wijk bij een groot deel van ons bezit. Ze houden toezicht op het naleven van de leefregels en een schone en hele woonomgeving.

In een tweetal clusters hebben huurders initiatieven getoond om de aanblik van het groen rondom hun woongebouwen te verbeteren. Het idee achter deze initiatieven is dat wij de middelen leveren en de huurders de inspanningen.

Samen met de buurtregisseurs (Stimenz), Vluchtelingenwerk, gemeente en collega-woningcorporaties startten we eind 2018 het project 'Welkom in de buurt'. In dit project onderzoeken we hoe kan worden voorkomen dat er problemen ontstaan bij vergunninghouders en hoe we ervoor kunnen zorgen dat zij een betere aansluiting vinden in de wijk. Ook zijn we op diverse manieren betrokken bij projecten van (onder andere) de gemeente voor (re)vitalisering van wijken. Dit doen we onder andere in Orden, de Maten en het Staatsliedenkwartier.

De leefomgeving in en om de hoogbouw in Zevenhuizen vraagt blijvend onze aandacht. Ook in 2018 hebben we, vaak samen met partners, diverse acties ondernomen om het leefklimaat in dit gebied op peil te houden of zelfs te verbeteren.

Stakeholders & netwerken

Op alle niveaus in de organisatie maken we deel uit van verschillende netwerken, variërend van de 'Groene tafel' van de provincie Gelderland (directeur-bestuurder) tot het netwerkoverleg team Woonfraude (consulenten Wijk & Ontwikkeling). Ook werken we veel samen met maatschappelijke en zorgpartners als bijvoorbeeld Stimenz en de Zorggroep Apeldoorn.

Onze belangrijkste stakeholders zijn echter onze huurdersbelangenvereniging De Sleutel, de gemeente Apeldoorn en collega-corporaties, zowel in de stad als binnen Woonkeus Stedendriehoek.

Met onze huurdersbelangenvereniging hebben we maandelijks overleg over een breed scala aan onderwerpen, zoals de evaluatie van de Woningwet, de Aedes routekaart (duurzaamheid), onderhoud aan ons bezit, het nieuwe verhuisproces en het nieuwe digitale klantportaal.

Met de gemeente en VSW-collega's is er gemiddeld eens per zes weken formeel bestuurlijk overleg. Daarnaast is frequent sprake van ambtelijk overleg. Gezamenlijk bepalen we de agenda. Belangrijke onderwerpen waren dit jaar de gemeentelijke woonvisie en de energietransitie.

Daarnaast hebben we ons formele tripartiete overleg, minimaal drie keer per jaar, met de gemeente, Apeldoornse woningcorporaties en hun huurdersbelangenverenigingen. In het voorjaar leggen we verantwoording af over het afgelopen jaar en halen we wensen op ten aanzien van komend jaar. Vóór 1 juli brengen we vervolgens een bod uit. Dat bespreken we na de zomerperiode. Eind van het jaar sluiten we de prestatieafspraken voor het komende jaar af, waarna we daar in gezamenlijkheid over communiceren.

Organisatie

We laten ons werk en de behaalde resultaten op een aantal manieren beoordelen, zowel extern als intern. De externe onderzoeken bestaan uit de Aedes-benchmark en het maandelijks klanttevredenheidsonderzoek. We gebruiken de resultaten uit de verschillende onderzoeken om te leren en te verbeteren.

In de Aedes-benchmark worden corporaties vergeleken op een aantal prestatievelden. Dit gebeurt op basis van gegevens over het voorgaande verslagjaar. Op 3 van de 4 onderdelen scoren we in 2018 een 'B'. Voor onderhoud en verbetering is het resultaat zelfs een 'A'. We zijn blij dat het huurdersoordeel weer een B is. In ons maandelijks klanttevredenheidsonderzoek meten we de waardering van onze klanten op een aantal thema's. Over het gehele jaar bekeken ligt de klanttevredenheid boven onze norm. Hier zijn we erg blij mee.

Veel aandacht is uitgegaan naar de doorontwikkeling van de organisatie. Zo integreerden we de afdeling huuradministratie verder binnen Financiën. En besloten we het portefeuillemanagement te beleggen bij de beleidsmedewerker en daarnaast met een nieuwe functie, assetmanager, te starten.

Dit jaar sloten we af met 63,47 formatieplaatsen. Dit is 4,98 formatieplaatsen minder dan vorig verslagjaar. Per 1 januari 2019 zijn alle resterende 'pool'-medewerkers uit dienst getreden, evenals enkele andere collega's. De collega's die vertrokken gingen met pensioen of vonden, sommige na een opleidingstraject, een baan bij een andere organisatie. In 2018 ving we het verloop op door efficiency, tijdelijke invulling van vacatures (onder andere ten behoeve van de nieuwbouw) en het in vaste dienst nemen van enkele collega's.

2018 is het voorlaatste jaar van onze ondernemingsplanperiode 2015-2019. We liggen goed op koers. Daarbij zijn we eind 2018 gestart met de oriëntatie op het in 2019 op te stellen nieuwe ondernemingsplan voor de periode 2020-2024. In onze (financiële) sturing introduceerden we de beleidswaarde en actualiseerden we ons risicomanagement. Ook zijn de clusterstrategieën herijkt, dit ten behoeve van een goede vastgoedsturing (waarde van ons vastgoed).

Financiële prestaties

Wij zijn een financieel gezonde en stabiele organisatie en beschikken over de benodigde financiële middelen om een goede invulling te kunnen geven aan onze maatschappelijke prestaties in de stad.

Ons financieel beleid richt zich op toegang houden tot de kapitaalmarkt, het behalen van voldoende rendement op de vastgoedportefeuille, en het voldoen aan eisen van de externe toezichthouders. We houden hiervoor een financiële risicobuffer aan. Een veiligheidsmarge bovenop het minimale niveau van de financiële ratio's. Dit is erop gericht om de financiële impact van een risico op te kunnen vangen zonder dat bijsturing nodig is en het realiseren van onze doelstellingen niet direct in gevaar komt.

Onze liquide middelen zijn in 2018 met € 4,3 miljoen afgenomen. Dit is het gevolg van:

- Saldo operationele kasstroom in 2018: + € 11,8 miljoen;
- Saldo investeringskasstroom - € 8,8 miljoen;
- Saldo financieringskasstroom - € 7,3 miljoen

De operationele kasstroom is van voldoende omvang om aan onze betalings- en aflossingsverplichtingen te voldoen.

Het resultaat uit verhuuractiviteiten (voor rente en belastingen) bedraagt in 2018 € 20,5 miljoen. Dit is het saldo van de ontvangsten uit huur en servicekosten, verminderd met de hieraan toegerekende kosten van onderhoud en beheer. In 2017 was dit saldo € 26,7 miljoen. Zowel de opbrengsten als de lasten namen toe ten opzichte van 2017. De stijging van de lasten is grotendeels het gevolg van hogere kosten voor onderhoud. De stijging van de opbrengsten heeft met name te maken met het terugkopen en in verhuur nemen van Koopgarantwoningen en huurverhoging.

De omvang van ons vermogen wordt grotendeels bepaald door de waarde van ons bezit. Ons eigen vermogen op basis van marktwaarde in verhuurde staat bedraagt € 752,5 miljoen (2017: € 633,4 miljoen). Op basis van dit vermogen is onze solvabiliteit 71,9%. Dit ligt ruim boven de norm die de toezichthouders aan ons stellen. Hiermee is de lange termijn financiering van onze ambitie

gewaarborgd. Dit is een goede uitgangspositie, die we ook nodig hebben, gelet op onze duurzaamheidsopgave voor de komende jaren.

De marktwaarde in verhuurde staat gaat onder andere uit van het realiseren van markthuren bij mutatie. Ons beleid is er echter op gericht dat we niet altijd de markthuur realiseren, maar beleidshuren vaststellen die aansluiten bij onze doelgroep. Daarnaast veronderstelt de marktwaardebenadering dat er wordt gekozen voor het hoogste van twee scenario's: uitponden of doorexploiteren. In de praktijk kiezen we beperkt voor uitponden, omdat ons beleid het doorexploiteren van ons bezit is. Hierdoor is de beleidswaarde van ons bezit lager dan de marktwaarde in verhuurde staat. De beleidswaarde sluit aan op ons beleid ten aanzien van huur, verkoop en onderhoud en geeft inzicht in de verdien capaciteit van ons bezit op basis van dit beleid. Onze solvabiliteit op basis van de beleidswaarde is 53,9% en ligt dus ruim boven onze DAEB-norm (minimaal 28%) en nog meer boven de norm van het WSW (minimaal 20%).

Binnen De Goede Woning geloven we dat adequaat risicomanagement ons helpt om bewust en bekwaam onze doelstellingen te realiseren. Risico's zijn de onzekere gebeurtenissen die het bereiken van onze doelstellingen in de weg zouden kunnen staan. Door goed risicomanagement krijgen we zicht op die onzekere gebeurtenissen, kunnen we inschatten hoe groot de kans is dat ze zich voordoen en wat de impact zou kunnen zijn, en kunnen we maatregelen nemen om de risico's te beheersen.

Een belangrijk inrichtingsprincipe voor risicomanagement is het model van de drie verdedigingslinies, het zogenaamde 'three lines of defence' model. Wij hanteren, rekening houdend met de context van de organisatie, dit model. Daarnaast brengen we jaarlijks de risico's in kaart die het realiseren van onze (strategische) doelstellingen in de weg kunnen staan en staan we periodiek stil bij onze risicobereidheid, waarbij voor het bereiken van onze doelstellingen over het algemeen keuzes met een lager risicoprofiel de voorkeur verdienen boven keuzes met een hoger risicoprofiel.

In 2018 hebben we verschillende scenario's doorgerekend op onze meerjarenbegroting om inzicht te krijgen in de financiële effecten van een aantal strategische risico's, voornamelijk daar waar die extern van aard, en daarmee moeilijk door ons te beïnvloeden zijn. Op basis van de scenario-analyses hebben we getoetst of onze eigen financiële normen/signaalwaarden voldoende zijn. De conclusie van de analyse was dat de huidige normen/signaalwaarden voldoende zijn om de financiële impact van de scenario's op te kunnen vangen zonder dat het realiseren van de doelstellingen van de organisatie direct in gevaar komt.



Goede prijs

3 Goede Prijs

De Goede Woning zet een Goede Prijs voor de huurders op de eerste plaats. Zowel bij de toewijzing van woningen als bij de jaarlijkse huurverhoging hebben wij hier aandacht voor. We begrenzen de huur bij mutatie, zodat er voldoende betaalbare woningen beschikbaar zijn voor onze doelgroepen. Hierover zijn afspraken gemaakt tussen corporaties in de regio Stedendriehoek.

Ons gemiddelde huurverhogingspercentage bij de jaarlijkse huurverhoging in 2018 was 0,82%, ruim onder het inflatiepercentage van 1,4%.

Ook ons duurzaamheidsbeleid is mede gericht op een Goede Prijs: vanaf 2018 vragen we geen huurverhoging voor energiebesparende maatregelen aan de woning. Hierdoor wordt het voordeel in woonlasten voor onze huurders nog groter. Alleen voor het plaatsen van zonnepanelen vragen we wel een kleine vergoeding in de servicekosten.

3.1 Woningtoewijzing

De woningcorporaties binnen de Stedendriehoek hebben hun krachten gebundeld in Woonkeus Stedendriehoek, het samenwerkingsverband tussen de woningcorporaties in onze regio. In dit samenwerkingsverband maakten we afspraken over de verdeling en toewijzing van sociale huurwoningen. De afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. De gemeenten in de Stedendriehoek hebben ervoor gekozen geen verordening op te stellen.

Door de invoering van het passend toewijzen krijgen de woningzoekenden met een laag inkomen verplicht een woning met een passende huurprijs aangeboden. Met huurders met een hoger inkomen spreken we over de betaalbaarheid van de woning, met name als er sprake is van schulden die afgelost worden, waardoor het besteedbaar inkomen laag is. Dit is onderdeel van het 'Krachtig onthaal', de vaste werkwijze die wij hanteren bij het afsluiten van nieuwe huurcontracten.

3.1.1 Toewijzingen in 2018

In 2018 hebben we 617 nieuwe huurovereenkomsten afgesloten. Het grootste gedeelte hiervan (590 woningen) betrof sociale huurwoningen, met een huurprijs van maximaal € 710,68¹. De overige 27 woningtoewijzingen betroffen toewijzingen in de vrije sector (huur > € 710,68).

Ongeveer 70% van de toewijzingen is gerealiseerd door aanbieding via Woonkeus Stedendriehoek. De toewijzing vindt voornamelijk plaats op basis van inschrijfduur. Degene met de langste inschrijfduur krijgt de woning aangeboden. Daarnaast bieden we woningen aan via loting. Voor deze woningen is de inschrijfduur niet van belang. Iedereen die reageert, heeft evenveel kans op de aangeboden lotingwoning.

Ruim 10% van de woningen bieden we zelf aan. Dit zijn met name kamers, vrijesectorwoningen en gerenoveerde woningen. De overige woningen worden zonder publicatie verhuurd. Het merendeel daarvan betreft toewijzingen op basis van bijzondere bemiddeling. Deze bemiddeling komt meestal voort uit afspraken die de Apeldoornse corporaties hebben gemaakt voor de huisvesting van specifieke doelgroepen, zoals huurders die eerst begeleiding ontvangen bij het zelfstandig wonen (onder andere Opstapwoningen en Wonen met Kansen). Ook vergunninghouders worden door middel van bijzondere bemiddeling geplaatst.

Andere toewijzingen zonder publicatie betreffen bijvoorbeeld woningruil en verhuizingen binnen het cluster.

Staatsteunregeling en passend toewijzen

Voor het toewijzen van sociale huurwoningen gelden diverse wettelijke regels. De samenstelling van het huishouden en hoogte van het inkomen spelen hierin een cruciale rol. Om de huishoudens met de

¹ Alle huurprijzen in dit verslag betreffen prijspeil 2018, tenzij anders vermeld.

laagste inkomens voldoende kansen te bieden op een betaalbare sociale huurwoning, maakten we binnen Woonkeus Stedendriehoek aanvullende afspraken over de woningtoewijzing.

Figuur 1: Huurprijs- en inkomensgrenzen bij woningtoewijzing, Woonkeus Stedendriehoek, 2018

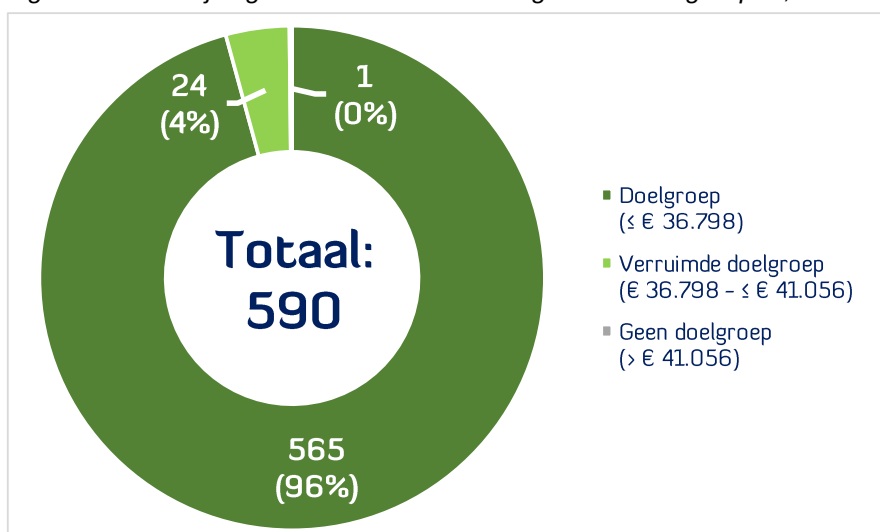
Passend toewijzen		Netto huurprijs per maand (prijspeil 2018)			
Uw huishoudgrootte	Uw verzamelinkomen	t/m €597,30	€597,31 - €640,14	€640,15 - €710,68	vanaf €710,69
	≤ €22.400*	✓			
	> €22.400* ≤ €36.798		✓	✓	
	> €36.798 ≤ €41.056			✓	✓
	> €41.056				✓
*vanaf de AOW-leeftijd € 22.375					
	≤ €30.400	✓			
	> €30.400 ≤ €36.798		✓	✓	
	> €36.798 ≤ €41.056			✓	✓
	> €41.056				✓
	≤ €30.400	✓	✓		
	> €30.400 ≤ €36.798		✓	✓	
	> €36.798 ≤ €41.056			✓	✓
	> €41.056				✓

Staatssteunregeling

De staatssteunregeling betekent dat corporaties minimaal 80% van de beschikbaar gekomen sociale huurwoningen moeten toewijzen aan huishoudens met een inkomen onder € 36.798² (de primaire en secundaire doelgroep). 10% van de woningen mag worden toegewezen aan de verruimde doelgroep: huishoudens met een inkomen van € 36.798 tot € 41.056 (de middeninkomens). Maximaal 10% van de woningen mag vrij worden toegewezen, met voorrang voor woningzoekenden met een urgentieverklaring.

In 2018 hebben we 590 nieuwe sociale huurovereenkomsten afgesloten. Deze woningen zijn voor 96% toegewezen aan onze primaire en secundaire doelgroep en voor 4% aan huurders met een middeninkomen. Slechts 1 woning is toegewezen aan een huurder met een inkomen boven de EU-norm.

Figuur 2: Toewijzing van sociale huurwoningen aan doelgroepen, 2018



² Alle inkomens in dit verslag betreffen prijspeil 2018, tenzij anders vermeld.

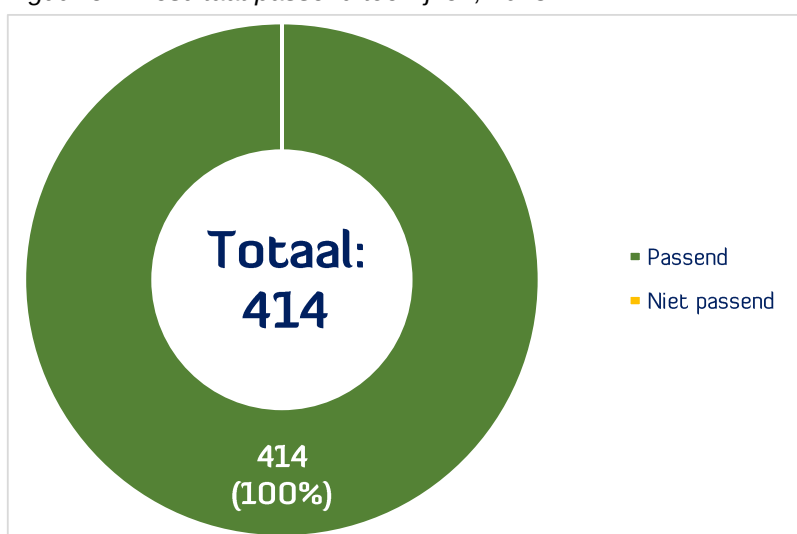
Passend toewijzen

Passend toewijzen houdt in dat huurders die recht hebben op huurtoeslag (de primaire doelgroep) in een woning met een passende (lage) huurprijs worden gehuisvest. Het recht op huurtoeslag is afhankelijk van de huishoudensgrootte en het inkomen. Alleenstaanden hebben recht op huurtoeslag als hun inkomen lager is dan € 22.400. Bij meerpersoonshuishoudens geldt een maximuminkomen van € 30.400.

Het passend toewijzen is inmiddels een begrip voor (aspirant) huurders en ons als wooncorporatie. Een neveneffect van het passend toewijzen blijft dat er voor sommige woningen minder kandidaten zijn dan voorheen. Ook duurt het, ondanks alle inzet en meldingen op de site van Woonkeus, soms toch nog enige tijd voordat alle juiste gegevens en papieren door de huurder worden aangereikt. Soms leidt dit tot een langere leegstand.

In 2018 hebben we 414 woningen verhuurd aan huurders in de primaire doelgroep. Deze zijn allen passend toegewezen. Bij de overige nieuwe huurders was de passendheidstoets niet van toepassing.

Figuur 3: Resultaat passend toewijzen, 2018



3.1.2 Leegstand en huurderving

We willen vrijkomende woningen zo snel mogelijk beschikbaar stellen aan woningzoekenden. Daarom bieden we vertrekkende huurders een beloning (Irischeque) aan als zij hun huur twee maanden in plaats van één maand van tevoren opzeggen. Zo hebben wij meer tijd voor het vinden van een nieuwe huurder en de vertrekkende huurder heeft meer kans om de overname van bijvoorbeeld vloerbedekking en gordijnen te regelen.

In 2018 hebben we ons gehele verhuisproces doorgelicht en daar waar mogelijk verbeterd. Hiermee willen we een grotere klanttevredenheid bereiken, de leegstand beperken en onze kosten bij mutaties verlagen. Dit doen we onder andere door meer groepsbezichtigingen te organiseren, die we zelf begeleiden. Ook maakten we duidelijke afspraken met de aannemers over prijs en een beperking van de doorlooptijd van de standaard mutatiewerkzaamheden. De sleutelinname en –uitgifte plannen we zo, dat er zonder leegstand toch twee dagdelen overblijven voor de aannemer om de basis mutatiewerkzaamheden te verrichten. Begin 2019 zijn we gestart met dit aangepaste verhuisproces.

Gemiddeld stonden er per maand bijna 50 woningen leeg, ruim een half procent van onze woningvoorraad. De redenen voor de leegstand zijn divers. Eén van de meest voorkomende oorzaken van leegstand is onderhoud aan de woning. We hebben veel huurders die langdurig bij ons wonen. Als zij vertrekken vraagt dit soms extra tijd voor mutatieonderhoud en verbeteringen. Ook woningen waarbij huurders niet hebben gekozen voor deelname aan planmatig onderhoud worden bij mutatie verbeterd, net als woningen die we terugkopen. Deze verbeteringen leveren extra leegstand op, maar ook een

nette woning voor een nieuwe huurder. Ook over de doorlooptijd van verbeterwoningen zijn begin 2019 afspraken gemaakt met de aannemers. Een enkele keer kiezen we er bewust voor om een woning wat langer leeg te laten staan. In clusters waar door de samenstelling van huurders de leefbaarheid onder druk staat, besteden we extra aandacht aan de verhuur. Dit doen we bijvoorbeeld door het voeren van een intakegesprek tussen de kandidaat-huurder en de consulent Wijk & Ontwikkeling.

3.1.3 Mutatiegraad

In 2018 hadden we een gemiddelde mutatiegraad van 8,0% op basis van nieuwe huurovereenkomsten. Dit is lager dan de mutatiegraad van 9,5% van vorig jaar, omdat we dit jaar geen nieuwbouw hebben opgeleverd, wat altijd zorgt voor een wat hogere mutatiegraad.

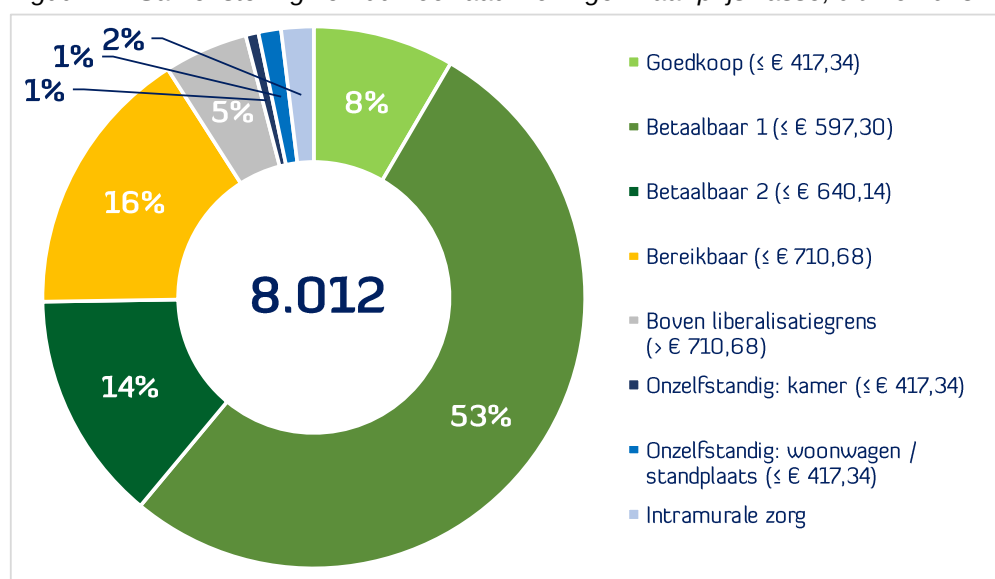
We willen de doorstroom op de woningmarkt zoveel mogelijk stimuleren. Hoe meer woningen er beschikbaar komen, hoe groter de kans voor de woningzoekende om in aanmerking te komen voor een nieuwe woning. We blijven invulling geven aan ons product 'Kleiner Wonen'. Hierbij helpen we huurders in de 55+-leeftijd, die een sociale eengezinswoning huren, een seniorenwoning naar wens te vinden. Dit doen we door middel van directe bemiddeling. Er zijn steeds minder mensen die hiervan gebruik maken, omdat wij in verband met de invoering van het passend toewijzen huurprijzen hebben verlaagd. Van sommige senioren is het inkomen te hoog om in een goedkope sociale huurwoning te kunnen worden gehuisvest. Verhuizen betekent voor deze mensen dat ze meer huur gaan betalen, waardoor ze besluiten (voorlopig) in de huidige woning te blijven wonen.

3.2 Huurprijsbeleid

We begrenzen de huurontwikkeling van onze voorraad. Dit ligt besloten in ons ondernemingsplan 2015-2019. In de regio Stedendriehoek hebben we met de andere Woonkeus-corporaties nog scherpere richtlijnen gesteld: 60% van de aangeboden sociale huurwoningen moet een huurprijs hebben van maximaal € 597,30, 20% maximaal € 640,14 en de overige 20% maximaal € 710,68.

We begrenzen de huur bij mutatie, zodat woningen beschikbaar zijn voor de primaire en/of secundaire doelgroep. Voor veel zittende huurders in de primaire doelgroep beperkten we ook in 2018 de jaarlijkse huurverhoging. Het gemiddelde huurverhogingspercentage bij de jaarlijkse huurverhoging in 2018 was 0,82%, ruim onder het inflatiepercentage van 1,4%.

Figuur 4: Samenstelling verhuurvoorraad woningen naar prijsklasse, ultimo 2018³



³ Vanaf de jaarstukken 2018 hanteren we een definitie die aansluit bij onze overige externe communicatie. Nieuw is daarbij het onderscheid in zelfstandige en onzelfstandige wooneenheden en intramurale zorg. De aangegeven percentages zijn daardoor niet te vergelijken met die in de vergelijkbare grafiek van voorgaande jaren.

3.2.1 Huurverhoging 2018

We vinden het belangrijk om een goede huurprijs voor onze woningen te vragen. Dit betekent dat de huur die betaald wordt in overeenstemming is met de kwaliteit van de woning. Daarom hebben we ook in 2018 besloten om bij de jaarlijkse huurverhoging de huren voor huishoudinkomens tot en met € 41.056⁴ niet verder te laten stijgen dan de beleidshuur. De beleidshuur is de huurprijs die wij gevraagd zouden hebben wanneer wij de woning opnieuw in verhuur brengen. Bovendien hebben we ervoor gekozen om voor huidige huurders met een huur boven de beleidshuur de huurprijs van de woning te verlagen met het inflatiepercentage van 1,6%. Hierdoor groeien de huurprijzen van zittende en nieuwe huurders sneller naar elkaar toe. Op deze manier sturen we op betaalbare en bereikbare huurprijzen. Bovendien vragen we sinds 2018 geen huurverhoging meer voor energiebesparende maatregelen, waardoor het voordeel in woonlasten voor de huurder na de maatregelen nog groter is.

We hebben met ingang van 1 juli 2018 de huren van onze sociale huurwoningen verder als volgt aangepast:

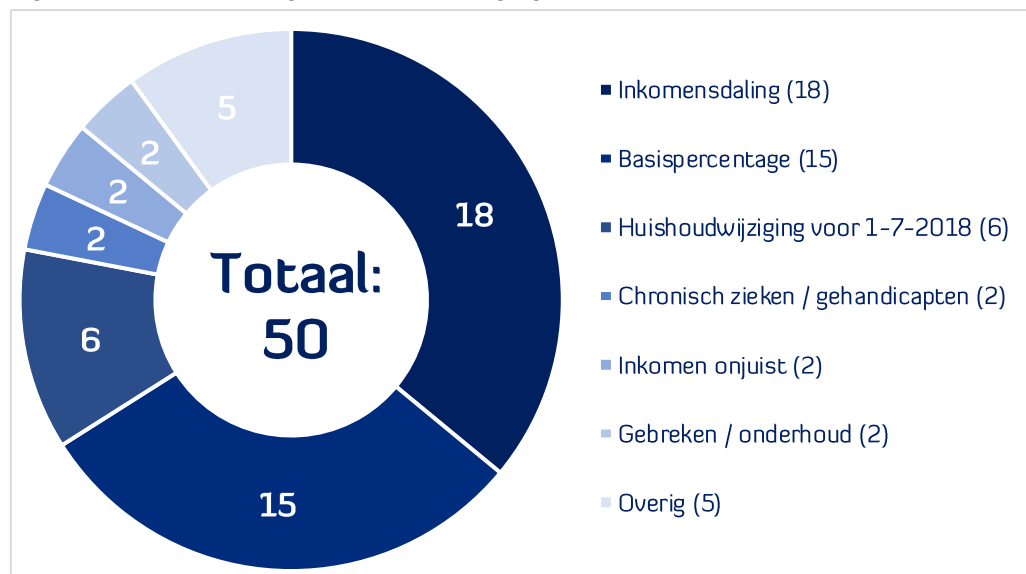
- De categorie huurders met een huishoudinkomen tot en met € 41.056 (in 2016) kreeg een huurverhoging van maximaal 1,4%.
- De categorie huurders met een huishoudinkomen boven € 41.056 (in 2016) kreeg een huurverhoging van maximaal 5,4%. Om te voorkomen dat deze huishoudens te veel huur gaan betalen, begrenzen we de huur voor hen op € 750. Dit is met name van belang voor huishoudens met een inkomen dicht boven de grens van € 41.056.

Voor het huishoudinkomen maakten we gebruik van de opgave van de Belastingdienst over het belastingjaar 2016. Als er van een huishouden minimaal één persoon AOW-gerechtigd is of als het huishouden bestaat uit 4 of meer personen, dan verstrekt de Belastingdienst geen inkomensinformatie, omdat deze huishoudens geen inkomensafhankelijke huurverhoging mogen krijgen.

Huurders van geliberaliseerde huurwoningen ontvingen een huurverhoging van maximaal 1,4%. De huurprijs van een geliberaliseerde huurwoning is gebaseerd op de markthuur. Dit betekent dat deze huur afhangt van de waarde van de woning op de vrije markt (vraag en aanbod op de woningmarkt). Woningen met een huurprijs boven de markthuur kregen in 2018 geen huurverhoging.

Bezwaren tegen de huurverhoging

Figuur 5: Bezwaren tegen de huurverhoging, 2018



⁴ Voor de huurverhoging betreft dit het huishoudinkomen in 2016, op basis van de opgave van de Belastingdienst over het belastingjaar 2016.

We ontvingen 50 bezwaren tegen de huurverhoging. Hiervan zijn er 30 toegewezen, voornamelijk omdat huurders vorig jaar te maken hebben gekregen met een inkomensdaling. Een andere belangrijke reden voor toewijzing van het bezwaar is een wijziging in de huishoudenssamenstelling.

We hebben 16 bezwaren afgewezen. Twee bezwaren zijn ingetrokken door de huurder. Ook zijn twee bezwaren ingediend bij de huurcommissie. Eén van deze bezwaren is, op advies van de Huurcommissie, alsnog ingetrokken door de huurder, het andere bezwaar wordt in 2019 behandeld.

3.2.2 Energetische maatregelen en woonlastenreductie

Bij ruim 800 woningen zijn we in 2018 gestart met energetische verbeteringen. In circa 10 clusters zijn, op adresniveau, open verbrandingstoestellen (geisers) vervangen door HR-cv-ketels. Ook is het renovatieproject aan de Eendenweg gestart. Naast diverse overige woningverbeteringen worden in dit project enkele energetische maatregelen uitgevoerd. Eind 2018 zijn 2 blokken opgeleverd. De overige blokken volgen in 2019. Daarnaast zijn in 6 clusters energetische verbeteringen gestart, waarbij het werk aan 3 clusters eind december is opgeleverd. De nieuwe labels voor deze woningen worden begin 2019 afgemeld. Voor de overige 3 clusters geldt dat we het werk pas in de loop van 2019 afronden.

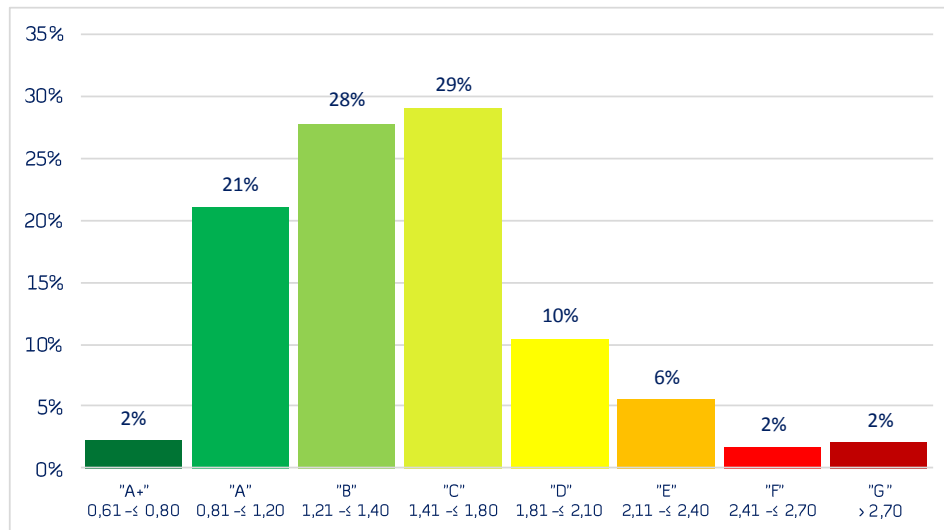
Tabel 1: Energetische investeringen 2018

Cluster	Aantal woningen	Aantal deelnemers	Oud label	Nieuw label	Gereed
Div. clusters, geisers vervangen	176	176			2018/2019
Verdiplein (C0271)	23	23	C	B	2018
Eendenweg (C0382)	72	72	C	A	2019
Staalweg (C0452)	184	184	D	B	2019
Caspar Fagelstraat (C0532)	128	128	D	A	2019
1 ^e Wormenseweg (C0552)	192	192	D	B	2019
Looiersdreef (C0871)	27	27	C	A	2018
't Loo (C1025)	25	25	C	A	2018

Begin 2018 hadden we nog een behoorlijk aantal woningen met open verbrandingstoestellen. We willen deze allemaal vervangen door complete cv-installaties voor verwarming en warm water. Dit komt niet alleen de veiligheid in de woningen ten goede, maar zeker ook het comfort voor de huurders. In 2018 zijn we begonnen met deze werkzaamheden. Voor de uitvoering is instemming nodig van de huurders. Ondanks dat de uitvoering wordt gedaan zonder huurverhoging, gaven tientallen huurders geen toestemming voor het werk. Dit project zetten we in 2019 voort. We sturen op 100% deelname. We willen dit bereiken door het afleggen van huisbezoeken, waarbij we het belang van de werkzaamheden (nogmaals) uitleggen.

In totaal zijn in 2018 226 woningen energetisch verbeterd. Dit heeft per saldo een verbetering van 314 labelstappen opgeleverd.

Figuur 6: Energielabels van onze woningen, ultimo 2018



Voor onze energetische maatregelen hebben we subsidie aangevraagd in het kader van de Stimuleringsregeling energieprestatie huursector (STEP). De overheid gaf met de STEP-subsidie een extra impuls aan investeringen in energiebesparing in bestaande woningen binnen de gereguleerde huursector. De stimuleringsregeling kwam voort uit het Energieakkoord.

In juni 2018 meldde de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland⁵ dat het plafond voor de STEP-subsidies bereikt was. Dit betekende voor ons dat voor slechts 1 van de 6 'STEP'-clusters een beschikking ontvangen is en dat de overige 5 aanvragen (hoog) op de wachtlijst staan. Verwacht wordt dat deze aanvragen alsnog worden gehonoreerd.

De STEP-regeling sloot op 31 december 2018. Via de Regeling Vermindering Verhuurdersheffing Verduurzaming (RVV-V) geeft de overheid vanaf 1-1-2019 een vervolg aan het financieel stimuleren van de verduurzaming van sociale huurwoningen.

In voorgaande jaren hadden we de mogelijkheid om (via gegevens van Liander) het energieverbruik in woningen te vergelijken met het verbruik van eerdere jaren. Dit met een minimum van 5 woningen. Hiermee konden we het effect van onze energetische maatregelen monitoren. Dit 'gereedschap' staat ons helaas niet meer ter beschikking. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft het Liander verboden om deze data nog aan ons beschikbaar te stellen.

⁵ RVO, de uitvoerder van de STEP-subsidie.



Goede woning

4 Goede Woning

We zorgen voor een kwalitatief goede woning en een gedifferentieerd aanbod van woningen. Daarbij labelen we een deel van onze woningen voor specifieke doelgroepen.

4.1 *Passende woningkwaliteit*

Onze plannen voor ingrepen in onze woningvoorraad zijn gebaseerd op onze vastgoedsturing 2015-2019. Er is een blijvende behoefte aan goedkope en betaalbare woningen.

Voor ons bezit hebben we per cluster in beeld gebracht welke strategie wordt gehanteerd, bijvoorbeeld doorexploiteren, sloop/nieuwbouw, renovatie, verduurzaming of verkoop. Ook benoemen we in de clusterstrategieën welk huurbeleid, onderhoudsbeleid of doelgroepenbeleid wordt toegepast.

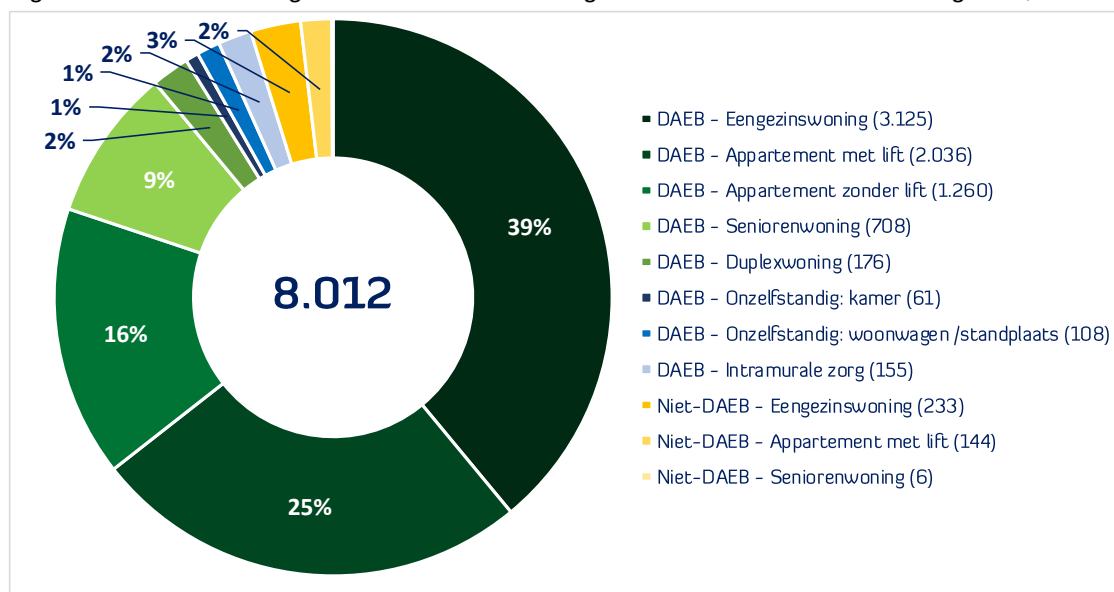
In 2018 is een vervolg gegeven aan het ingezette proces voor herijking van de clusterstrategieën. Vanuit verhuur en techniek zijn de clusters beschouwd om te komen tot een uitgewerkte clusterstrategie die de medewerkers de nodige informatie geeft voor de acties op woningniveau. Belangrijkste insteek hierbij was het marktperspectief. We keken of de woningen goed te verhuren zijn, passend bij de gewenste volkshuisvestelijke prestatie en of we daarbij in de basis kunnen uitgaan van een sober en doelmatig beheer. In combinatie met gewijzigde marktomstandigheden (vraag) heeft dit bij een aantal clusters geleid tot een wijziging van de strategie. Goedkope woningen (portieketagewoningen en duplexwoningen) kunnen langer in exploitatie gehouden worden, omdat er veel vraag naar is. Dit laatste is vooral het gevolg van het passend toewijzen. Per saldo levert doorexploiteren van deze woningen geld op, dat ingezet kan worden voor lagere huren en de eventuele toekomstige verduurzaming.

Het afgelopen jaar stond duurzaamheid centraal bij het beschouwen van onze clusters. Beoordeeld is wat er aan (technische / onderhouds-) maatregelen getroffen moeten worden op het moment dat (het grootste deel) van de cv-ketels in een cluster vervangen moet worden en we 'van het gas' af moeten. Ook keken we hoe we op termijn CO2 neutraal kunnen worden. Hierbij zijn de woningen op de lange termijn beschouwd, zodat maatregelen gefaseerd aangebracht kunnen worden.

4.2 *Samenstelling van de woningvoorraad*

Eind 2018 bestond onze huurvoorraad uit 8.012 woningen. Veruit het grootste gedeelte (95%) hiervan behoort tot het DAEB-segment. Slechts 5% betreft niet-DAEB-woningen.

Ten opzichte van 2017 hebben we door terugkoop ruim 20 eengezinswoningen toegevoegd aan de verhuurvoorraad. Daarnaast was er een verschuiving tussen het aantal appartementen met lift en zonder lift. Dit is het gevolg van de oplevering van de eerste blokken aan de Eendenweg, waar na renovatie liften zijn toegevoegd.

Figuur 7: Samenstelling verhuurvoorraad woningen naar DAEB / niet-DAEB segment, ultimo 2018⁶

4.3 (Mutaties in de) woningvoorraad

In 2018 zijn er geen nieuwbouwwoningen opgeleverd. De stijging in de woningvoorraad is ontstaan door de terugkoop van koopgarantwoningen, die vervolgens in de verhuur zijn gebracht.

Tabel 2: Mutaties in woningvoorraad⁷

	Goedkoop ≤ € 417,34	Betaalbaar € 417,34 - ≤ € 640,14	Bereikbaar € 640,14 - ≤ € 710,68	Boven lib. grens > € 710,68	Onz. kamer	Onz. woonw./ standpl.	Intra- mural e zorg	Totaal Verhuur- voorraad	Verkoop- voorraad	Totaal
Eindstand 2017	766	5.180	1.374	346	61	110	155	7.992	12	8.004
Verkocht	0	-1	0	-1	0	-1	0	-3	-13	-16
Naar verkoopvoorraad	-1	-1	0	-1	0	-1	0	-4	4	0
Teruggekocht	0	9	17	0	0	0	0	26	2	28
Gesplitst	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Prijsmutatie	-91	128	-93	56	0	0	0	0	0	0
Eindstand 2018	674	5.315	1.298	401	61	108	155	8.012	5	8.017

Redenen voor de prijsmutaties zijn met name de jaarlijkse huurverhoging en huurharmonisatie bij mutaties. In het eerste geval gaat het vaak om huurstijgingen van enkele euro's per maand. In het geval van harmonisatie gaat het vaak om wat grotere bedragen. Overigens is er als gevolg van ons huurprijsbeleid ook sprake van huurprijzdalingen. Ook deze zijn verwerkt in de aantallen in de regel prijsmutatie.

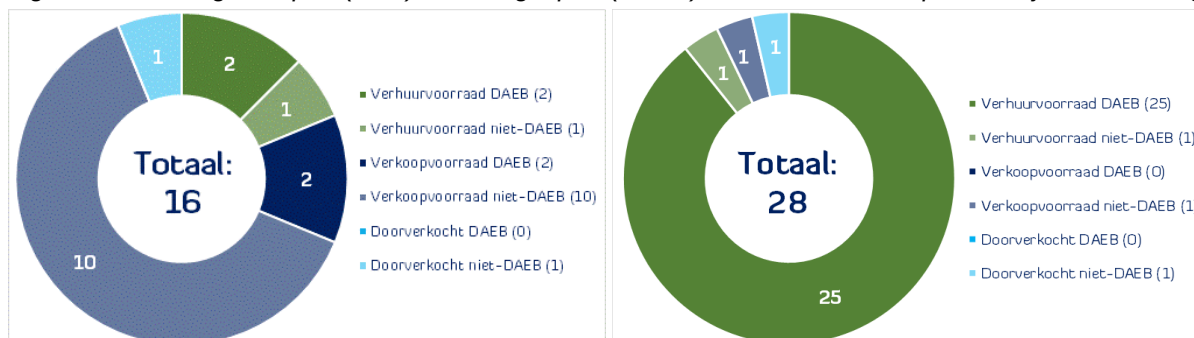
Een aanvullende reden voor de daling van het aantal goedkope woningen zien we bij de appartementen aan de Eendenweg. In 2017 was er een toename van het aantal goedkope woningen in dit cluster, doordat de woningen goedkoop werden verhuurd ten behoeve van leegstandbeheer. Inmiddels is de renovatie bij de helft van deze woningen afgerond. Deze woningen zijn in 2018 weer regulier verhuurd in de categorie betaalbaar 1, waardoor het aantal goedkope woningen is afgenomen.

⁶ Vanaf de jaarstukken 2018 hanteren we een definitie die aansluit bij onze overige externe communicatie. Nieuw is daarbij het onderscheid in zelfstandige en onzelfstandige woongelegenheden en intramurale zorg. De aangegeven percentages zijn daardoor niet te vergelijken met die in de vergelijkbare grafiek van voorgaande jaren.

⁷ Vanaf de jaarstukken 2018 hanteren we een definitie die aansluit bij onze overige externe communicatie. Nieuw is daarbij het onderscheid in zelfstandige en onzelfstandige woongelegenheden en intramurale zorg. De aangegeven aantallen zijn daardoor niet te vergelijken met die in de vergelijkbare tabel van voorgaande jaren.

4.3.1 Verkoop en terugkoop

Figuur 8: Woningverkoppen (links) en -terugkopen (rechts) naar herkomst respectievelijk bestemming



In 2018 zijn 15 woningen en 1 woonwagendplaats regulier verkocht. De mutatiegraad in onze verkoopvijver⁸ is laag. Ook nemen we het merendeel van de teruggekochte woningen weer in de verhuur. Het aantal verkopen neemt hierdoor af.

Er was relatief weinig aanbod beschikbaar voor kopers in Apeldoorn. Voor onze verkoopwoningen zien we dit terug in het aantal bezichtigingen per woning, kortere doorlooptijden en enigszins oplopende transactieprizen.

We zien verder ook dat het aantal teruggekochte woningen in het kader van de terugkoop Koopgarant en Koopplus is afgenomen. De doorlooptermijnen vanaf het moment van ontvangst van de terugkoopaanbieding en de daadwerkelijke overdracht zien we toenemen. Dit komt, doordat verkopers enerzijds verhuizen naar een nieuwbouwwoning en anderzijds nog op zoek zijn naar een andere woning. Door de afname van het woningaanbod op de koopmarkt wordt het voor doorstromers moeilijker een woning te vinden. Het merendeel van de door ons teruggekochte woningen hebben we weer in verhuur genomen.

4.3.2 Sloop en nieuwbouw

In 2018 hebben we geen woningen gesloopt en ook geen nieuwbouwwoningen opgeleverd.

4.3.3 Nieuwbouwprojecten in ontwikkeling

Sinds 1 juli 2018 is het verplicht om alle nieuwbouwwoningen gasloos te maken. Dit heeft gevolgen voor de kosten. Ook de aantrekkende economie heeft een prijsopdrijvend effect. In de besluitvorming over onze projecten houden we hier rekening mee.

Metaalbuurt, Westenenkerpark

Het project Westenenkerpark betreft de ontwikkeling van 20 sociale huurwoningen aan de Koperweg. De grondexploitatieovereenkomst is ondertekend en het ontwerp-bestemmingsplan is in november 2018 ter inzage gelegd. Ook selecteerden we een aannemer. Naar verwachting is het bestemmingsplan in maart 2019 gereed, waarna de aanneemovereenkomst getekend wordt. De bouw kan dan in het najaar van 2019 starten.

⁸ Woningen die we willen verkopen als de huur wordt opgezegd

Imkersplaats

Op de schoollocatie Imkersplaats hebben we de mogelijkheid om 20 sociale huurwoningen te realiseren. We zijn met de gemeente Apeldoorn in overleg om de locatie te bebouwen met 20 eengezinswoningen. De grond is nog in eigendom van de gemeente. Momenteel vindt er een flora- en fauna onderzoek plaats, dat noodzakelijk is voor de sloop van de school. Naar verwachting kan het ontwerp-bestemmingsplan in het voorjaar van 2019 ter inzage worden gelegd. De oplevering verwachten we voorlopig in 2020.

4.3.4 Overige locaties

Naast de projecten in voorbereiding beschikken wij over enkele locaties waar in de toekomst woningen gerealiseerd kunnen worden.

Grondpositie Metaalbuurt, Klosters II 2e fase

Op de locatie Klosters II aan de Radiumweg biedt het bestemmingsplan mogelijkheden om 8 vrije sector (niet-DAEB) woningen te realiseren. In ons scheidingsvoorstel hebben we conform de strategie in ons ondernemingsplan 2015-2019 aangegeven onze niet-DAEB-portefeuille niet te willen uitbreiden. Mede gelet op het feit dat grondposities ten behoeve van ontwikkeling niet te lang (onbenut) in eigendom mogen blijven is in 2017 in het managementteam gesproken over verkoop. Na bespreking in de RvC (begin 2018) besloten we de evaluatie van de woningwet af te wachten. Inmiddels zien we de vraag naar middenhuur toenemen en onderzoeken we de mogelijkheid van realisatie opnieuw. Er is behoefte aan woningen boven de sociale huurgrens voor woningzoekenden met een inkomen rond de € 42.000 (middeninkomens) die niet in aanmerking komen voor een sociale huurwoning. Ook de gemeente vraagt hier aandacht voor in de Woonagenda. We kunnen op deze locatie 8 woningen bouwen voor de genoemde doelgroep. De locatie heeft een woonbestemming, de bouwvlakken zijn concreet ingetekend. Eerdere gesprekken met de gemeente hebben echter wel duidelijk gemaakt dat niet afgeweken zal worden van het stedenbouwkundig patroon en realisatie zoals opgenomen in het bestemmingsplan (bouwblokjes van 2 en één blokje van 3 woningen). We werken dit in 2019 verder uit.

Grondpositie Wijngaards:

Dit is een locatie die we in het verleden aangekocht hebben voor de realisatie van appartementen. Het project is echter in 2007 gestopt en de verplichtingen met de betrokken aannemer zijn in 2010 afgerond. In 2017 besloten we om deze locatie te verkopen. Wij hebben een optie-overeenkomst gesloten met een koper die ongeveer 20 woningen wil realiseren. De grond heeft echter een verkeersbestemming, waardoor bebouwing alleen mogelijk is met een wijziging van het bestemmingsplan. In 2017 heeft de gemeente dit plan beoordeeld in het kader van de zogenaamde 'Call Apeldoorn', maar niet gehonoreerd. De kandidaat-koper heeft in 2018 de plannen verder uitgewerkt met een mogelijkheid om ruim 40 woningen te bouwen op de locatie. Eind 2018 is duidelijk geworden dat er meer contingenten komen voor sociale woningbouw. We hebben de locatie en wens om hier in het DAEB-segment te ontwikkelen eind 2018 bij de gemeente gemeld. Vanuit de portefeuille en behoefte aan woningen is volledige uitgifte in de huur gewenst. In 2019 zullen we aanvullend beoordelen of we zelf deze grondpositie gaan ontwikkelen.

Overige posities:

De Vlijt:

Samen met Bouwbedrijf Nikkels en Rabo/Bouwfonds zijn wij eigenaar van dit perceel. In het kader van de Woningwet blijven wij op grond van de overgangsregeling participant, maar verrichten we geen beheertaken meer voor de partners. Deze zijn overgedragen aan Nikkels. De opstallen worden verhuurd. Voor komend jaar is er nog geen sprake van ontwikkeling.

Wij hebben een samenwerkingsovereenkomst (uit 2002) op grond waarvan wij risicodragend participeren en ons bij herontwikkeling garant gesteld hebben (onder voorwaarden) voor de afname van 30% van de woningen. Deze afspraken vallen onder het overgangsrecht van de nieuwe woningwet.

Sluisoord / Pinksterbloem

Dicht bij elkaar hebben we 2 woonhuizen, waarvan 1 met aangebouwde bedrijfshal en een berging. Deze locatie is destijds aangekocht om nieuwbouw te realiseren. De ontwikkeling is echter nog niet tot stand gekomen. De woningen worden nu verhuurd en er zijn op dit moment geen concrete plannen voor een nieuwbouwon ontwikkeling. De woningen vallen in het niet-DAEB-segment. Doordat er, door uitbreiding van het contingent, weer meer mogelijkheden voor de bouw van sociale woningen ontstaan, beoordelen we mogelijkheden voor ontwikkeling in 2019.

4.4 Kwaliteit van de woning

4.4.1 (Basis)kwaliteit

Voor onze woningen hebben we een basiskwaliteit gedefinieerd. Ongeveer 90% van onze woningen voldoet hieraan. Zowel bij de uitvoering van ons planmatig onderhoud als bij woningmutatie proberen we zoveel mogelijk de woningen die nog niet voldoen aan de basiskwaliteit op dit niveau te brengen. Hierbij is uitbreiding van de groepenkast de meest voorkomende ingreep. Dit is veelal noodzakelijk bij het plaatsen van PV-panelen.

Verder hebben we bij een aantal clusters asbest moeten verwijderen, voordat we de bouwkundige werkzaamheden (keukenvervanging of energetische maatregel) konden uitvoeren. Ook dit heeft bijgedragen aan een kwalitatieve verbetering van ons woningbezit. Daarnaast brengt het vervangen van de open verbrandingstoestellen door cv-installaties ons dichterbij 100% basiskwaliteit.

4.4.2 Onderhoud en investeringen

Onze woningen zijn schoon, heel en veilig. Door het planmatig onderhoud en dagelijkse onderhoudswerkzaamheden (bij reparatie en mutatie) houden we dit in stand. Voor periodiek terugkerend onderhouds- en schoonmaakwerk sluiten we veelal onderhoudscontracten af met externe partijen.

Tabel 3: Specificatie van onderhoud en verbeteringen in de bestaande woningvoorraad, 2018

Soort onderhoud	Realisatie (x € 1.000)
Reparatiekosten	1.963
Mutatieonderhoud	2.426
<i>Totaal dagelijks onderhoud</i>	<i>4.389</i>
Contractonderhoud	1.319
Planmatig onderhoud	8.496
<i>Totaal planmatig onderhoud</i>	<i>9.815</i>
Toegerekende kosten	3.170
Totaal onderhoud t.l.v. het resultaat	17.374
Energetische woningverbeteringen	1.714
Renovatie Eendenweg	3.401
Overige woningverbeteringen	1.779
<i>Totaal woningverbeteringen</i>	<i>6.894</i>
Totale uitgaven in bestaande voorraad	24.268

Renovatie Eendenweg

Begin dit jaar zijn we gestart met de renovatie van 72 appartementen aan de Eendenweg. Dit cluster bestaat uit 4 blokken van 18 woningen. De woningen worden energetisch verbeterd en voorzien van een geheel nieuw interieur. Ook wordt in alle 4 gebouwen een lift geplaatst.

Bij de start van de werkzaamheden dachten we alle woningen in 2018 op te kunnen leveren. De werkzaamheden zijn echter vertraagd. Het eerste blok van 18 woningen is eind juli opgeleverd, het tweede blok van 18 woningen in oktober. De planning is om de laatste 2 blokken van 18 woningen in 2 fases in de eerste helft van 2019 op te leveren.

De vertraging is het gevolg van diverse tegenvallers in de uitvoering. Hierbij hebben we aan de ene kant te maken met krapte op de arbeidsmarkt bij (onder)aannemers en aan de andere kant met extra werk. Er is bijvoorbeeld sprake van meer asbest dan gedacht. Ook besloten we de dakgoten tijdens het project te vervangen. Daarnaast is er sprake van meerwerk bij de wandafwerking. Verder besloten we tot plaatsing van geluidsarmere liften, omdat de liftschacht naast de slaapkamers ligt. Bij de oplevering van de eerste twee blokken werkten de liften nog niet. We brachten daarom nog geen huur in rekening bij de bewoners van deze blokken, totdat ze wel gebruik konden maken van de lift, eind 2018.

Planmatig onderhoud

In totaal gaven we ongeveer € 8,5 miljoen uit aan planmatig onderhoud. Dit betreft onder andere schilderen van houtwerk, herstellen van metsel- en voegwerk, reinigen van buitenpanelen en kunststof kozijnen, vervangen van cv-ketels, badkamers en/of keukens, liftonderhoud, etc. We voerden werkzaamheden uit aan ruim 2.800 woningen.

Alle voorgenomen werkzaamheden zijn in 2018 gestart. Veel is ook al gerealiseerd. Het overige deel van het werk ronden we in 2019 af.

Contractonderhoud

De contracten die we afsluiten betreffen over het algemeen schoonmaakwerkzaamheden, inspecties en onderhoud van installaties (cv, brandmeldsystemen, liften, intercom e.d.) en het onderhoud van omgevingsgroen. Grotendeels betreft dit serviceonderhoud, waarvan we de kosten als servicekosten in de (bruto) huur in rekening brengen bij de huurders voor wie dit onderhoud wordt uitgevoerd.

Het onderhoud aan de bijzondere warmte-installaties (pellet-installatie en WKO's) hebben we sinds 2015 ondergebracht bij een externe partij, Vaanster.

Dagelijks onderhoud

Een deel van de reparatiekosten is opgenomen in het contractonderhoud, te weten onderhoud aan cv's, liften, automatische deuren, intercoms en riolering. Dit betreft reparaties die worden uitgevoerd naar aanleiding van het contractonderhoud.

In 2018 maakten we afspraken met de twee hoofdaannemers over reparatieverzoeken. Een belangrijk punt hierbij is het in een keer afhandelen van een reparatieverzoek. In 2019 gaan we de afspraken in tweewekelijkse overleggen met de aannemers monitoren.

De kosten voor het reparatieonderhoud bedroegen in 2018 € 2,0 miljoen. Dat is hoger dan de kosten in 2017. De stijging is in de eerste plaats het gevolg van een toename in het aantal reparatieverzoeken. Ook de gemiddelde prijs per reparatie is toegenomen, onder andere door een toename van het aantal dure reparaties, zoals bij lekkages. Ook is er sprake van prijsstijgingen bij de aannemers.

In totaal besteedden we in 2018 € 2,5 miljoen aan mutatieonderhoud. Dat is meer dan in 2017, terwijl het aantal mutaties in 2018 (617) lager was dan in 2017 (744). De kosten per mutatie liggen in 2018 dan ook hoger dan in 2017. Dit heeft diverse oorzaken. Zo is er een toename van het aantal dure woningmutaties, waarbij de vertrekkende huurder de woning niet in de door ons gewenste staat oplevert. Dit komt onder andere voor bij ontruiming en vrijwillige huuropzeggingen bij overlast, huurschuld of woonfraude, maar soms ook als de huurder is overleden en er geen nabestaanden zijn die de huuropzegging afwikkelen. Daarnaast kochten we meer woningen terug voor de verhuur. Ook voor deze woningen zijn de mutatiekosten vaak hoog, evenals bij woningen waar we asbest saneren. Ook stegen de kosten als gevolg van prijsstijgingen bij aannemers. Ten slotte is er sprake van een afname van het aantal woningen zonder mutatiekosten, omdat we in 2018 geen nieuwbouw opleverden. Ook dit is ongunstig voor de kosten per woning.

Ook over het mutatieonderhoud maakten we nieuwe afspraken met onze hoofdaannemers om de doorlooptijd van de werkzaamheden bij mutatie terug te brengen. Dit moet bijdragen aan een snellere verhuur van de woning.



Goed wonen

5 Goed Wonen

Goed Wonen is bedoeld voor alle individuele bewoners. Soms hebben onze huurders of toekomstige huurders ondersteuning nodig bij het Goed Wonen. Waar het nodig is bieden we deze ondersteuning. We spreken daarbij wel duidelijk uit wat we van hen verwachten en wat zij van ons kunnen verwachten.

5.1 Dienstverlening

5.1.1 Klantportaal

Dit jaar hebben we gewerkt aan een nieuw klantportaal binnen onze website. Via www.degoedewoning.nl kunnen de huurders voortaan zelf diverse woonzaken online regelen, gewoon vanuit huis. Via de vernieuwde website kunnen zij bijvoorbeeld belangrijke gegevens bekijken, zoals de waardering van de woning, de contractgegevens, het huursaldo en de betalingsgeschiedenis. Ook kunnen huurders zelf de contactgegevens wijzigen, de betaalwijze omzetten naar 'automatische incasso' en (onder voorwaarden) een betalingsregeling aanvragen. Daarnaast hebben zij toegang tot een groot aantal veel gestelde vragen over het huren van een woning bij De Goede Woning.

Naast deze nieuwe digitale dienstverlening blijven alle andere kanalen zoals mail, telefonie en een bezoek aan kantoor ook bestaan.

5.1.2 Krachtig onthaal

We werken nu al drie jaar met een vaste werkwijze voor 'Krachtig onthaal'. We beginnen bij elke aspirant huurder met een vooronderzoek. Daarna volgt een kennismakingsgesprek. Afhankelijk van de uitkomsten van het vooronderzoek kan dit een kort gesprek zijn, of een uitgebreider gesprek. We hebben hiervoor drie categorieën bepaald:

- kennismakingsgesprek, dit is een verhuurgesprek;
- kennismakingsgesprek wanneer sprake is van één aandachtsgebied;
- kennismakingsgesprek wanneer er sprake is van meerdere aandachtsgebieden.

Aandachtsgebieden kunnen financieel en/of sociaal van aard zijn.

Kort samengevat komen de volgende zaken aan de orde in een krachtig onthaal:

- financiële toets;
- kennismaken;
- woonlasten;
- buurt- en wijkinformatie;
- woon- en leefregels;
- wederzijdse verwachtingen.

Deze onderwerpen komen in alle kennismakingsgesprekken aan de orde. De nadruk kan per categorie verschillen. Zo zullen we in het kennismakingsgesprek met een aspirant huurder met een financieel aandachtsgebied uitgebreider ingaan op de financiële toets en de woonlasten.

Daarnaast hebben we soms portieken, woongebouwen en/of wijken en buurten waar we een intake willen houden met alle nieuwe huurders. Dit is een extra gesprek, waarin we de kandidaat huurder informatie geven over de specifieke situatie van de aangeboden woning. De inhoud van de intake wisselt en betreft maatwerk.

5.2 Bijzondere doelgroepen

De VSW-corporaties maken met de gemeente Apeldoorn afspraken voor de huisvesting van bijzondere doelgroepen, zoals vergunninghouders en huurders die eerst begeleiding ontvangen bij het zelfstandig wonen. We werken hierbij samen diverse zorg- en welzijnsorganisaties, die de benodigde begeleiding bieden.

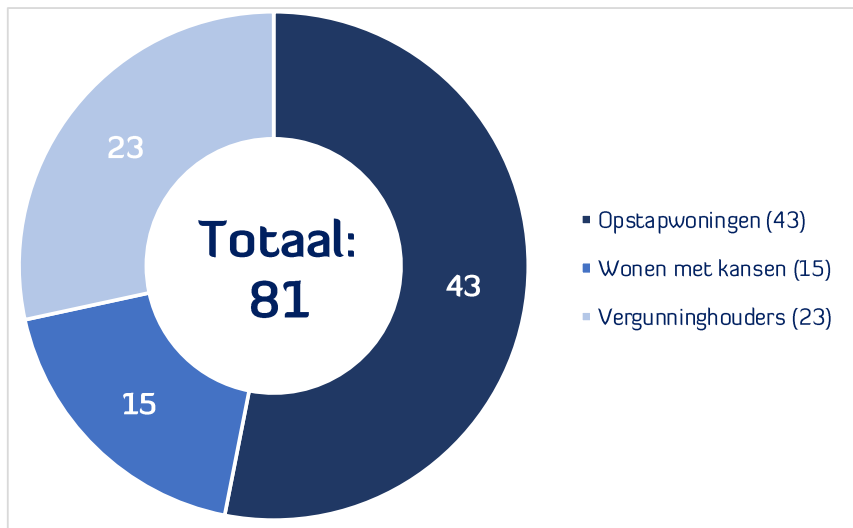
Voor ons was de taakstelling om 96 vergunninghouders te huisvesten in 2018. Dit is inclusief nagereisde familieleden. In totaal hebben wij in 2018 82 vergunninghouders gehuisvest. Dat zijn er minder dan de taakstelling. De Apeldoornse woningcorporaties hebben echter geheel aan de verzoeken van de gemeente Apeldoorn voldaan voor wat betreft het huisvesten van vergunninghouders.

Sinds 1 januari 2016 is binnen Apeldoorn de Overeenkomst Opstapregeling van kracht. Gemeente, corporaties en zorginstellingen werken samen om woningzoekenden die daaraan toe zijn vanuit een intramurale setting via directe bemiddeling te huisvesten in een zelfstandige woning. Voorwaarde is dat deze nieuwe huurders voldoen aan een woonvaardighedencheck. Ze krijgen in eerste instantie een tijdelijke huurovereenkomst van 2 jaar. Na een positieve eindevaluatie krijgt de huurder een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd. Lukt het de huurder niet zelfstandig te wonen dan zoeken gemeente en hulpverlening samen naar een passende oplossing. In 2018 hebben wij 43 'opstappers' aan een woning geholpen.

Bij Wonen met Kansen geven we onderdak aan jongeren die een kans krijgen om hun leven weer op orde te brengen. We doen dit samen met de gemeente en Iriszorg, die de jongeren begeleiden. Dit jongerenhuisvestingsproject verliep, net als voorgaande jaren, goed. In totaal zijn dit jaar 15 trajecten afgerond. Maar liefst 11 jongeren sloten het traject met succes af. Zij verhuisden naar een andere woning, waar ze geheel zelfstandig wonen. Bij 4 jongeren is het traject voortijdig beëindigd, omdat het zelfstandig wonen toch niet lukte. Zij keren over het algemeen terug naar hun ouder(s). De 15 woningen die beschikbaar kwamen, zijn allemaal toegewezen aan de beoogde doelgroep.

In het kader van het 10-jarig jubileum van het project Wonen met Kansen organiseerden we een feestelijke bijeenkomst voor (oud) deelnemers aan Wonen met Kansen en (oud) medewerkers van gemeente, Iriszorg en De Goede Woning die actief betrokken zijn (geweest) bij dit project. Dit leverde een gezellige ontmoeting op, met veel oude bekenden. Alle aanwezigen blikten er met een positief gevoel op terug.

Figuur 9: Aantal woningen toegewezen aan bijzondere doelgroepen, 2018



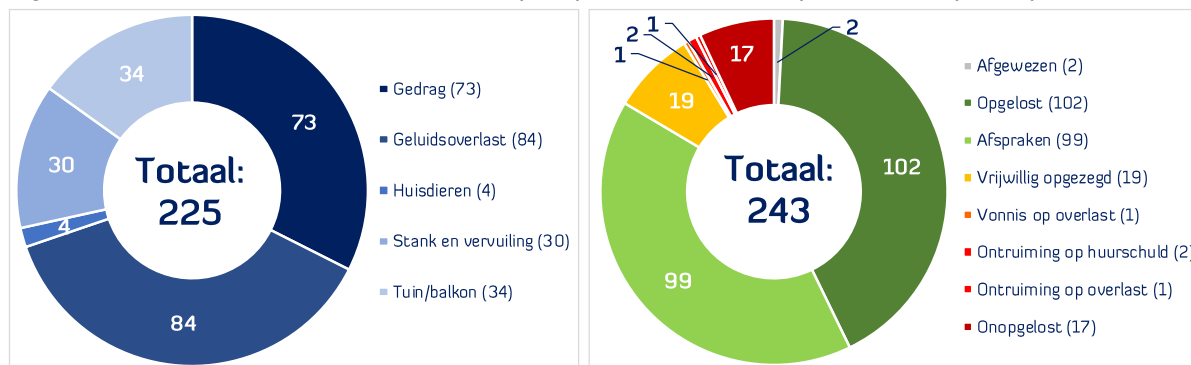
5.3 Goed Wonen

5.3.1 Overlast

We spreken van woonoverlast wanneer het gedrag van buren in én om de woning regelmatig het woonplezier van anderen verstoort en/of hun veiligheid aantast. Wanneer iemand af en toe anderen last bezorgt, noemen we dit geen overlast. Door het bestrijden van overlast bevorderen we een prettig woonmilieu.

Het aantal nieuwe meldingen in verband met overlast is wat afgenomen na de sterke stijging vorig jaar. Toen registreerden we 283 nieuwe meldingen. Dit jaar zijn het er 225. We merken echter dat de werkdruk niet minder wordt, omdat de overlastgevallen ingewikkelder zijn en veelal een multiproblema-achtergrond kennen. Bovendien vragen de klagers steeds meer van onze aandacht. Dit past bij het landelijke beeld, dat er steeds meer mensen met een specifieke problematiek in een reguliere woning blijven of komen wonen. De aard van de klachten is min of meer vergelijkbaar met 2017. In 2018 handelden we 243 dossiers af. Een deel daarvan betrof casussen die al in 2017 waren aangemeld bij ons, maar toen nog niet afgerond waren.

Figuur 10: Overlast 2018: nieuwe dossiers (links) en resultaten aanpak overlast (rechts)



Veel van de overlastmeldingen gaan over geluid. In de tweede helft van 2018 keken we hoe we deze vorm van overlast in enkele gehorige flatgebouwen kunnen reduceren. Voor de flats aan de Chamavenlaan, Eburonenstraat, Germanenlaan en de Sprengenparklaan komt een bijlage bij de huurovereenkomst met eisen voor de vloerbedekking om geluidsoverlast door contactgeluid in deze gehorige flats zoveel mogelijk te beperken. Nieuwe (kandidaat) huurders zijn hier per direct mondeling van op de hoogte gebracht. De bijlage is begin 2019 toegevoegd aan de huurovereenkomst. Na een half jaar evalueren wij intern wat de resultaten ervan zijn.

Ook hebben we meetapparatuur aangeschaft die wij als hulpmiddel (instrument) inzetten bij onze geluidsoverlastzaken.

5.3.2 Woonfraude

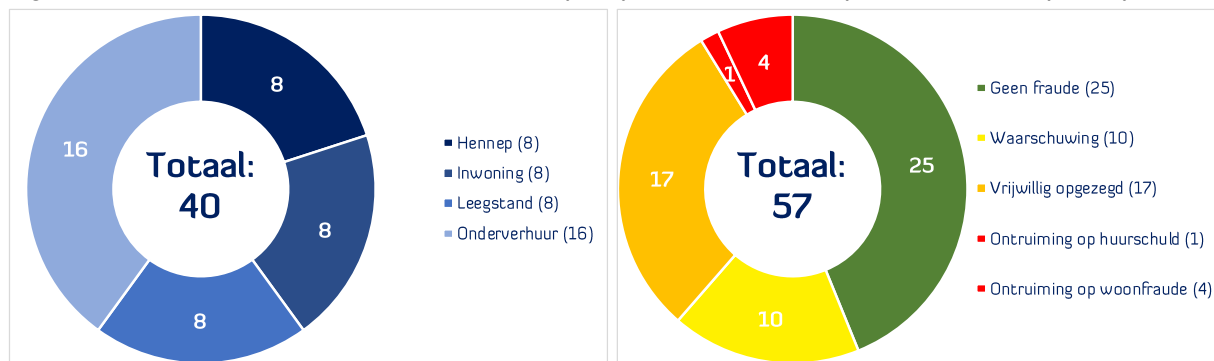
In 2018 registreerden we 40 nieuw te onderzoeken dossiers. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar (64). We zijn hiermee weer terug op het niveau van het jaar daarvoor (42). Het totaal aantal afgehandelde dossiers ligt met 57 iets hoger dan in 2017 (54), omdat enkele dossiers uit 2017 pas konden worden afgerond in 2018.

In 2018 zijn er 8 hennepkwekerijen ontmanteld in ons bezit. Van 7 huurders is het huurcontract inmiddels ontbonden. Daarvan zijn er 2 afgesloten met een ontruimingsprocedure bij de kantonrechter wegens woonfraude. De overige 5 huurders hebben vrijwillig opgezegd.

Soms geven we huurders na onderzoek een waarschuwing, in 2018 hebben we dit 10 keer gedaan. Dit doen we als er nog onvoldoende bewijslast ligt en er te weinig tijd is geweest om hier meer aandacht aan te besteden. Mocht er in de toekomst een nieuw signaal komen, dan biedt deze waarschuwing mogelijkheden het dossier verder op te bouwen.

In 2018 zijn 22 woningen teruggevorderd. In 5 gevallen maakten we hierbij gebruik van een vonnis. Door in te zetten op ons aanbod 'vrijwillige huuropzegging' worden juridische procedures voorkomen. Huurders krijgen bij deze optie meer tijd om op zoek te gaan naar alternatieve woonruimte en voorkomen ze de kosten van een juridische procedure.

Figuur 11: Woonfraude 2018: nieuwe dossiers (links) en resultaten aanpak woonfraude (rechts)



5.3.3 Sociale wijkteams

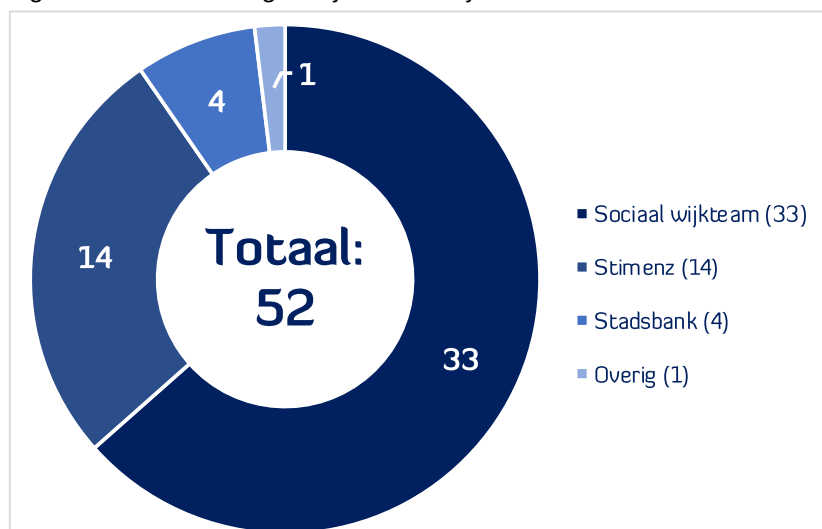
De sociale wijkteams van de gemeente Apeldoorn en de corporaties werken samen om huurders met begeleidingsvraagstukken snel en adequaat te ondersteunen. Het doel van deze preventieve aanpak is dat:

- schuldenproblematiek vroegtijdig wordt gesignaleerd en aangepakt, zodat onoplosbare schulden worden voorkomen;
- huisuitzetting wordt voorkomen, doordat de huurder de noodzakelijke woonvaardigheden aanleert;
- voorkomen wordt dat leefgebieden achteruitgaan, door hulpvragen duidelijk te krijgen en daarvoor adequate ondersteuning te bieden.

We signaleren op basis van huurachterstand en/of woongedrag dat er 'wat' aan de hand is. Bovendien signaleren we op basis van de contacten met de huurder of er een verminderde vorm van zelfredzaamheid is.

In 2017 meldden we nog 84 huurders aan bij de sociale wijkteams, tegenover 52 dit jaar. Een verklaring hiervoor vinden we in de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) eind mei 2018. Sindsdien kunnen we alleen gegevens delen en een huurder aanmelden bij het sociaal wijkteam nadat deze hiervoor toestemming heeft gegeven. Helaas krijgen we deze toestemming vaak niet.

Figuur 12: Aanmeldingen bij Sociale wijkteams en andere instanties in 2018



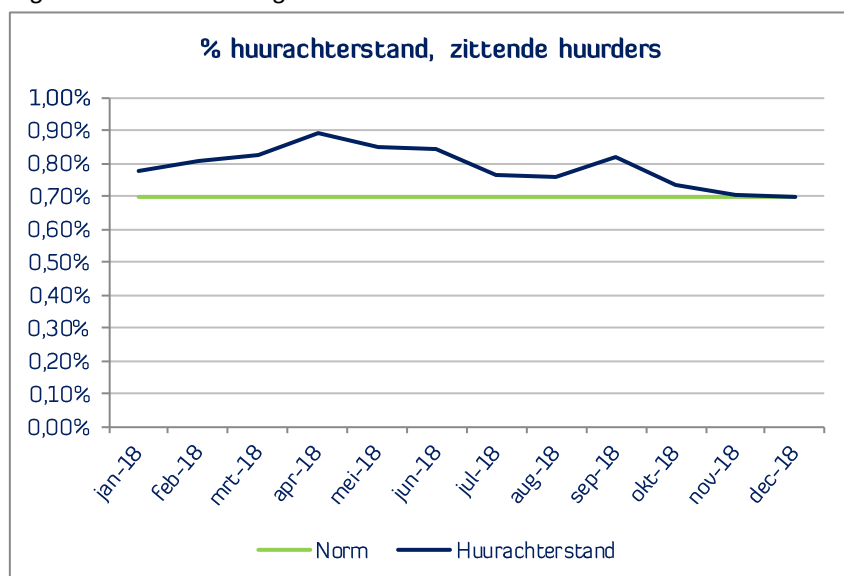
5.4 Huurbemiddeling

5.4.1 Huurachterstand

Het doel van ons debiteurenbeleid is het verminderen van het aantal huurders dat de huur niet of niet tijdig betaalt en het voorkomen van (uiteindelijke) huisuitzettingen. Begin 2018 waren er ruim 900 huishoudens die te laat betaalden, de zogenaamde 'slepers'. Zij hebben hierdoor eigenlijk een maand achterstand. Dit aantal willen we structureel omlaag brengen. In 2018 zijn we gestart met het aanschrijven van de groep huishoudens die de huur in de laatste week van de maand betalen. Met gezamenlijke inspanningen hebben we het aantal huishoudens met een structurele achterstand terug kunnen brengen tot onder de 600.

De huurachterstand bewaken wij continu. We sturen erop dit percentage zo laag mogelijk te houden. De ontwikkeling hiervan volgen we maandelijks door de achterstand uit te drukken in een gemiddeld percentage van de jaarhuur aan het eind van elke maand.

Figuur 13: Ontwikkeling van de huurachterstand van zittende huurders in 2018



Over heel 2018 bedraagt de gemiddelde huurachterstand van onze zittende huurders 0,79%. Als we ook de vertrokken huurders meerekenen dan is de gemiddelde achterstand 1,35%.

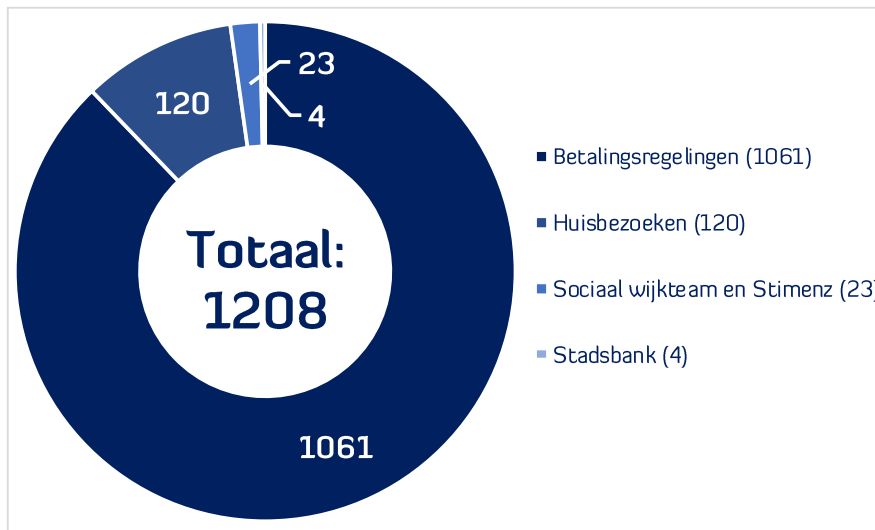
Wanneer we kijken naar de situatie per einde boekjaar dan is de achterstand van zittende huurders 0,70%. Inclusief vertrokken huurders is het percentage op de laatste dag van het jaar 1,25%.

De daling vanaf april is vooral het resultaat van onze aanpak van de slepers.

5.4.2 Begeleiding bij huurachterstand

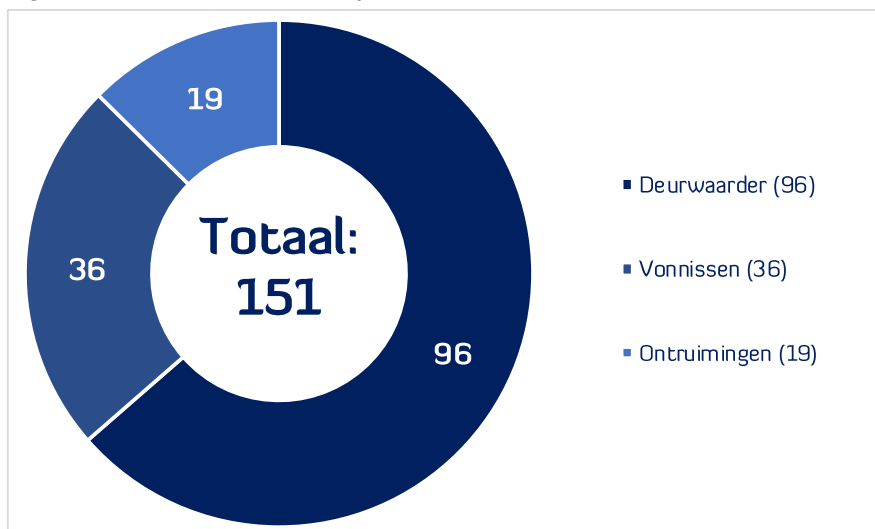
Om de huurachterstand tot een minimum te beperken voeren we een preventief incassobeleid. Dit doen we door vroeg en structureel aan te manen als een huurder te laat betaalt. Huurders die de betaling niet nakomen benaderen we snel na het ontstaan van een achterstand om een betalingsregeling af te spreken. Zodra dit niet tot het gewenste resultaat leidt, gaan we op huisbezoek bij de huurder. We bespreken de ontstane situatie met als doel tot een gepaste oplossing te komen om de gang naar de deurwaarder te voorkomen. Indien nodig doen we dit in samenwerking met instanties als het sociaal wijkteam, Stimenz of de Stadsbank.

Figuur 14: Begeleiding bij huurachterstand, 2018



In de gevallen dat bovengenoemde werkwijze onvoldoende of geen resultaten opleveren, zetten we alsnog zwaardere juridische acties in. Deze acties worden in het volgende figuur weergegeven.

Figuur 15: Juridische acties bij huurachterstand, 2018



We schakelden in 2018 vaker dan in voorgaande jaren de deurwaarder in voor het innen van de huur. Dit is vooral het gevolg geweest van onze slepersactie. We hebben voor de aangeschreven slepers een strikt beleid gevoerd ten aanzien van het op tijd betalen van de huur, waarbij we de dossiers sneller in behandeling gaven bij de deurwaarder dan voorheen. Dit uiteraard wel binnen de wettelijke kaders. Daarnaast speelde de beperkte capaciteit voor het afleggen van huisbezoeken in 2018 een rol.

Zowel het aantal huurders dat een ontruimingsvonnis heeft gekregen als het aantal huurders dat daadwerkelijk ontruimd is, is sterk gestegen ten opzichte van 2017. Wat we bij onze contacten met de huurders met een achterstand merken is dat niet iedereen open staat voor het accepteren van hulp bij hun (betalings)problemen. Huurders moeten, sinds de invoering van de AVG, expliciet toestemming geven voor delen van hun gegevens met welzijnsinstanties. Niet iedereen gaat hiermee akkoord. Het aantal meldingen bij deze instanties is daardoor afgenomen. Het aantal mensen dat hulp ontvangt daarmee ook. Het lijkt erop dat dit de oorzaak is voor de toename van het aantal vonnissen en ontruiming.



Goede woonomgeving

6 Goede Woonomgeving

Een Goede Woonomgeving is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van huurders, verhuurders en de gemeente. Wij als wooncorporatie zijn zoveel mogelijk zichtbaar in onze buurten. We werken aan een schone en veilige woonomgeving, we ondernemen waar nodig actie en verbinden mensen en organisaties met elkaar.

6.1 *Schoon, heel en veilig*

Schoon, heel en veilig zijn de speerpunten die bijdragen aan een Goede Woonomgeving. Dit zijn aandachtspunten die dagelijks in ons reguliere werk voorbijkomen. Wij houden toezicht op de zorg voor de schoonmaak, het beheer van algemene ruimtes en het onderhoud van het groen rondom ons bezit. De werkzaamheden zelf worden uitgevoerd door externe contractpartners. Waar nodig spreken we huurders aan om de directe omgeving rondom hun woning bij te houden.

6.2 *Buurtbeheerders*

De buurtbeheerders zijn onze ogen en oren in de wijk bij een groot deel van ons bezit. Ze houden toezicht op het naleven van de leefregels en een schone en hele woonomgeving. Ze zijn dagelijks actief in de wijk en kunnen direct bijsturen en bewoners aanspreken op ongewenst gedrag, waardoor grotere problemen worden voorkomen.

In Zevenhuizen heeft in het laatste kwartaal 2018 een personele wisseling van buurtbeheerders plaatsgevonden. Na het vertrek van de voormalig buurtbeheerder is het werk in deze wijk tijdelijk door de collega's waargenomen. Hierdoor is de kennis over dit complex breder in het team buurtbeheer ingebed en daardoor minder kwetsbaar dan in het verleden. Eind 2018 heeft de nieuwe buurtbeheerder de werkzaamheden opgepakt.

6.3 *Samenwerking en initiatieven*

Samenwerking met instanties als de gemeente en zorgverleners is van groot belang om de leefbaarheid in wijken en buurten op peil te houden. Er is sprake van samenwerking op diverse thema's, waarbij soms de leefbaarheid van wijken centraal staat en bij andere samenwerkingsinitiatieven meer gefocust wordt op specifieke doelgroepen. Ook initiatieven van huurders ondersteunen we graag als die bijdragen aan een Goede Woonomgeving.

Initiatieven van huurders

In een tweetal clusters hebben huurders initiatieven getoond om de aanblik van het groen rondom hun woongebouwen te verbeteren. Het idee achter deze initiatieven is dat wij de middelen leveren en de huurders de inspanningen. Zo hebben wij op verzoek van de huurders tuingereedschap geleverd aan de bewonerscommissie van Zuiderpoort. Bewoners kunnen daarmee gezamenlijk onkruid verwijderen bij de centrale ingangen, wanneer ze dat zelf wenselijk vinden. Op verzoek van de bewoners van de Adelaarshof hebben we plantenvakken bij hun appartementencomplex aangebracht, die zij zelf gaan onderhouden.

Vergunninghouders

Zowel wij als onze partners signaleren dat vergunninghouders bovengemiddeld vaak problemen hebben met woonvaardigheden en het aanpassen aan de woon- en leefregels in Nederland. Nu wordt meestal pas geacteerd als de problemen zich al voordoen. Dit is niet wenselijk. Daarom startten we samen met de buurtregisseurs (Stimenz), Vluchtelingenwerk, gemeente en collega-woningcorporaties eind 2018 het project 'Welkom in de buurt'. In dit project onderzoeken we hoe voorkomen kan worden dat er

problemen ontstaan en hoe we ervoor kunnen zorgen dat vergunninghouders een betere aansluiting vinden in de wijk. Twee van onze consultants Wijk & Ontwikkeling zijn actief in dit project. Daarnaast hebben twee collega's deelgenomen aan een onderzoek naar de risico's bij de overgang naar zelfstandig wonen van voormalig minderjarige vergunninghouders. Zij hebben input gegeven op het thema wonen, zodat de vrijwilligers van Vluchtelingenwerk beter weten welke informatie van belang is om te delen met vergunninghouders en zo problemen te voorkomen. Dit wordt verder uitgewerkt in 2019.

Om kennis op te doen over (kandidaat)huurders met een Eritrese achtergrond, heeft een consultant Wijk & Ontwikkeling deelgenomen aan de 'landendag Eritrea' bij Vluchtelingenwerk. Dit heeft praktische handvaten opgeleverd voor de communicatie met Eritreeërs over het huren van een woning en woonvaardigheden.

(Re)vitalisering van wijken

De gemeente onderzoekt samen met bewoners en professionals wat er nodig is om de dorpen en wijken ook op de lange termijn vitaal te houden. Per stadsdeel, dorp of wijk wordt (periodiek) een vitaliteitsagenda opgesteld. In 2018 hebben we input geleverd voor de vitaliteitsagenda's van de wijken Orden, de Maten en het Staatsliedenkwartier.

In het kader van het project 'Samen maken wij de buurt' zijn wij betrokken bij de revitalisering van de Dreven Noord in De Maten. Samen met bewoners en medewerkers van de gemeente zijn de consultant Wijk & Ontwikkeling en de buurtbeheerder met een bakfiets de buurt in gegaan om suggesties op te halen bij bewoners om de woonomgeving te verbeteren en duurzamer te maken. Naar aanleiding hiervan onderzoeken we de mogelijkheden om groene gevels aan te brengen. In 2019 wordt het project voortgezet.

Ook is in Orden in september een eerste bijeenkomst geweest voor een buurtteam, waaraan verschillende disciplines hebben deelgenomen. Het doel van het buurtteam is om signalen en ontwikkelingen in de wijk Orden met elkaar te delen en indien nodig gezamenlijk op te pakken.

Hoogbouw Zevenhuizen

De leefomgeving in en om de hoogbouw in Zevenhuizen vraagt blijvend onze aandacht. Ook in 2018 hebben we, vaak samen met partners, diverse acties ondernomen om het leefklimaat in dit gebied op peil te houden of zelfs te verbeteren.

- Naar aanleiding van ervaring met suïcide in deze wijk en met andere situaties zoals een gaslek, namen we het initiatief voor het in gebruik nemen van het 'protocol High Impacts' door alle leden van het buurtteam De Sprekelaar. Een WhatsApp-groep 'High Impacts' is hier onderdeel van. Dit zorgt voor duidelijke en korte communicatielijnen. Alle professionals in de buurt worden snel bereikt.
- We maakten een boekje met geïllustreerde huisregels in vier talen voor huidige en nieuwe huurders van de Aristotelesflats.
- Met Circulus-Berkel⁹ hebben we de afspraken over het gebruik en legen van de grofvuilhokken herzien, evenals die voor het schoonhouden van de ruimte rondom de vuilcontainers.
- Met de gemeente, Circulus-Berkel en het buurtteam onderzoeken we hoe we het huidige project 'Talent' zo effectief en duurzaam mogelijk in kunnen blijven zetten. Daarbij kijken we hoe we de participatie in de wijk en buurt hieraan kunnen koppelen.
- Vanaf juni 2018 is 'Keten Facilitair' (een dagbestedingsproject van het Leger des Heils) actief in de flats aan de Aristotelesstraat. Jongeren maken onder begeleiding schoon en schilderen in de flats. Doel van het project is om jongeren naar vermogen te laten deelnemen in het reguliere arbeidsproces.

De Maten

In mei hebben buurtbeheerder en consultant Wijk & Ontwikkeling de bewoners van de Glasnost met de buurtbus bezocht. Tijdens de koffie stelden de huurders vragen over het onderhoud van onderdelen van de woning, de brandveiligheid en de uitstraling van de entree. Het binnenklimaat van het Atrium kwam

⁹ Circulus-Berkel verzorgt het afvalbeheer en taken in de openbare ruimte, onder andere in de gemeente Apeldoorn.

ook ter sprake. In de zomermaanden werden daar zeer hoge temperaturen gemeten. Een onderzoek naar dit hitteprobleem is gestart. Ook maakten we afspraken om de entree op te knappen. In samenwerking met de bewonerscommissie, de gemeente Apeldoorn en Circulus-Berkel zijn de losse groene containers vervangen door een afgeschermd container, waarvan de bewoners met hun milieupas gebruik kunnen maken. Hiermee is een einde gekomen aan de (stank)overlast voor de entree De Glasnost.



7 Stakeholders & netwerken

Onze belangrijkste stakeholders zijn onze huurdersbelangenvereniging De Sleutel, de gemeente Apeldoorn en collega-corporaties, zowel in de stad als binnen Woonkeus Stedendriehoek.

Met onze huurdersbelangenvereniging hebben we maandelijks overleg. Met de gemeente en VSW-collega's is er gemiddeld eens per zes weken formeel bestuurlijk overleg. Daarnaast is frequent sprake van ambtelijk overleg. Gezamenlijk bepalen we de agenda. Daarnaast hebben we ons formele tripartiete overleg, minimaal drie keer per jaar. In het voorjaar leggen we verantwoording af over het afgelopen jaar en halen we wensen op voor het komende jaar. Vóór 1 juli brengen we vervolgens een bod uit. Dat bespreken we na de zomerperiode. Eind van het jaar sluiten we de prestatieafspraken voor het komende jaar af, waarna we daar in gezamenlijkheid over communiceren.

Ook zien we maatschappelijke partners als Stimenz, Iriszorg, MEE Veluwe, GGNet, Vluchtelingenwerk, het Leger des Heils, Tactus en de politie als belangrijke stakeholders. Met hen werken we dagelijks samen ter ondersteuning van huurders. Ook werken we ten behoeve van Goed Wonen en de Goede Woonomgeving samen met wijkverenigingen, buurtteams en het onderwijs.

In het kader van Goed Wonen werken we ook nauw samen met zorgorganisaties zoals de Zorggroep Apeldoorn, Klein Geluk, JP van den Bent Stichting, Riwis Zorg & Welzijn, Plurijn, Lijn 5, De Passerel, 's-Heerenloo, Philadelphia, Pact18, Timon en Lindenhout. Deze organisaties huren woningen bij ons voor de opvang van hun cliënten. Waar nodig werken wij samen met hen aan de leefbaarheid in de buurt.

Daarnaast werken we met partners in ontwikkeling en zakelijke relaties in een opdrachtgever-opdrachtnemer relatie. Voorbeelden zijn: projectontwikkelaars, aannemers, adviseurs, architecten, makelaars en notarissen. Ook werken we samen met bijvoorbeeld een bedrijfsarts, banken, de accountant en de media. En hebben we te maken met het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit woningcorporaties (Aw), onze toezichthouders.

Voor ons werk participeren we in diverse netwerken. Deze zijn benoemd in de laatste paragraaf van dit hoofdstuk.

7.1 Huurdersbelangenvereniging De Sleutel

Met uitzondering van de maanden juli en augustus vindt maandelijks het regulier overleg plaats met het dagelijks bestuur van De Sleutel. In 2018 werd op constructieve wijze onder andere gesproken over:

- De Concept Woonvisie 2018-2021 van de gemeente Apeldoorn;
- Jaarplan en begroting 2018;
- Prestatieafspraken en Het Bod 2019;
- Indicatieve bestedingsruimte woningcorporaties (IBW) 2018;
- 500 extra sociale huurwoningen in Apeldoorn;
- Evaluatie woningwet;
- Aedes Routekaart (duurzaamheid);
- Scheefwonen;
- Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- Klachtencommissie KLAC;
- Woonkeus Stedendriehoek;
- Profielschets RvC, één vacature op voordracht van de huurders;
- Voortgang werving nieuwe commissarissen;
- Onderhoud, renovatie en energetische projecten;
- Digitaal klantportaal;
- Testresultaten nieuw klantportaal;
- Nieuw verhuisproces;
- Administratiekosten bij nieuwe huurcontracten;

- Afhandeling reparatieverzoeken;
- Beheer Zonnedauw;
- Sleutelkastjes.

Dit jaar werd advies gevraagd over:

- De jaarlijkse huuraanpassing;
- Het Bod 2019;
- Afrekening servicekosten;
- Reglement klachtencommissie KLAC;
- Profielschets lid RvC op voordracht van De Sleutel.

In alle gevallen ontvingen we een positief advies op het voorgelegde thema.

We hebben frequent contact met onze huurdersbelangenvereniging en ondersteunen De Sleutel op diverse manieren. We zijn aanwezig bij overleggen met bewonerscommissies, bestuursvergaderingen en de algemene ledenvergadering, indien dit voor agendapunten gewenst is. We verstrekken informatie ter beantwoording van specifieke vragen. Ook stellen we ruimte beschikbaar (een kantoor en vergaderruimtes) en ondersteunen we De Sleutel financieel. Indien gewenst helpen we individuele bestuursleden met hun digitale vaardigheden. Ook is 'Sleutelwoord', het verenigingsblad van de huurdersbelangenvereniging, een (apart) katern geworden in ons Woonmagazine.

7.2 Klachtencommissie woningcorporaties Stedendriehoek (KLAC)

Wij streven naar een optimale dienstverlening, waarbij wij zoveel mogelijk inspelen op de wensen van onze klanten. Toch komt het soms voor dat een huurder een klacht heeft, waar we samen niet uitkomen. Alle klachten over de dienstverlening worden gemeld bij de manager. Eerst probeert de betrokken medewerker de klacht afdoende te behandelen en als dat niet lukt, vindt er altijd een gesprek plaats met de klager, de betrokken medewerker en de leidinggevende.

Sinds 1 juli 2017 zijn wij aangesloten bij de onafhankelijke, regionale klachtencommissie binnen de Stedendriehoek (KLAC). Alle wooncorporaties binnen de Stedendriehoek zijn daarbij aangesloten.

Er zijn in 2018 14 klachten aangemeld bij de KLAC. Daarvan zijn er 3 in behandeling genomen. Deze hebben allen geleid tot een hoorzitting. Daarnaast is er nog een hoorzitting geweest in 2018 voor een klacht die al in 2017 was ingediend. De adviezen van de KLAC over de drie behandelde klachten zijn in 3 gevallen geheel en 1 geval voor 75% overgenomen door de directie.

6 klachten zijn afgewezen/niet in behandeling genomen en 5 klachten zijn alsnog door ons opgelost, waarna de huurder de klacht bij de KLAC heeft ingetrokken.

De klachten zijn erg divers van aard. De 4 zaken uit de hoorzittingen betroffen niet nagekomen afspraken/wettelijke zaken, de erfafscheiding, een lekkende verwarmingsketel en een omgewaaide schutting. De KLAC geeft als algemeen advies om de lijnen zo kort mogelijk te houden tussen huurder en verhuurder, bijvoorbeeld door de klager uit te nodigen zijn klacht nader toe te lichten. Hierdoor krijgt de klager eerder het gevoel dat zijn klacht serieus wordt genomen. Uit het feit dat uiteindelijk 3 van de 14 klachten in behandeling zijn genomen door de KLAC en er 5 alsnog zijn opgelost, blijkt dat wij onszelf hier nog in kunnen verbeteren. Als we deze klachten eerder hadden opgepakt, had de huurder geen klacht naar de KLAC hoeven sturen. De medewerkers zijn op de hoogte gebracht van de adviezen van de KLAC.

7.3 Gemeente

In het voorjaar 2017 hebben we de gemeente vragen overhandigd die we graag beantwoord wilden hebben in het traject rond de woonvisie. In december 2017 heeft de gemeente onderzoeksbureau Companen opdracht gegeven de vragen te beantwoorden. Het resultaat daarvan is een belangrijke onderlegger voor de gemeentelijke woonvisie, die in 2018 na de verkiezingen in de inspraak is gebracht. In het Companen-onderzoek is de behoefte aan meer sociale woningbouw aangetoond. Dit heeft geleid

tot een belangrijk resultaat: in de woonvisie is opgenomen dat vóór 2023 500 extra sociale huurwoningen gebouwd kunnen worden. Ons bestuur heeft de vragen destijds geformuleerd en samen met de coördinator VSW een klankbordfunctie gehad tijdens het onderzoek.

Daarnaast is met de gemeente dit jaar veel gesproken over de energietransitie. De gemeente heeft gekozen voor vier wijken van de toekomst: De Maten, Kerschoten, Loenen en de Parken. Voor elke wijk wordt een plan van aanpak opgesteld. De gemeente Apeldoorn werkt in de energietransitie nauw samen met de gemeentes Deventer, Zutphen en Zwolle in het project 'Transform'. De gemeentes hebben het voornemen om gezamenlijk, ondersteund door Europese subsidies, 40.000 woningen van het gas los te koppelen. Dit omvangrijke project bevindt zich nog in de initiatief- en studiefase. De corporaties hebben voor deze eerste fase hun medewerking toegezegd. In de eerste twee wijken hebben we veel bezit. In deze wijken zullen we actief deelnemen, onder andere door middel van een projectgroep en bestuurlijk overleg. In Kerschoten ligt sinds het project Kerschoten Energieneutraal een wens vanuit particuliere bewoners om te komen tot een warmtenet. Ook dit is onderwerp van studie. Beide projecten vragen de komende jaren veel aandacht.

Ook is met de gemeente intensief gesproken over ons bod, de prestatieafspraken en de ontwikkelingen in het sociale domein. We spraken af dat we per wijk periodiek een wijkfoto maken, om zo de ontwikkelingen in de wijken nauwkeuriger met elkaar te volgen. De gemeente is hierin de eerstverantwoordelijke.

7.4 Verbindingen

Stichting 'Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties' (VSW)

De corporaties Ons Huis, de Woonmensen, Veluwonen en De Goede Woning werken in de stichting VSW nauw samen. Naast de reguliere gespreks- en afstemmingsonderwerpen is er veel tijd besteed aan de prestatieafspraken en woningbouwcontingentering.

Stichting 'Woonkeus Stedendriehoek'

Woonkeus Stedendriehoek is een samenwerkingsverband van woningcorporaties in de regio Stedendriehoek (Apeldoorn, Deventer, Zutphen). Het doel is om de woonruimteverdeling conform het vastgestelde beleid uit te voeren.

Sinds medio 2018 is onze bestuurssecretaris voor 6 uur per week gedetacheerd bij Woonkeus Stedendriehoek. Zij vervult daar de functie van coördinator en is in die rol belast met:

- De inhoudelijke voorbereiding en het faciliteren van de bestuurlijke overlegvormen;
- De organisatorische werkzaamheden rond Woonkeus;
- Het coördineren en faciliteren van overleggen op beleidsniveau, dit geldt tevens voor de urgentie- en bezwaarcommissie;
- De resultaatbewaking van de klanttevredenheid.

Stichting 'Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn' (BWSA)

Deze stichting beheert, namens de in VSW-verband samenwerkende corporaties, de woonwagens en standplaatsen in Apeldoorn.

Aan het eind van het jaar is naar aanleiding van een nieuw rijksbeleidskader discussie ontstaan over de woonbehoefte van woonwagenbewoners en kermisexploitanten. De gemeente heeft eind 2018 besloten in 2019 de behoefte in Apeldoorn te laten onderzoeken.

Woningnet N.V.

In 2008 gingen we een samenwerking aan met Woningnet N.V. bij de inrichting van het woonverdeelstelsel voor de Stedendriehoek. Daarbij is de verplichting opgenomen om een belang in Woningnet N.V. te nemen van 100 aandelen. De samenwerking is eind 2014 beëindigd. We hebben de aandelen daarom aangeboden aan woningcorporaties die samenwerken in Woningnet N.V.. Tot nu toe

is er echter geen woningcorporatie die de aandelen wil overnemen. Over 2018 zijn geen bijzonderheden of activiteiten te melden.

Coöperatie 'Smart Finance' b.a.

Deze coöperatie heeft de Startersrentevergoeding in de markt gezet. Sinds juli 2016 is deze coöperatie gestopt met het aanbieden van nieuwe hypotheeklen met de Startersrenteregeling. De bestaande portefeuille blijft Smart Finance beheren.

Zolang de oorspronkelijke financiering waarbij de vergoeding is ontvangen bestaat, blijft de relatie van de koper met Smart Finance bestaan. Deze wordt bij beëindiging en/of bij verkoop van de woning ontbonden. Van de oorspronkelijk aan 12 starters op de koopwoningmarkt verstrekte vergoedingen bestaan er eind 2018 nog 6 financieringsovereenkomsten.

'duurzame energie Apeldoorn' (deA)

We hebben twee participaties in deze energiecoöperatie. deA biedt onder andere in de wijk Kerschoten zonnepanelen aan huurders van ons bezit. De inbreng van € 50 is als eenmalige last verwerkt in het resultaat in het startjaar van deelname (2012).

Verenigingen van eigenaren (VvE)

Naast bovengenoemde verbindingen participeren we in een aantal Verenigingen van Eigenaren. Deze zijn veelal ontstaan bij de verkoop van delen van ons bestaand bezit, maar ook bij nieuw ontwikkelde projecten. In 2018 zijn er geen nieuwe VvE's bijgekomen waarin wij participeren. Het lidmaatschap van een VvE is komen te vervallen, omdat we in deze VvE geen woningen meer in ons eigendom hebben.

Tabel 4: Overzicht van verbindingen, ultimo 2018

Verbindingen	Rechtsvorm	Deelname	Inbreng (€)	Lening u/g (€)	Rekening courant (€)	Verbinding in 2018 (€)	
						lasten	baten
Vereniging Samenwerkende Woningcorporaties	Stichting					73.897	
Woonkeus	Stichting					23.503	
Beheer woonwagens en standplaatsen Apeldoorn	Stichting				63.013		94.711
Woningnet N.V.	N.V.	0,02%	1.070				
Coöperatie Smart Finance B.A.	Coöperatie			115.141			
Coöperatie deA U.A.	Coöperatie		50				
Verenigingen van eigenaren (24 VvE's)	Vereniging					240.650	
Totaal			1.120	115.141	63.013	338.049	94.711

7.5 Netwerken

Bestuur / Staf

- Directeur bestuurder:
 - Stichting Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties Apeldoorn (bestuurslid);
 - Stichting Woonkeus Stedendriehoek (lid Raad van Bestuur);
 - Stichting Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn (voorzitter);
 - Aedes, vereniging van woningcorporaties (lid);
 - Nederlandse Vereniging van Bestuurders Woningcorporaties (lid);
 - Provinciale raad voor omgevingsbeleid (lid);
 - Groene tafel, provincie Gelderland (lid);
 - Groene tafel, gemeente Apeldoorn (lid);
 - Transform, Gemeente Apeldoorn, Deventer, Zwolle, Zutphen (deelnemer);
 - Werkgroep Duurzaamheid VSW (corporaties, gemeente Apeldoorn en de Samenwerking; voorzitter).

- Assetmanager:
 - Vereniging van Assetmanagers Woningcorporaties;
 - Netwerk Assetmanagement – netwerkgroep van Gelderse corporaties.
- Communicatieadviseur:
 - Aedes, voor communicatieadviseurs;
 - Cover, communicatie-professionals uit de corporatiesector;
 - Communicatieadviseurs VSW.
- Beleidsmedewerker:
 - Woonkeus-Stedendriehoek:
 - Adviesgroep Woonkeus;
 - Werkgroep ICT Woonkeus (trekker);
 - Werkgroep Samenwerkingsovereenkomst Woonkeus incl. urgentieregeling.
 - VSW:
 - Werkgroep SVB;
 - Werkgroep BOD 2020 / Prestatieafspraken;
 - Beleidsafstemming corporaties & gemeente.
 - Overig Regio:
 - Werkgroep nieuwe overeenkomst KLAC.
 - Overig Landelijk:
 - Platform 31: Intervisie Huurbeleid.
- Bestuurssecretaris:
 - Netwerk Bestuurssecretarissen van Aedes.

Vastgoed

- Manager:
 - Overleg Wonen Apeldoorn (OWA), overleg tussen gemeente (ambtelijk en bestuurlijk), corporaties en ontwikkel/bouwbedrijven;
 - Kring Technische Managers Gelderland (managers vastgoed Gelderse corporaties);
 - Bouwsociëteit Midden-Gelderland.
- Projectleiders:
 - Technische werkgroep BWSA;
 - Overleg met 12 bewonerscommissies.
- Technisch woonconsulenten:
 - Overleg in VSW-verband over aanpassingen in ons bezit in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO).

Wonen

- Manager:
 - Overleg managers Wonen VSW.
- Verhuurconsulenten:
 - Gebruikersgroep Woonkeus.
- Consulenten Wijk & Ontwikkeling
 - Stadsdelen, buurten en wijken:
 - Stadsdeelplatform: Noord West / Zuid Oost / Noord Oost / Zuid West;
 - Buurtteams Sprenkelaar en Orden;
 - Buurtraad de Maten;
 - Overleg met 12 bewonerscommissies.
 - Keten- / netwerkoeverleg:
 - Politieoverleg Orden / Centrum;
 - Kwartaalbijeenkomst Schuldhulpverlening;
 - Team Woonfraude;
 - Team Woonoverlast;
 - Stadsbank en wooncorporaties;
 - Netwerkoeverleg sociaal wijkteam.

- Doelgroepoverleg:
 - Opstapregeling, lid van de Opstapcommissie namens de VSW-woningcorporaties;
 - Overleg Wonen met Kansen, uitvoeringsoverleg over 21 woningen en 21 jongeren;
 - 'Welkom in de Buurt', maatwerkoverleg over statushouders/nieuwkomers in Apeldoorn.

Financiën en Control

- Adviseur Financiën en Control
 - FinbelCor, netwerk van financieel managers en controllers;
 - Financiële werkgroep BWSA;
 - Gebruikersgroep Aedes Benchmark;
 - Gebruikers Aedes benchmark, woningcorporaties met 7.000 tot 9.000 verhuureenheden
- Medewerkers afdeling Huuradministratie en -inning
 - Huur Incasso Platform
 - Stadsbank
 - Stimenz

Diversen

Daarnaast zijn we als organisatie lid van:

- Aedes-communities:
 - Betaalbaar bouwen en wonen;
 - Digitalisering en Informatievoorziening;
 - Huurbeleid;
 - Kwaliteitsbeïnvloeding;
 - Privacy en Informatiebeveiliging;
 - Verbeteren Bedrijfsvoering en Veranderkracht;
 - Verduurzamen.
- Woondynamics, de gebruikersvereniging van Dynamics Empire.



8 Organisatie

8.1 Benchmark en Klanttevredenheid

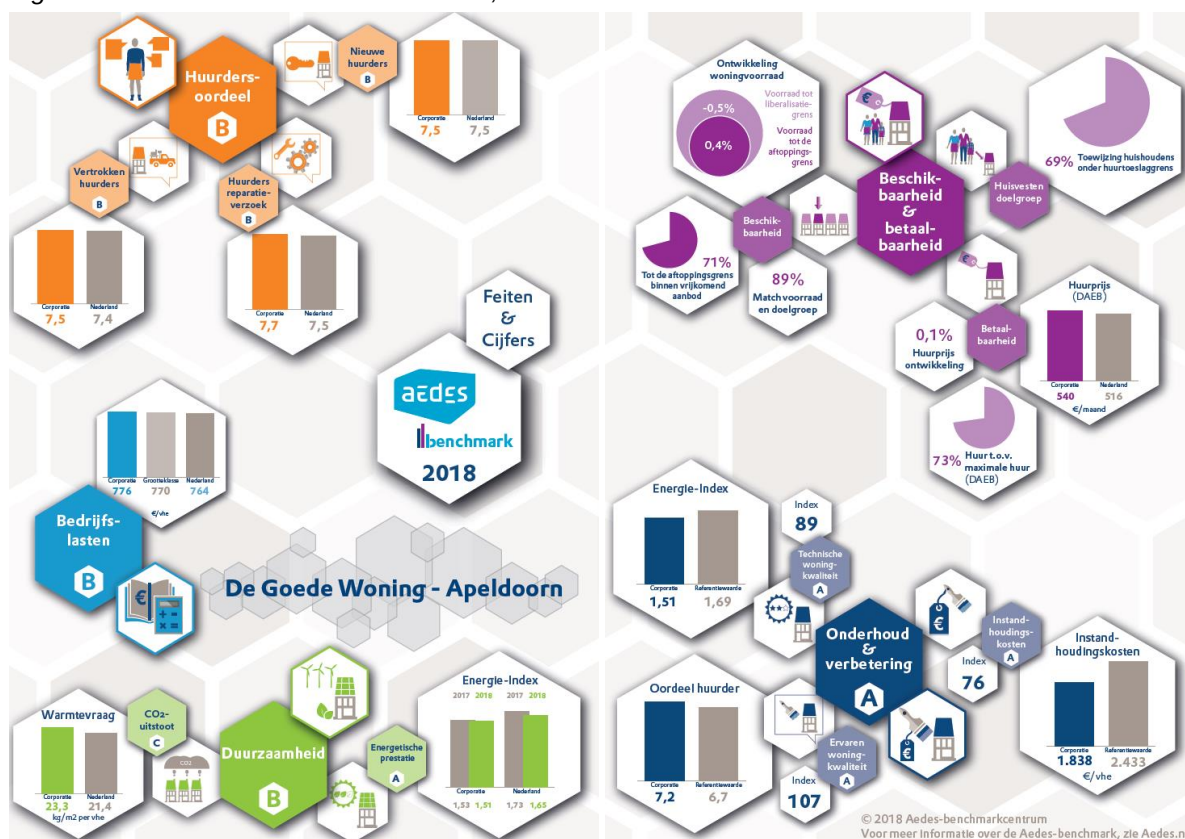
We laten ons werk en de behaalde resultaten op een aantal manieren beoordelen, zowel extern als intern. Zo nemen we jaarlijks deel aan de Aedes-benchmark en voeren we maandelijks een klanttevredenheidsonderzoek uit. Ook laten we ons vierjaarlijks visiteren. Daarnaast voert de bestuurscontroller interne audits uit op onze processen. Het doel van deze onderzoeken is om (gezamenlijk) te leren en te verbeteren.

8.1.1 Resultaten

Aedes benchmark

In de Aedes-benchmark worden corporaties vergeleken op een aantal prestatievelden. Dit gebeurt op basis van gegevens over het voorgaande verslagjaar. Uit onderstaand overzicht zijn de door ons behaalde resultaten af te lezen. We zijn blij dat het huurdersoordeel weer een B is. In 2019 nemen we op zowel beleids-, management- als bestuurlijk niveau deel aan de Aedes benchmarking bijeenkomsten, gericht op leren en verbeteren.

Figuur 16: Resultaten Aedes Benchmark, 2018



Tabel 5: Resultaat Aedes benchmark 2018 ten opzichte van 2017

Prestatieveld	Resultaat 2018	Resultaat 2017
Huurdersoordeel	B	C
Bedrijfslasten	B	B
Duurzaamheid	B	B
Onderhoud en verbetering	A	A

Klanttevredenheidsonderzoek

In ons maandelijks klanttevredenheidsonderzoek meten we de waardering van onze klanten op een aantal thema's. We zijn hiermee in 2016 gestart, omdat we directer, intensiever en dichter op het proces willen meten (bijvoorbeeld direct na het betrekken van een woning). Over het gehele jaar bekeken ligt de klanttevredenheid boven onze norm. Hier zijn we erg blij mee.

Tabel 6: Resultaat klanttevredenheidsonderzoek 2018

Gemiddeld cijfer voor	t/m april	t/m augustus	t/m december
Contact met DGW	7,8	7,8	7,9
Kwaliteit woning	7,3	7,3	7,6
Waardering buurt	7,3	7,2	7,3
Dienstverlening nieuwe huurders	7,5	7,5	7,3
Dienstverlening vertrokken huurders	7,3	7,5	7,8
Dienstverlening reparatieverzoek	7,8	7,8	7,9

Visitatie

Iedere 4 jaar laten we ons visiteren door een erkend bureau. De laatste visitatie heeft plaatsgevonden over de jaren 2010-2013. We kozen er destijds voor om deze visitatie samen met De Woonmensen en Ons Huis op te pakken. In onze begrotingsvoorbereiding 2019-2023 hebben we de laatste aandachtspunten uit deze visitatie ter hand genomen.

In 2018 bereidden we de visitatie 2014-2017 voor. Ook dit keer is er sprake van een gezamenlijke aanpak met De Woonmensen en Ons Huis. Na een offertetraject kozen we er voor om opnieuw Raeflex te selecteren als opdrachtnemer. Eind 2018 hebben we de door Raeflex gevraagde documentatie opgestuurd. Deze bestond uit meer dan 500 documenten. Ook schreven we onze position paper en nodigden we de stakeholders uit voor interviews met de visitatiecommissie. De visitatie vond in januari 2019 plaats, de rapportage volgde later in het eerste kwartaal 2019.

Interne audits

De bestuurscontroller heeft in 2018 vijf interne audits uitgevoerd. Het planmatig onderhoud, de prolongatie van de huurontvangsten en het incasseren van de huur, stook- en servicekosten, het reparatie-onderhoud en de levering van diensten op het gebied van personeel en organisatie waren onderwerp van de audit. De follow-up van de aanbevelingen en managementrespons is in 2018 opgepakt, maar vraagt op een aantal punten ook in 2019 aandacht en capaciteit. Ons doel is ook van de audits te leren en verbeteren.

8.1.2 Aan de slag met de uitkomsten

We zijn blij met de stijging van het huurdersoordeel en de gemeten klanttevredenheid. We blijven echter streven naar verbeteringen. We zijn een lerende organisatie. We gebruiken de resultaten uit de verschillende onderzoeken om te leren en te verbeteren. Om een nog betere dienstverlening te kunnen bieden aan onze huurders, breidden we eind 2018 onze digitale dienstverlening uit met een klantportaal voor onze huurders. Ook hebben we in 2018 duidelijke afspraken gemaakt met aannemers om te zorgen voor een snelle afhandeling die in 1 keer goed is. Vanaf 2019 gaan we met twee hoofdaannemers aan de slag, die de werken zelf uitzetten bij onderaannemers.

De tevredenheid van nieuwe huurders willen we verder verbeteren door vanaf begin 2019 eerst met de nieuwe huurder de woning te bezichtigen en de staat van oplevering van de woning te vast te stellen.

Waar nodig maken we afspraken over wat wij nog oppakken en wat er van de nieuwe huurder verwacht wordt, waarna het contract in de woning getekend wordt. De vertrekkende huurder wordt tevredener doordat hij/zij eerder zekerheid kan krijgen over overnames. Het gehele proces zal sneller verlopen. Maandelijks ontvangen we de metingen van ons klanttevredenheidsonderzoek. Deze evalueren we in het teamoverleg en de werkoverleggen om te kijken wat we kunnen doen om de tevredenheid verder te verbeteren. Huurders die een zes of lager hebben gegeven voor een onderdeel, wordt gevraagd of zij het op prijs stellen dat wij hierover contact met hen opnemen. Wie dit aangeeft wordt sinds de zomer van 2018 door ons teruggebeld. Daarmee kunnen we meestal zaken alsnog verduidelijken en uitleggen. Uit de reactie van onze klanten blijkt dat zij het erg op prijs stellen dat we deze extra actie ondernemen.

Op elke interne audit wordt een managementrespons geschreven. We houden de verbeteracties bij in een (centraal) issueoverzicht. Maandelijks bespreken we de voortgang hiervan.

8.2 Communicatie

We zijn gericht op het zo goed mogelijk bedienen van onze klanten en besteden daarbij veel aandacht aan onze communicatie, zowel intern als extern. Belangrijke communicatie verloopt via onze medewerkers, bewonersbrieven, nieuwsbrieven, het Woonmagazine, de website, ons maatschappelijk jaarverslag, social media en de media. Geregeld zijn we in de pers, via Radio Apeldoorn, TV Gelderland, de Stentor en zelfs soms in de landelijke media.

In 2018 is hard gewerkt aan het verbeteren van onze online dienstverlening. Een belangrijke mijlpaal daarin is de livegang van het nieuwe klantportaal. Met dit klantportaal wordt het voor onze huurders mogelijk om 24/7 een aantal zaken digitaal te regelen.

In de regionale media was dit jaar volop aandacht voor de verduurzaming van woningen en de nieuwe woonvisie van de gemeente Apeldoorn, met daarin plannen voor vijfhonderd nieuw te bouwen sociale huurwoningen. Ook werd uitgebreid aandacht besteed aan de renovatie van de Eendenweg.

De Stentor kopte 'Brandbrief over bouw sociale huurwoningen'. Daarmee hebben we met de Apeldoornse corporaties gezamenlijk aandacht gevraagd voor de gevolgen van de ATAD¹⁰-regeling, waardoor we gezamenlijk in totaal tot € 140 miljoen minder investeringscapaciteit hebben. Investeringscapaciteit die we hard nodig hebben om onze opgaven te kunnen realiseren. Ook Aedes pakte de brandbrief op in het artikel 'Apeldoornse woningcorporaties minstens 7 miljoen¹¹ kwijt aan belastingmaatregel'. Vele collega's in het land participeerden in een vergelijkbare actie.

Trots zijn we op het artikel 'Even een paar zijwieltjes nodig' in de Stentor. Een artikel waarin een 23-jarige huurder vertelt over haar deelname aan ons project Wonen met Kansen, dat in 2018 al tien jaar succesvol verloopt. Ze spreekt haar waardering uit over de kans die ze heeft gekregen. Ze vertelt: "Je krijgt precies de juiste zetjes". Inmiddels is ze in staat zelfstandig te wonen en huurt ze haar eigen woning.

8.3 Informatievoorziening

In 2018 is een aantal acties uitgevoerd om de datakwaliteit te verbeteren. Zo zijn we ten behoeve van de marktwaardebepaling gestart met het conform de NEN-normering inmeten van het aantal m² gebruiksoppervlak. We hebben dit voor 4.000 eenheden gedaan. De overige eenheden worden in 2019 ingemeten.

Ook zijn basisgegevens rond bouwjaren aan de hand van gegevens van het Kadaster gecontroleerd.

¹⁰ Anti Tax Avoidance Directive, een belastingmaatregel die er op gericht is om te voorkomen dat grote, internationaal opererende bedrijven hun bedrijfsstructuur zo inrichten dat ze geen of nauwelijks belasting betalen.

¹¹ Dit betreft een bedrag per jaar.

Bovendien is hard gewerkt om intern data makkelijker uit onze primaire systemen te kunnen downloaden ten behoeve van het opstellen van rapportages.

Organisatiebreed vroeg de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) veel aandacht. Niet in de laatste plaats ook in onze digitale opgeslagen data. We voldeden tijdig aan de wettelijke eisen. De AVG zal de komende jaren blijvend aandacht vragen.

8.4 Mensen

In 2018 is enorm veel werk verzet. In het primaire proces zijn mooie resultaten gehaald. Met medewerkers is kritisch naar bedrijfsprocessen gekeken. Het verhuisproces is eind 2018 aangepast, begin 2019 gaan we volgens dit nieuwe proces werken. Daarnaast ging eind 2018 het klantportaal live, een project waar veel collega's aan hebben bijgedragen. Bijzonder was daarin de samenwerking met De Sleutel. Na een uitgebreide interne testronde hebben de bestuursleden van De Sleutel als eerste externe gebruikers het klantportaal getest.

In onze buurten en wijken zien we helaas steeds meer mensen die het moeilijk hebben. Desondanks is het de collega's van huuradministratie en -inning gelukt om het jaar af te sluiten met een huurachterstandspercentage van slechts 0,7%.

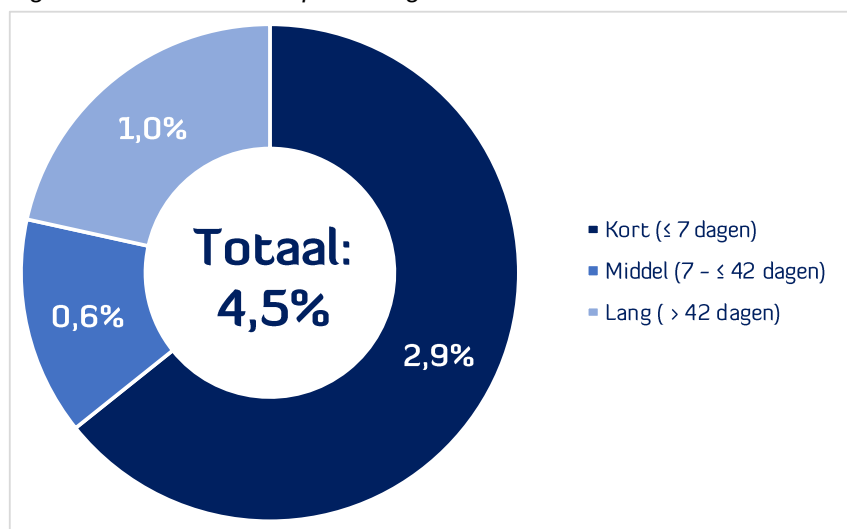
De collega's van vastgoed is het gelukt om nagenoeg alle werken te starten. Dit ondanks het feit dat het, door de groeiende economie, lastig is voor een goede prijs capaciteit in de markt te organiseren. De beleidswaarde is geïntroduceerd, dit naast reguliere activiteiten en het actualiseren van de nodige beleidsdocumenten, statuten en reglementen. Bovenstaande zijn slechts een paar voorbeelden van de vele prestaties die in 2018 zijn geleverd.

2018 was daarbij het laatste jaar waarin de medewerkers uit de supporterspool hun diensten intern konden aanbieden. Het is de medewerkers uit de 'pool' gelukt voor 1 januari 2019 een andere baan te vinden. We zien dat de economie aantrekt. Bouwbedrijven kunnen de orderportefeuilles moeilijk aan en zijn naarstig op zoek naar personeel. Het gevolg daarvan is dat medewerkers uit de sector de overstap naar het bedrijfsleven, andere corporaties of andere organisaties nu makkelijker kunnen maken, zo ook in onze organisatie. Een aantal collega's heeft de overstap gemaakt. Ook is het ons gelukt hiervoor weer nieuwe (jonge en ervaren) collega's te verwelkomen. Begin 2019 bieden we de nieuwe collega's Insights Discovery aan. De kleurentaal die ons helpt onze eigen effectiviteit binnen de organisatie te vergroten. We beginnen met het vergroten van inzicht in onszelf en van daaruit de samenwerking met de ander. Zelfkennis en ontwikkeling is de basiscompetentie van onze organisatiecompetenties.

8.4.1 Ziekteverzuim en arbodienstverlening

Het gemiddelde ziekteverzuimpercentage was in 2018 4,5%. Dit is 0,4% lager dan in 2017. De meldingsfrequentie is 1,5 en daarmee 0,1 hoger ten opzichte van vorig jaar. De daling van het verzuim hangt vooral samen met de afname van het langdurig verzuim.

Figuur 17: Ziekteverzuimpercentages 2018



Via de PVB-gesprekken (planning, voortgang, beoordeling) monitoren we werkplezier, de balans tussen werk en privé en de arbeidsomstandigheden.

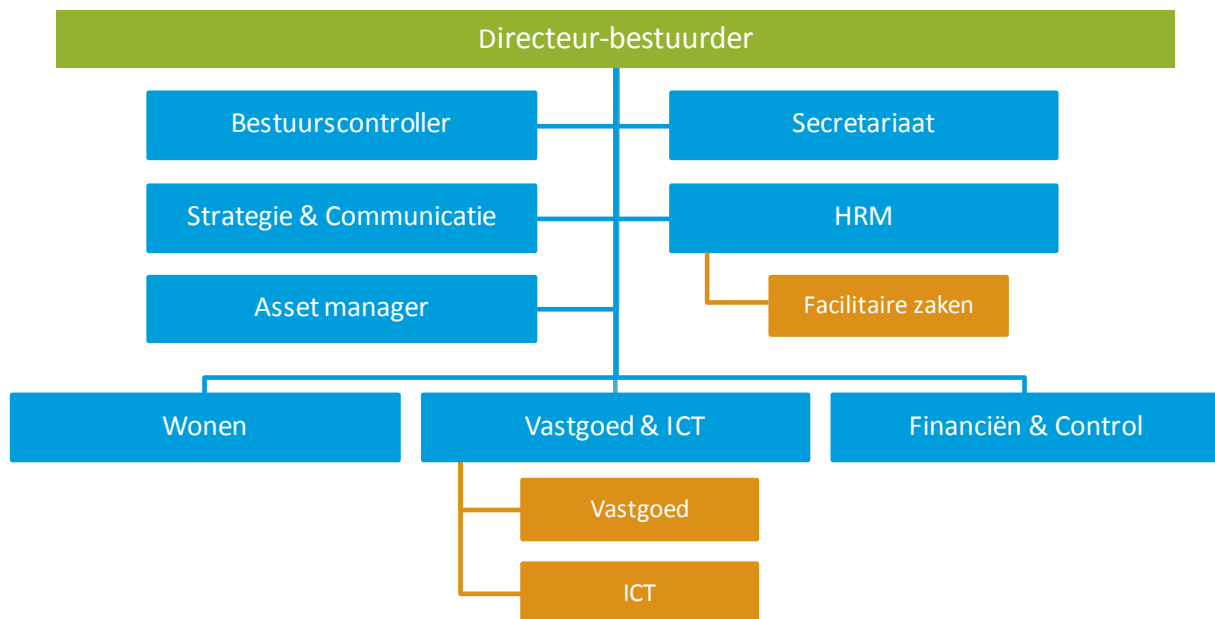
In 2018 voerden we een health check uit. Medewerkers konden hier online en vanuit de privé-situatie aan mee doen. De deelname was hoog. De resultaten zijn op individuele basis en vertrouwelijk teruggekoppeld aan de medewerkers. Op basis van een overall beeld besloten we de collega's dagelijks fruit op het werk aan te bieden. Over twee jaar bieden we de health check weer aan, die we dan aanvullen met een checkpoint in huis. We hopen daarmee de deelname nog verder te verhogen. We vinden het belangrijk om de medewerkers te stimuleren een gezonde leefstijl te leven.

Naast de health check, voerden we ook een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) uit. Dit onderzoek is gericht op de veiligheid op en bij het werk. De RI&E is eind 2018 afgerond. De resultaten hiervan hebben we begin 2019 met elkaar besproken.

8.4.2 Formatie en organisatie

Dit jaar sloten we af met 63,47 formatieplaatsen. Dit is 4,98 formatieplaatsen minder dan vorig verslagjaar. Per 1 januari 2019 zijn alle resterende 'pool'-medewerkers uit dienst getreden, evenals enkele andere collega's. De collega's die vertrokken gingen met pensioen of vonden, sommige na een opleidingstraject, een baan bij een andere organisatie. In 2018 vingen we het verloop op door efficiency, tijdelijke invulling van vacatures (onder andere ten behoeve van de nieuwbouw) en het in vaste dienst nemen van enkele collega's. We zijn trots op onze nieuwe medewerkers. Het is ons gelukt jonge ervaren medewerkers te werven, die met plezier een volgende stap in hun loopbaan zetten en graag bij onze corporatie komen werken. Met genoemde ervaring zijn de nieuwe collega's snel inzetbaar gebleken.

Figuur 18: Organogram



Veel aandacht is ook uitgegaan naar de doorontwikkeling van de organisatie. Zo integreerden we de afdeling huuradministratie verder binnen Financiën. En besloten we het portefeuillemanagement te beleggen bij de beleidsmedewerker en daarnaast met een nieuwe functie, assetmanager, te starten. Op basis van een ontwikkelplan werken we de komende jaren verder aan de doorontwikkeling van onze vastgoedsturing. In 2019 actualiseren we de portefeuillestrategie, onder andere op basis van de nieuwe woonvisie van de gemeente. Hierin werken de portefeuillemanager en de assetmanager nauw samen.

8.4.3 Scholing

Opleiding, scholing en training is periodiek onderwerp van gesprek in de PVB-cyclus. We bieden alle medewerkers een individueel opleidingsaanbod aan. Daarnaast is er ruimte voor functiespecifieke of afdelingsgerichte opleidingen. Ook bieden we onze De Goede Woning academie aan. In 2018 heeft 54% van de medewerkers gebruik gemaakt van enige vorm van opleiding.

Een van de opleidingstrajecten vond in MT-verband plaats. Met de Corporatiestrategen hebben we met het managementteam en een deel van de staf een aantal workshops besteed aan de doorontwikkeling van de vastgoedsturing. Deze workshops waren de aanleiding om een nieuwe functie assetmanager te creëren.

8.5 Bestuur

8.5.1 Speerpunten 2018

2018 is het voorlaatste jaar van onze ondernemingsplanperiode 2015-2019. We liggen goed op koers. Daarbij zijn we eind 2018 gestart met de oriëntatie op het in 2019 op te stellen nieuwe ondernemingsplan voor de periode 2020-2024. Uiteraard eerst met een gesprek met onze huurdersbelangenvereniging.

Tabel 7: Tussenstand resultaten ondernemingsplan 2015-2019

Onderdeel	Stand start 2015	Stand eind 2018	Doel eind 2019	Bijgesteld doel eind 2019	Score
Goede Prijs					
Bereikbare huurprijs (€ 710,68)	94%	94%	Min. 90%	Min. 90%	
Betaalbare huurprijs (betaalbaar 2, € 640,14)	75%	77%	Min. 55%	Min. 80%	
Energielabel C	52%	79%	Min. 65%	Min. 80%	
Energetische verbeteringen naar label C	n.v.t.	1.327	950	N.v.t.	
Energetische verbeteringen – waarvan label B	n.v.t.	1.294	700	N.v.t.	
Uitgaven energetische verbeteringen	n.v.t.	€ 7,6 miljoen	€ 12 miljoen	N.v.t.	
Goede woning					
Minimaal aandeel woningbezit basiskwaliteit	90%	90%	90%	90%	
Aantal woningen sloop	n.v.t.	126	324	126	
Aantal woningen nieuwbouw (sociale huur)	n.v.t.	152	209	152	
Aantal woningen verkoop	n.v.t.	217	196	196	
Aantal woningen terugkoop	n.v.t.	118	117	117	
Investering onderhoud	n.v.t.	€ 45,8 miljoen	€ 50 miljoen	€ 50 miljoen	
Wooneenheden*	7.920	7.842	7.730	7.842	
Goede Woonomgeving					
Bijdrage woonomgeving (niet doorberekend)	n.v.t.	€ 1,4 miljoen	€ 2,5 miljoen	€ 2,5 miljoen	

*: het aantal wooneenheden dat wordt weergegeven gaat nog uit van de definitie die we hanteerden bij het opstellen van het ondernemingsplan. Deze definitie wijkt af van de definitie die wel tegenwoordig wordt gehanteerd bij de externe communicatie. De aantallen in deze tabel kunnen dus ook niet 1-op-1 vergeleken worden met de aantallen in andere tabellen/grafiek in de jaarstukken.

Ons belangrijkste thema is een Goede Prijs. We startten in 2015 met passend toewijzen en we zijn al enkele jaren terughoudend bij de jaarlijkse huurverhoging. Ook in 2018 voerden we slechts een beperkte huurverhoging door voor de primaire en secundaire doelgroep. De beleidshuur is het ijkpunt: we begrenzen de huurontwikkeling op de beleidshuur. Huren boven de beleidshuur zijn verlaagd. Daarnaast vragen we sinds 2018 geen huurverhoging meer voor energiebesparende maatregelen. We ervaren dat het hierdoor makkelijker is om de 70% deelnemende huurders te verkrijgen, die nodig is om de werkzaamheden uit te voeren.

Ten behoeve van de Goede Woning is veel geïnvesteerd in bestaand bezit. In de eerste jaren van onze ondernemingsplanperiode hebben we al de doelstellingen voor het aantal energetisch te verbeteren woningen gehaald, tegen lagere kosten dan begroot en met subsidie van de provincie. Na het bijstellen van onze doelen focussen we voor de energetische verbeteringen op het gemiddelde energielabel. Hier liggen we op schema. In 2018 is hard gewerkt aan de voorbereiding van geplande nieuwbouw in de komende jaren. Bijzondere aandacht is uitgegaan naar de renovatie van de Eendenweg in 2018 en 2019.

In het kader van onze derde pijler, Goed Wonen, zetten we het krachtig onthaal door. Daarmee geven we nieuwe bewoners een warm welkom. Onze slepersactie had een heel mooi resultaat. Helaas zien we echter wel in sommige buurten een toename van overlast. In z'n algemeenheid zien we meer problematiek achter de voordeur. De contacten met de sociaal wijkteams zijn daardoor intensief. We proberen met de netwerkpartners individuele bewoners en gezinnen die dit nodig hebben zo goed mogelijk te ondersteunen. In de woonomgeving wordt hier door onze buurtbeheerders en consultants Wijk & Ontwikkeling veel aandacht aan besteed. Daarbij hebben andere collega's zoals de verhuurconsulenten, technisch woonconsulenten en medewerkers van het team Huuradministratie en -inning een signalerende functie.

In onze (financiële) sturing introduceerden we de beleidswaarde en actualiseerden we ons risicomanagement. Ook zijn de clusterstrategieën herijkt, dit ten behoeve van een goede vastgoedsturing (waarde van ons vastgoed). Hierin zijn dit jaar ook aandachtspunten van de buurtbeheerders meegenomen.

We sturen op onze klanttevredenheid. De maandelijkse meting leert ons veel en we gaan steeds kortcyclischer sturen. Het resultaat is dat de klanttevredenheid stijgt.

8.5.2 Bestuurder

Ook in 2018 werd de functie van directeur-bestuurder ingevuld door mevrouw K. Walter. Zij is per 1 mei 2009 voor onbepaalde tijd benoemd en heeft vanaf het moment van benoeming geen zitting in een lokaal of provinciaal bestuurlijk orgaan gehad.

Wel vertegenwoordigt ze onze organisatie in de volgende organen:

- Stichting Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties Apeldoorn (bestuurslid);
- Stichting Woonkeus Stedendriehoek (lid Raad van Bestuur);
- Stichting Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn (voorzitter);
- Aedes, vereniging van woningcorporaties (lid);
- Nederlandse Vereniging van Bestuurders Woningcorporaties (lid);
- diverse overlegplatforms binnen en van de gemeente Apeldoorn en de provincie Gelderland.

De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen van De Goede Woning. In 2018 bekleedde de directeur-bestuurder twee nevenfuncties: lid van de Raad van Commissarissen van de Rabobank Apeldoorn e.o. en voorzitter van de Stichting Swim to fight cancer Apeldoorn.

Het vastgestelde remuneratiebeleid betreffende het bestuur is kader geweest voor de beloning van het bestuur. De salariëring van de directeur-bestuurder paste bij aanstelling binnen de maatschappelijk aanvaarde normen. Er is geen sprake van variabele beloning, noch van beschikbaarstelling van een auto van de zaak. Navolgend overzicht geeft de salariëring van het bestuur in 2018 weer, in overeenstemming met de 'Wet normering topinkomens' (WNT).

Tabel 8: Bezoldiging Directeur-bestuurder, 2018

Specificatie	
Naam	Mw. G.M.C. Walter
Functie	Directeur-bestuurder
Duur dienstverband	Onbepaalde tijd
Omvang dienstverband	Fulltime
Beloning	€ 185.120
Kostenvergoedingen	€ 0
Voorzieningen betaalbaar op termijn	€ 20.829

De beloning over 2018 is inclusief een nabetaling van € 46.620 over voorgaande jaren in verband met correcties op de jaarlijkse indexering en het salaris ten gevolge van niet geheel correct uitgevoerde afspraken die in het verleden zijn gemaakt. De overschrijding van het bezoldigingsmaximum is toegestaan onder het overgangsrecht. De beloning op termijn over 2018 is gerapporteerd inclusief VPL-premie. In voorgaande jaren was de VPL-premie niet opgenomen in de bezoldiging, maar op grond van een nadere toelichting op de regelgeving is dit niet meer toegestaan.

Corporatiebestuurders zijn vanaf 1 januari 2015 verplicht tot Permanente Educatie (PE). In de Governancecode Woningcorporaties is opgenomen dat bestuurders van woningcorporaties in drie jaar tijd 108 PE-punten dienen te behalen. Dit is gebaseerd op 108 studiebelastingsuren zoals vastgesteld door de geaccrediteerde opleidingsaanbieder. De directeur-bestuurder heeft aan deze opleidingseis voldaan.

8.5.3 Naleving Governancecode

We onderstrepen de uitgangspunten verwoord in de Governancecode woningcorporaties en handelen hier ook naar. In de Governancecode staat beschreven dat bij de benoeming van een bestuurder de wettelijke termijnen in acht worden genomen (principe 3.3). In artikel 25, lid 4 van de Woningwet staat

beschreven dat deze termijn ten hoogste vier jaar is, en dat een bestuurder steeds voor een periode van ten hoogste vier jaar kan worden herbenoemd. Wij wijken op dit punt af van de Governancecode. De directeur-bestuurder is in 2009 voor onbepaalde tijd benoemd. Op grond van de Herzieningswet toegelaten instellingen volkshuisvesting, artikel II, lid 9, heeft artikel 25 van de Woningwet geen gevolgen voor deze benoeming.

8.5.4 Woningwet

In 2018 actualiseerden we onze statuten, naar aanleiding van de in 2017 in werking getreden Veegwet Wonen.

8.6 Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) kijkt terug op een jaar van wisseling van leden en een periode van goed volgen hoe de organisatie zich ontwikkelt. In het begin en aan het einde van dit jaar nam de OR afscheid van een lid en van de voorzitter. Hierdoor moest de OR tot twee keer toe op zoek naar nieuwe leden. Door het vertrek van lid Ells Aardenburg naar een andere werkgever ontstond een vacature waarvoor Erik van Embden is benoemd. Medio november heeft de voorzitter, Reinier Hoenderdaal, een functie aanvaard buiten onze organisatie. Het voorzitterschap is vervolgens overgenomen door Erik van Embden en is er een vacature ontstaan. Het werven van een nieuw lid is eind 2018 opgestart waarbij met een kleine attentie voor alle medewerkers het deelnemen in de OR onder de aandacht is gebracht.

Zeven keer is regulier overleg gevoerd met de directeur-bestuurder en HRM. Eén overleg is bijgewoond door één lid van de Raad van Commissarissen, mevrouw Van den Brink (portefeuille HRM). De terugkomende agendapunten waren de ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie. De directeur-bestuurder heeft de OR op hoofdlijnen geïnformeerd over lopende en komende zaken en bestuurlijke thema's op landelijk, provinciaal en gemeenteniveau. De OR is geïnformeerd over diverse thema's zoals personele ontwikkelingen, tripartite overleg, duurzaamheid, cao-onderhandelingen, het verbeteren van interne processen, implementatie van het klantportaal en Koopgarant.

De OR en de directeur-bestuurder hebben een aantal gezamenlijke punten besproken. Zo is in afstemming met de OR de Health check tot uitvoer gekomen en vulden alle medewerkers een vragenlijst in op het gebied van arbeidsomstandigheden (RI&E). De OR is geïnformeerd over het geactualiseerde calamiteitenplan en stemde in met het geactualiseerde integriteitsbeleid en de klokkenluidersregeling. Omtrent de voorgenomen besluitvorming omtrent het verhuisproces binnen De Goede Woning heeft de OR zich beroepen op zijn adviesrecht. Hiermee heeft de OR een adviesnotitie uitgebracht aan directeur-bestuurder.

Dit jaar heeft de OR er voor gekozen alleen via Insite te communiceren met de achterban. Ook is twee maal prettig gesproken met de bedrijfsarts, de heer Severijns. Op hoofdlijnen is gesproken over het verzuim binnen de organisatie, de bereikbaarheid van de bedrijfsarts en de organisatieontwikkelingen. Het is gebruikelijk dat onze OR overleg heeft met de OR-leden van de andere wooncorporaties in Apeldoorn. Door de wisselingen binnen onze eigen OR en de OR van andere wooncorporaties in Apeldoorn, heeft dit overleg met elkaar niet plaats gevonden.

Dit jaar heeft alleen de nieuwe voorzitter een tweetal trainingen gevolgd en de OR heeft positief advies gegeven voor de drie verplichte snipperdagen in 2019.

Tabel 9: Samenstelling ondernemingsraad 2018

Naam	Functie	Termijn	Benoemd op	Tot
Erik van Embden	voorzitter	1	26-04-2018	26-04-2022
Fatima el Hamdaoui	2 ^e voorzitter	2	15-10-2013	15-10-2021*
José Kablau	1 ^e secretaris	1	01-01-2017	01-01-2021
(nader in te vullen)	2 ^e secretaris			
Arnoud van Hierden	lid	2	01-01-2013	01-01-2020*

*: Op 4 september 2013 is een nieuw reglement opgesteld, waarbij de zittingstermijn is gewijzigd van 3 naar 4 jaar.



Financiële prestaties

9 Financiële prestaties

Wij zijn een maatschappelijke organisatie zonder winstoogmerk. Daarbij hoort het verantwoord omgaan en transparant verantwoorden van onze geldmiddelen.

Het in beeld hebben, bewust zijn en beheersen van onze financiële en bedrijfsrisico's zijn belangrijke pijlers waarop we onze bedrijfsvoering baseren. Daarbinnen werken wij, met een integrale afstemming op onze vastgoedstrategie, continu aan de juiste inzet van onze middelen ten behoeve van onze volkshuisvestelijke opgave. We streven naar een goede vermogenspositie en een goed operationeel resultaat. Daardoor zijn wij een financieel gezonde en stabiele organisatie en beschikken we over de benodigde financiële middelen om een goede invulling te kunnen geven aan onze maatschappelijke prestaties in de stad.

We verantwoorden ons onder andere door middel van tertiaalrapportages aan de Raad van Commissarissen, deze jaarstukken en de daaruit voortvloeiende Verantwoordingsinformatie (dVi). Ook nemen we deel aan de Aedes benchmark. Als onderdeel daarvan spiegelen wij onze financiële prestaties aan onze collega's.

In dit hoofdstuk van het bestuursverslag schrijven we over de behaalde financiële resultaten 2018 en onze vermogenspositie per ultimo boekjaar. Ook bespiegelen wij ons risicomanagementbeleid.

9.1 *Financieel gezonde organisatie*

Ons financieel beleid richt zich op toegang houden tot de kapitaalmarkt, het behalen van voldoende rendement op de vastgoedportefeuille, en het voldoen aan eisen van de externe toezichthouders. We houden hiervoor een financiële risicobuffer aan. Een veiligheidsmarge bovenop het minimale niveau van de financiële ratio's. Dit is erop gericht om de financiële impact van een risico op te kunnen vangen zonder dat bijsturing nodig is en het realiseren van onze doelstellingen niet direct in gevaar komt.

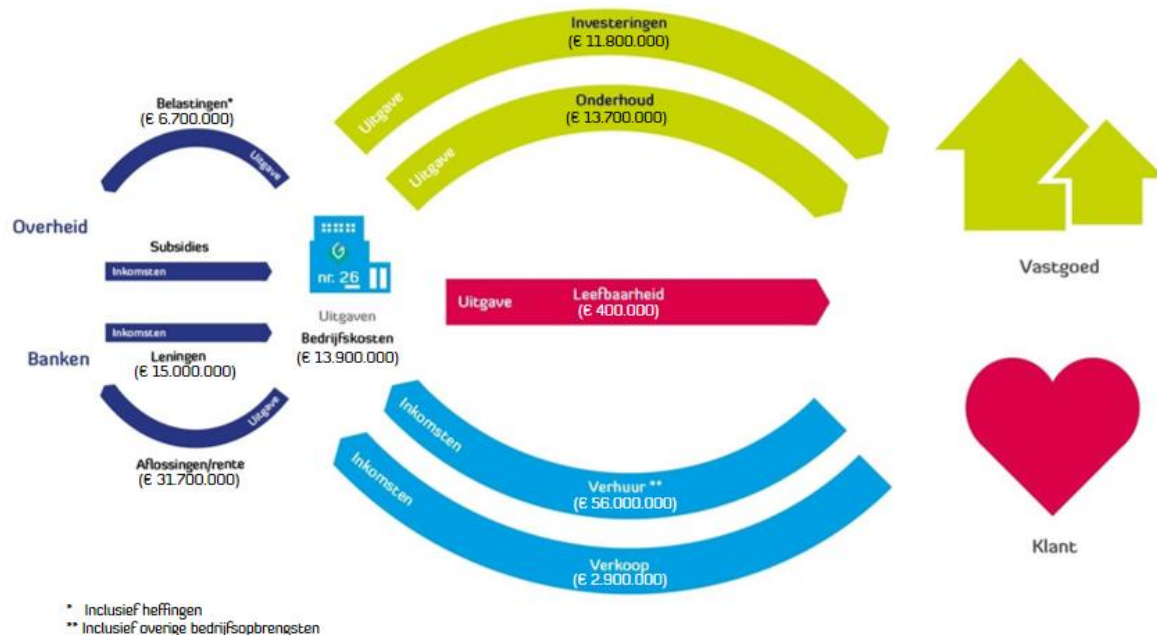
We bewaken dit door te sturen op:

- Kasstromen;
- Vermogen;
- (Financieel) rendement.

9.1.1 Sturen op kasstromen

Om de continuïteit van onze organisatie te kunnen blijven garanderen hebben we voldoende eigen vermogen en liquiditeit nodig. Dat vereist een gezonde exploitatie van onze vastgoedportefeuille. In 2018 hebben we een positieve operationele kasstroom en een positief operationeel resultaat gerealiseerd.

Figuur 19: Verloop van kasstromen (op hoofdlijnen) in het boekjaar



Kasstromen

De stand van de liquide middelen per 31 december 2018 is € 4,3 miljoen lager dan per 31 december 2017. Dit is het gevolg van:

- Saldo operationele kasstroom in 2018: + € 11,8 miljoen;
- Saldo investeringskasstroom - € 8,8 miljoen;
- Saldo financieringskasstroom - € 7,3 miljoen.

De operationele kasstroom laat een daling van € 3,7 miljoen zien ten opzichte van 2017. De stijging van de huurinkomsten (€ 0,7 miljoen) en de daling van de personeels- en rente-uitgaven (€ 0,9 miljoen) hadden een positief effect op de operationele kasstroom. Hier staat tegenover dat er dit jaar meer aan onderhoudsuitgaven, sectorspecifieke- en verhuurderheffing (€ 5,4 miljoen) is uitgegeven. Overige posten hebben een saldo van € 0,1 miljoen.

De operationele kasstroom vormt de basis voor de geplande investerings- en onderhoudsuitgaven, zodat we aan onze doelstellingen kunnen blijven voldoen. De operationele kasstroom is van voldoende omvang om aan onze betalings- en aflossingsverplichtingen te voldoen.

De investeringskasstroom is € 1,4 miljoen kleiner dan in 2017. Dit wordt met name veroorzaakt door lagere uitgaven in verband met nieuwbouw en aankoop van koopgarantwoningen. Hieraan gaven we in 2018 € 6,6 miljoen minder uit dan in 2017, wat een positief effect heeft op de investeringskasstroom. Aan de andere investeringsposten is per saldo € 0,5 minder uitgegeven.

De afname van de woningverkoop (€ 0,7 miljoen) en de stijging van de verbeteruitgaven (€ 5,0 miljoen) hadden een negatief effect op de investeringskasstroom.

De financieringskasstroom is € 3,7 miljoen negatiever ten opzichte van 2017, omdat in 2018 € 10 miljoen minder aan geborgde leningen is aangetrokken. Daar staat tegenover dat er dit jaar € 6,3 miljoen minder afgelost hoefde te worden op geborgde leningen.

Operationeel resultaat

We geven met behulp van onderstaand overzicht inzicht in het operationeel resultaat over 2018. Wij laten bij de beoordeling de resultaten uit verkoop en waardemutaties van het vastgoed buiten beschouwing. In dit model gaan wij uit van bedrijfskosten zonder dat een deel hiervan is toegerekend aan activiteiten, zoals wel gebeurt in de functionele winst- en verliesrekening. Het saldo uit operationele bedrijfsuitoefening is gelijk bij beide presentatiewijzen. Deze werkwijze geeft een goed zicht op onze kernactiviteit, verhuur en beheer van vastgoed en de hierbij behorende opbrengsten en lasten. Om die reden wordt het financieringsresultaat, lees de rentelasten, ook meegenomen.

Het operationeel resultaat bedraagt in 2018 € 11,4 miljoen positief, een daling van € 5,3 miljoen ten opzichte van 2017. De bedrijfsopbrengsten zijn toegenomen als gevolg van terugkopen en in verhuur nemen van Koopgarantwoningen en huurverhoging. De bedrijfslasten liggen per saldo ook op een hoger niveau dan 2017. De salariskosten zijn gedaald als gevolg van ontstane vacatures. Echter als gevolg hiervan heeft inhuur plaatsgevonden waardoor de kosten voor tijdelijk personeel zijn gestegen. De onderhoudskosten zijn gestegen met 4,0 miljoen. In de begroting 2018 waren deze activiteiten voor een groot deel ook ingerekend. De lasten servicekosten zijn toegenomen met € 0,9 miljoen. Voor een deel wordt deze stijging goedge maakt door een stijging van de vergoedingen met € 0,4 miljoen. De stijging servicekosten zijn met name toe te schrijven aan vervanging van warmtemeters. De overige bedrijfslasten zijn gestegen met € 1,0 miljoen. Met name door de kosten voor inleen en werving nieuw personeel (€ 0,7 miljoen), advieskosten brandbeveiliging, fiscaliteit en KoopGarant (€ 0,2 miljoen) en tegemoetkoming bewoners project Eendenweg (€ 0,1 miljoen). De heffingen zijn gestegen met € 1,4 miljoen. Hiervan bedraagt € 0,6 miljoen saneringsheffing en € 0,8 miljoen stijging verhuurderheffing als gevolg van stijging tarief en stijging van de WOZ.

Tabel 10: Resultaat 2018 (bedragen in € 1.000)

Omschrijving	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
Huren en vergoedingen	55.900	55.890	54.789
Overige bedrijfsopbrengsten	246	317	292
Bedrijfsopbrengsten exclusief verkopen	56.146	56.207	55.081
Personeelskosten	4.818	5.530	5.103
Onderhoudskosten	14.203	13.802	10.097
Leefbaarheid	343	503	276
Lasten servicekosten	2.805	2.437	1.886
Overige bedrijfslasten	6.807	7.174	5.744
Heffingen	6.653	6.827	5.232
Bedrijfslasten	35.629	36.273	28.338
Saldo bedrijfsopbrengsten en -lasten	20.517	19.934	26.743
Financiële baten en lasten	-9.140	-9.059	-10.019
Resultaat verhuuractiviteiten na rente, voor belasting	11.377	10.875	16.724

9.1.2 Sturen op vermogen

Bij het beheer van ons vermogen richten we ons op het realiseren van een optimale uitvoering van onze maatschappelijke prestaties. Dit alles doen wij binnen de regels van het ministerie, de Aw en het WSW, waarbij we met zo laag mogelijke risico's een zo goed mogelijk rendement proberen te realiseren. De omvang van ons vermogen wordt grotendeels bepaald door de waarde van ons bezit.

Onze portefeuille telt 8.889 verhuureenheden. Het overgrote deel daarvan (88,5%) betreft woningen. Zij vertegenwoordigen een waarde van circa € 942 miljoen. Zoals te verwachten, is door de aantrekkelijke woningmarkt de marktwaarde in verhuurde staat van ons vastgoed in 2018 verder gestegen.

Ons eigen vermogen op basis van marktwaarde in verhuurde staat bedraagt € 752,5 miljoen (2017: € 633,4 miljoen).

Het overgrote deel van het vermogen is vastgelegd in ons bezit. Het is daarmee niet vrij beschikbaar om in te zetten. Dit wordt het beste zichtbaar door te kijken naar de opbouw van het eigen vermogen. Van het genoemde bedrag van € 752,5 miljoen is namelijk een bedrag van € 332,0 miljoen de zogenaamde herwaarderingsreserve. Dit is het boekhoudkundige verschil tussen de uitkomsten van de marktwaarde in verhuurde staat enerzijds, en de aanschafwaarde van ons bezit anderzijds. Dit bedrag is ongerealiseerd, omdat we het pas te gelde (kunnen) maken als we tot daadwerkelijke verkoop overgaan, wat we overigens slechts zeer beperkt doen. Tot die tijd is het slechts boekhoudkundig vermogen.

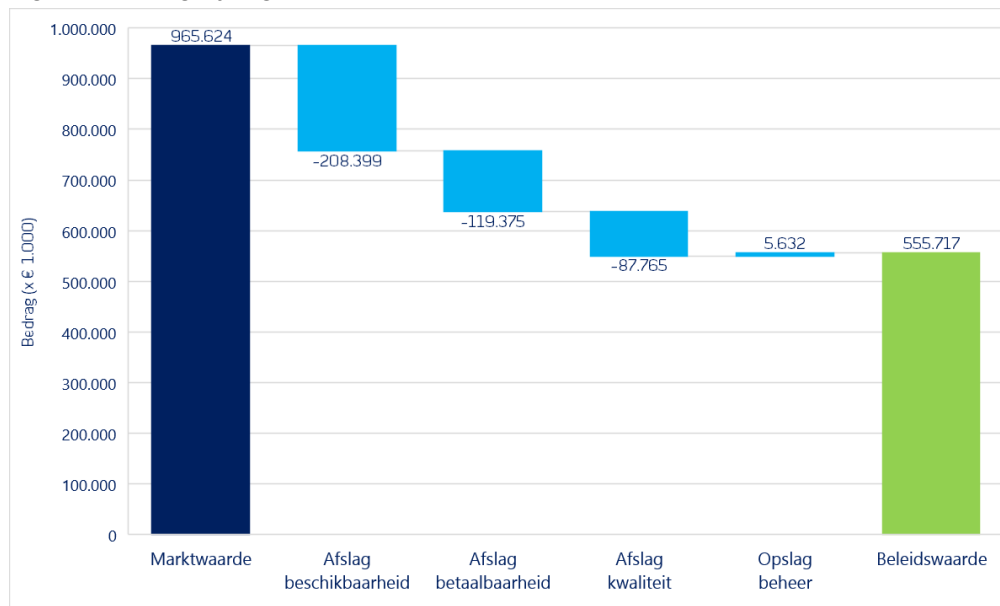
De hoogte van het eigen vermogen geeft een beeld van de levensvatbaarheid op lange termijn van onze organisatie. Het zegt niets over de middelen die op korte termijn beschikbaar zijn om in te zetten. We streven er naar om op lange termijn betaalbare huurwoningen aan te blijven bieden en als organisatie financieel gezond te blijven. Het beleid ten aanzien van huur, verkoop, onderhoud, investeren en verbeteren is daarop afgestemd. In dat kader zullen we de investeringscapaciteit, zoals door het ministerie gepubliceerd, als indicatief meenemen.

Onze toezichthouders gebruiken het eigen vermogen op basis van marktwaarde in verhuurde staat ook om ons te beoordelen. Op basis van dit vermogen is onze solvabiliteit 71,9%. Dit ligt ruim boven de norm die de toezichthouders aan ons stellen. Hiermee is de lange termijn financiering van onze ambitie gewaarborgd. Dit is een goede uitgangspositie, die we ook nodig hebben, gelet op onze duurzaamheidsopgave voor de komende jaren.

De marktwaarde in verhuurde staat gaat onder andere uit van het realiseren van markthuren bij mutatie. Ons beleid is er echter op gericht dat we niet altijd de markthuur realiseren, maar beleidshuren vaststellen die aansluiten bij onze doelgroep. Daarnaast veronderstelt de marktwaardebenadering dat er wordt gekozen voor het hoogste van twee scenario's: uitponden of doorexpluiten. In de praktijk kiezen we beperkt voor uitponden, omdat ons beleid het doorexpluiten van ons bezit is. Hierdoor is de beleidswaarde van ons bezit lager dan de marktwaarde in verhuurde staat. De beleidswaarde sluit aan op ons beleid ten aanzien van huur, verkoop en onderhoud en geeft inzicht in de verdien capaciteit van ons bezit op basis van dit beleid. Onze solvabiliteit op basis van de beleidswaarde is 53,9% en ligt dus ruim boven onze DAEB-norm (minimaal 28%) en nog meer boven de norm van het WSW (minimaal 20%).

In onderstaand overzicht laten wij zien wat het verschil is tussen de waardering op basis van marktwaarde in verhuurde staat en op basis van beleidswaarde, en hoe dit verschil kan worden geduid.

Figuur 20: Vergelijking tussen onze marktwaarde en onze beleidswaarde, ultimo 2018



De afslag voor beschikbaarheid geeft weer dat we niet kiezen voor het hoogste van uitponden of doorexpluiten, maar kiezen voor doorexpluiten als dit past in het beleid. De afslag voor betaalbaarheid is een indicator voor het verschil tussen de markthuur en onze beleidshuren die we vaststellen ten behoeve van onze doelgroep. De afslag kwaliteit is een indicator voor de extra onderhoudsuitgaven die we doen om de kwaliteit van ons bezit in stand te houden en te verbeteren, in relatie tot wat de markt hiervoor uitgeeft. Onze meerjarenonderhoudsbegroting ligt hieraan ten grondslag. De opslag voor beheer is een indicator voor de mate waarin onze eigen beheerkosten afwijken van de beheerkosten die de markt uitgeeft. Uit de opslag blijkt dat wij het beheer van ons vastgoed goedkoper uitvoeren dan de markt. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde heet de 'maatschappelijke bestemming'.

We hebben het DAEB bezit gewaardeerd volgens de zogenaamde basisversie van het Handboek Marktwaardering. De basisversie geeft alleen op portefeuilleniveau een redelijk beeld van de waarde. Het niet-DAEB bezit is gewaardeerd volgens de zogenaamde full versie, waarbij een externe taxateur is ingeschakeld. We volgen in beginsel het handboek. Waar deze voor ons bezit beter van toepassing zijn, maakten we hierbij gebruik van de toegestane vrijheidsgraden. Dit betreft specifiek de leegwaarde voor de niet-DAEB woningen en parkeergelegenheden en de exit yield voor drie complexen. Voor het bedrijfsmatig onroerend goed betreft dit het instandhoudingsonderhoud. Deze vrijheidsgraden zijn op aangeven van de taxateur gehanteerd.

9.1.3 Sturen op (financieel) rendement

Het waardevast in stand houden van het eigen vermogen is nodig voor de financiële continuïteit van de stichting. Het eigen vermogen is in hoofdzaak geïnvesteerd in vastgoed. Om de waardevastheid van het eigen vermogen te bewerkstelligen, moet voldoende rendement op het vastgoed gemaakt worden.

Dit monitoren we door te sturen op de Internal Rate of Return (IRR) en het rendement op ons eigen en vreemd vermogen.

Met de IRR wordt het langjarig rendement (direct en indirect) van het vastgoed in beeld gebracht. Dat doen we zowel op de bestaande portefeuille als bij individuele investeringen. Wij nemen onze investeringsbeslissingen op volkshuisvestelijke en strategische gronden. Ook wordt een minimaal rendement geëist voor individuele investeringen.

De rendementseis op het eigen vermogen wordt sterk afhankelijk gesteld van de financiële positie van de woningcorporatie. Zolang ons eigen vermogen voldoet aan de gestelde normen zullen wij als maatschappelijke organisatie genoeg nemen met een rendement gelijk aan de (lange termijn) inflatie.

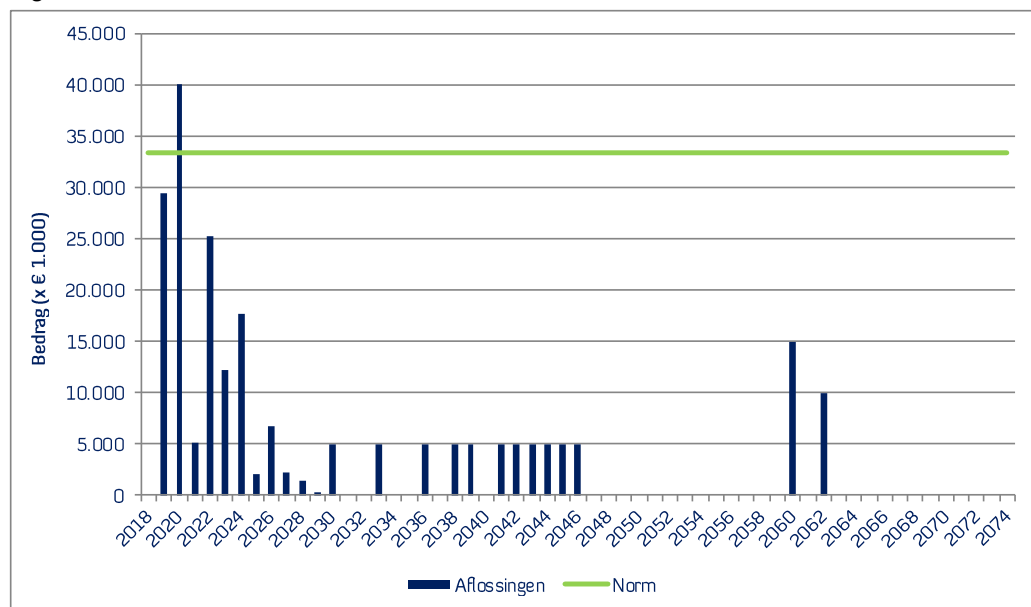
Het rendement vreemd vermogen, ofwel de gewogen gemiddelde rentevoet op de leningenportefeuille, geeft de gemiddelde betaalde rente weer op de aangetrokken leningen van De Goede Woning. Het streven is om deze gewogen gemiddelde rentevoet te minimaliseren binnen bepaalde risicokaders zoals uitgewerkt in ons treasurystatuut.

Financiering en risicospreiding

Ons vastgoed is voor een groot gedeelte gefinancierd met leningen. Eind 2018 hebben wij een leningenportefeuille van € 222,6 miljoen. We monitoren ons renterisico op basis van de bestaande leningenportefeuille (risico uit contracten) en op basis van de bedrijfseconomische methode (inclusief alle kasstromen). Bij beide methodes hanteren wij een norm van maximaal 15% van de leningenportefeuille ultimo boekjaar. Daarnaast streven we bij het herstructureren van onze totale leningenportefeuille ook naar een jaarlijks minimaal volume voor herfinanciering. In onze financieringsstrategie hebben we onze risico's, herstructureringsopgave en beheermaatregelen beschreven.

Het renterisico wordt in navolgende grafiek op basis van de bestaande leningenportefeuille vanaf 2019 in beeld gebracht. Onze leningenportefeuille wordt gekenmerkt door de korte gemiddelde looptijd en een grote herfinancieringsopgave voor de komende 2 jaar.

Figuur 21: Renterisico vanaf 2019



De grafiek signaleert in 2020 een renterisico dat boven de maximaal gehanteerde norm ligt. Zodra wij de gelegenheid hebben om de herfinanciering te regelen zullen wij dit elimineren. De komende jaren zullen wij bij de (her)financieringsopgave streven naar een optimale spreiding van de vervalkalender van onze leningenportefeuille. Wij streven naar een ideaalcomplex waarbij we jaarlijks evenwichtige volumes van onze totale portefeuille aan renterisico onderhevig willen hebben. Resultaat hiervan zal zijn dat onze maximale risico-streefwaarde ruim onder het genoemde maximum zal liggen.

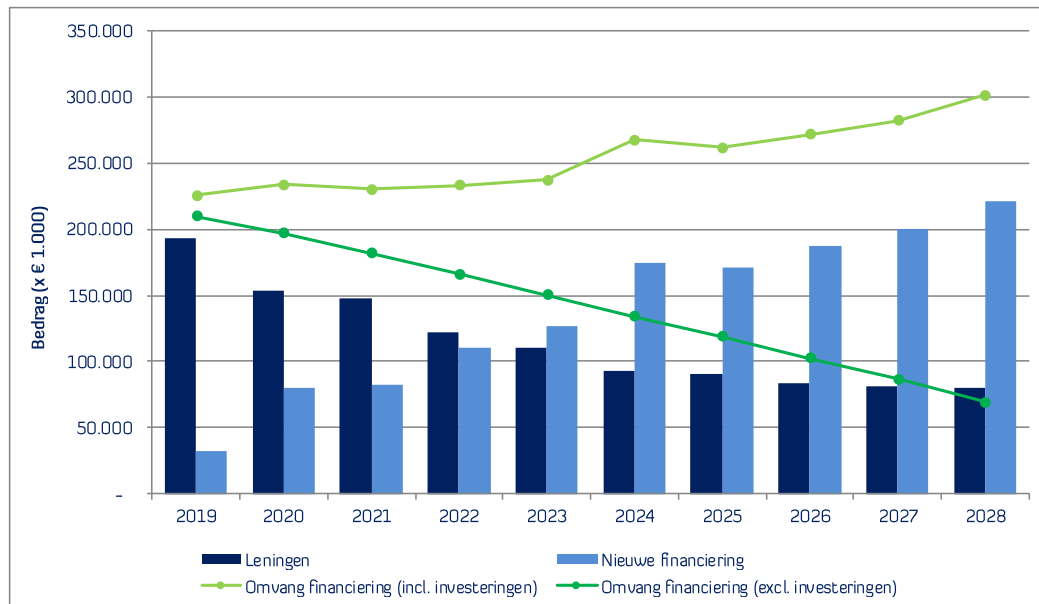
In 2018 losten we enkele leningen van in totaal € 22,3 miljoen af. We sloten daarnaast 3 nieuwe leningsovereenkomsten van € 5 miljoen af, waarmee wij verdere spreiding hebben aangebracht in ons renterisico. De gemiddelde looptijd van onze leningenportefeuille eind 2018 bedraagt 11,9 jaar (2017: 9,7 jaar) en de gemiddelde rentevoet 3,9% (2017: 4,1%).

Financieringsontwikkeling

In onderstaande grafiek is het verwachte verloop van de vreemd vermogenspositie van De Goede Woning te zien. Weergegeven worden het verloop van de bestaande leningportefeuille (donkerblauwe balken) en het aantrekken van nieuwe financiering, conform de geconstateerde financieringsbehoefte

(lichtblauw). Deze ontwikkelingen leiden tot het met de lichtgroene lijn weergegeven verloop van de netto vreemd-vermogenspositie.

Figuur 22: Verwacht verloop van de vreemd vermogenspositie



De leningenportefeuille per eind 2018 bedraagt € 222,6 miljoen. Door de voorgenomen investeringen ten behoeve van onze transformatieopgave loopt de portefeuille naar verwachting structureel op tot maximaal € 301,2 miljoen per eind 2028. Ten opzichte van 2018 betreft dit een stijging van € 78,6 miljoen.

Door deze stijging van onze leningenportefeuille verschuift De Goede Woning, op basis van de huidige indeling, met ingang van 2024 bij de WSW beoordeling van de categorie 'laag risico' naar de categorie 'midden risico' (de laag-risico grens kent een omvang tot maximaal € 250 miljoen). Deze laatste categorie kent een strenger toezichtsregime. Ook is mogelijk sprake van een kortere af te geven borgingstermijn.

Treasury organisatie

Taken, functies, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn binnen onze treasury-organisatie zodanig ingericht dat sprake is van een adequate scheiding. De Raad van Commissarissen keurt periodiek het treasurystatuut en -jaarplan goed en mandateert de directeur-bestuurder voor uitvoering van het vastgestelde beleid. De treasury-commissie adviseert de directeur-bestuurder over het treasurybeleid. Eén van de leden van de treasurycommissie is een externe treasurer. Deze stelt transactievoorstellen op en voert deze, na opdracht door de directeur-bestuurder, uit. Waar nodig geeft de externe treasurer ook advies. Binnen de treasurycommissie zijn de registrerende, controlerende, adviserende en uitvoerende rollen gescheiden.

9.2 Fiscaleiten

9.2.1 Fiscaal statuut

Wij hebben onze visie op de fiscaliteit vastgelegd in een fiscaal statuut. Dit hebben we gedaan ten behoeve van de fiscale procesbeheersing en voor het maken van keuzes in de dagelijkse praktijk.

In de afgelopen jaren zijn er vele wijzigingen in wet- en regelgeving geweest met als gevolg nieuwe c.q. meer belastingheffing die ten laste van De Goede Woning komt. Dit maakt het belang nog groter van een visie op de wijze waarop we willen voldoen aan de wettelijke verplichtingen en daarmee verantwoording wil afleggen aan haar stakeholders.

Bij het bepalen van de visie keken we naar ons bedrijfsprofiel, waaronder de visie in brede zin. De belangrijkste elementen van het bedrijfsprofiel zijn vervolgens gebruikt voor het formuleren van de doelstelling, verantwoording en werkwijze.

9.2.2 BTW-verwerking in ons primair systeem

In ons primaire systeem hebben we de BTW-verwerking zoveel mogelijk geautomatiseerd en ingericht. Deze inrichting en werking hebben we door een externe specialist laten auditen met als doel het inventariseren en signaleren van mogelijke probleempunten in de gegevensverwerking van het IT-systeem Dynamics Empire.

De uitkomsten van dit onderzoek dragen in breder verband bij aan de procesbeheersing en het fiscaal 'in control' zijn in het kader van het horizontaal toezicht convenant dat wij hebben gesloten met de Belastingdienst. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat ten opzichte van het vorige onderzoek, dat dateert uit 2012, de implementatie van Empire een substantiële verbetering heeft bewerkstelligd ten aanzien van de automatische verwerking van btw. Daarnaast zijn er diverse maatregelen en periodieke controles ingebouwd om de betrouwbaarheid en de juistheid van de vastgelegde data en daarmee de btw-aangifte te waarborgen. Het onderzoek heeft geleid tot een aantal aanbevelingen tot procesverbeteringen bij de verhuur van niet-woningen, het servicefonds en het inlenen van personeel. Het gaat hierbij met name om extra controles en onderzoek in hoeverre deze geautomatiseerd kunnen worden.

9.2.3 Taxplanning vpb

De verwachte fiscale lasten berekenen wij op basis van de periodiek opgestelde fiscale meerjarenprognose voor de vennootschapsbelasting. Op basis van de meest recente prognose verwachten we in 2021 alle aanwezige compensabele verliezen uit het verleden verrekend te hebben. We komen dan voor het eerst in een betalende positie terecht. Ontwikkelingen per 1 januari 2019 zoals de invoering van de Europese antibelastingontwikkelingsrichtlijnen 1 (Anti Tax Avoidance Directive 1, of ATAD 1), waarbij een renteaftrekbepanking is geïntroduceerd, de afschrijvingsbepanking op gebouwen in eigen gebruik tot 100% van de WOZ-waarde en de beperking van het aantal jaren voorwaartse verliesverrekening van negen jaar tot zes jaar hebben invloed op de toekomstige fiscale positie. Op basis van onze visie op de fiscaliteit die we in 2018 hebben vastgelegd in het fiscaal statuut werken wij in 2019 aan de herijking van onze fiscale strategie. Voor het monitoren van onze fiscale positie maken wij gebruik van een externe fiscalist.

9.3 Sturen op risico's

Binnen De Goede Woning geloven we dat adequaat risicomanagement ons helpt om bewust en bekwaam onze doelstellingen te realiseren. Risico's zijn de onzekere gebeurtenissen die het bereiken van onze doelstellingen in de weg zouden kunnen staan. Door goed risicomanagement krijgen we zicht op die onzekere gebeurtenissen, kunnen we inschatten hoe groot de kans is dat ze zich voordoen en wat de impact zou kunnen zijn, en kunnen we maatregelen nemen om de risico's te beheersen.

9.3.1 Organisatie van risicomanagement

Een belangrijk inrichtingsprincipe voor risicomanagement is het model van de drie verdedigingslijnen, het zogenaamde 'three lines of defence' model. Wij hanteren, rekening houdend met de context van de organisatie, dit model en geven hier op de navolgende wijze invulling aan:

- De directeur-bestuurder, het management en de proceseigenaren vormen de eerste lijn. Zij zijn de risico-eigenaren en daarom integraal verantwoordelijk voor de beheersing van de risico's binnen hun respectievelijke verantwoordelijkheidsgebieden, processen en/of activiteiten.
- De afdeling Financiën & Control en de bestuurscontroller geven invulling aan de tweede lijn. De afdeling Financiën & Control toetst en bewaakt onder andere de effectieve werking van

beheersmaatregelen gericht op de betrouwbaarheid van de (financiële) informatieverzorging. De bestuurscontroller ('control-functie') is een functie die met name toetsend, controlerend, signalerend en adviserend is voor het management. In het kader van risicomanagement heeft de bestuurscontroller een verantwoordelijkheid in het voorbereiden van relevante beleidsrichtlijnen, het faciliteren en aanjagen van risicomanagement activiteiten, het bewaken van de uitvoering daarvan en hierover onafhankelijk rapporteren aan de directeur-bestuurder.

- De derde lijn betreft de interne audit functie. Deze is eveneens belegd bij de bestuurscontroller. In deze rol voert de bestuurscontroller operational audits uit waarmee aanvullende zekerheid verschaft wordt aan de directeur-bestuurder en het management over de adequaatheid van de interne risicobeheersing.

De Raad van Commissarissen (RvC) – ook wel de vierde lijn genoemd – is verantwoordelijk voor het toezicht op het door de directeur-bestuurder gevoerde risicobeleid. Als zodanig heeft de RvC een prominente rol binnen het risicomanagement. Eén maal per jaar is het thema risicomanagement onderwerp van gesprek met de RvC. Daarnaast brengen we 2 maal per jaar in onze reguliere rapportages aan de RvC verslag uit over onze risico's en de beheersing daarvan.

9.3.2 Strategische risico's

Risico's zijn niet statisch, maar veranderen continu. Risicomanagement is bij ons daarom een dynamisch proces dat we geïntegreerd hebben in onze reguliere planning & control cyclus. Als onderdeel daarvan brengen we jaarlijks de risico's in kaart die het realiseren van onze (strategische) doelstellingen in de weg kunnen staan. Daarin betrekken we ook risico's verbonden aan ons opdrachtgeverschap als corporatie, het sluiten van contracten en de samenwerkingsverbanden en/of grote transacties die wij met derden hebben. Deze risico's beoordelen we vervolgens door een inschatting te maken van de kans dat het risico daadwerkelijk optreedt en de (maximale) impact als het risico zich voordoet. Ook beoordelen we de mate waarin we het risico beheersen. Op basis van deze inschatting bepalen we waar aanvullende (beheers)maatregelen gewenst zijn.

In 2018 identificeerden we 13 strategische risico's.

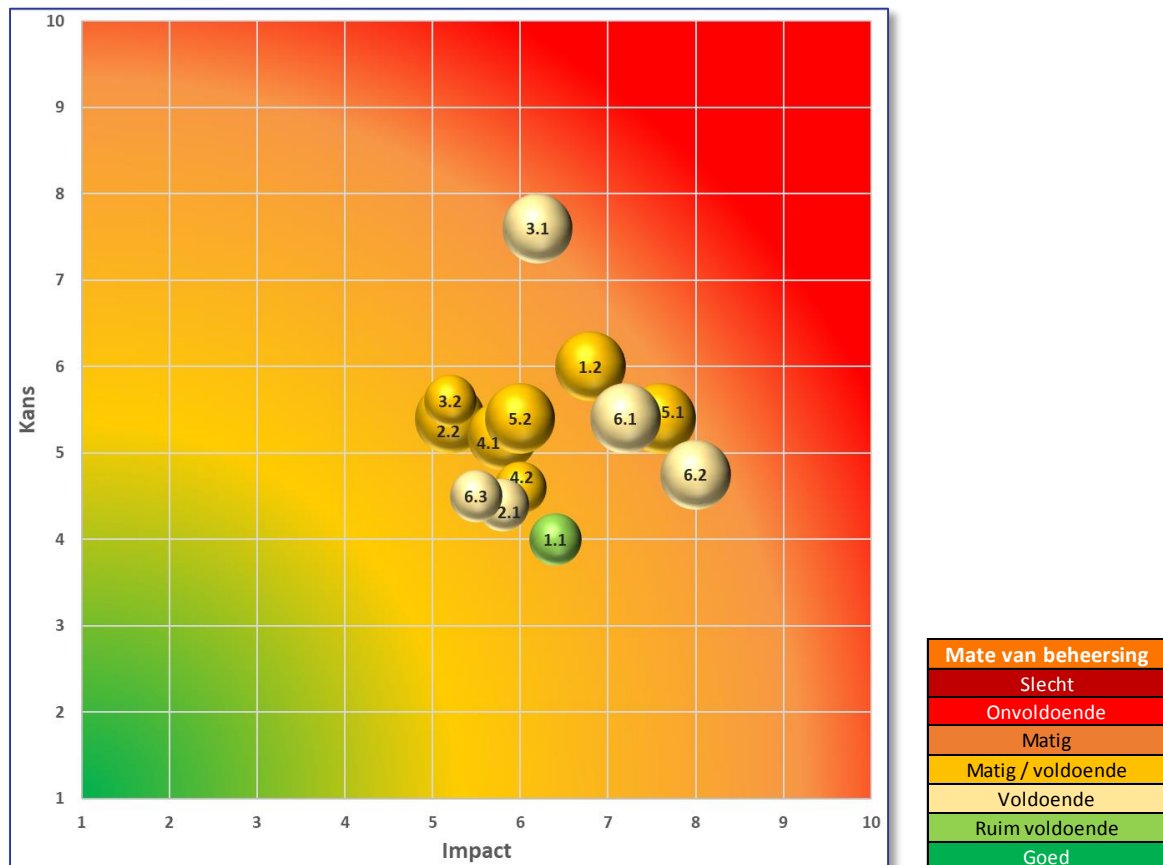
Tabel 11: *Strategische risico's 2018*

Label	Korte omschrijving
1.1	Risico aansluiting aanbod bij vraag
1.2	Risico realisatie duurzaamheidsopgave
2.1	Risico realisatie kwaliteitsverbeteringen
2.2	Risico veiligheids- en klimaatgerelateerde calamiteiten
3.1	Risico toenemend aandeel kwetsbare huurders
3.2	Risico afnemende differentiatie in buurten
4.1	Personeelsrisico
4.2	Risico tempo organisatie- en cultuurverandering
5.1	Risico vastgoedsturing
5.2	Procesrisico
6.1	Risico kwaliteit data en stuurinformatie
6.2	Renterisico
6.3	Juridisch risico koopgarantdossier

Onze beoordeling van die risico's is in onderstaande risicokaart gevisualiseerd. De risicokaart visualiseert de uitkomsten van de strategische risicoanalyse.

- De positie van de bol in de kaart geeft het inherente (bruto) risico weer (kans x impact);
- De kleur van de bol geeft de mate van beheersing weer;
- De grootte van de bol symboliseert het netto risico (rekening houdend met de mate van beheersing).

Figuur 23: Risicokaart



9.3.3 Toelichting op de risico's

Hieronder geven we een nadere toelichting op de 5 belangrijkste strategische risico's (op basis van de netto risico score), inclusief de door ons getroffen maatregelen.

Goede Prijs en Goede Woning

1.2 Risico realisatie duurzaamheidsopgave

Dit betreft het risico dat we de beoogde energetische maatregelen niet (tijdig) kunnen realiseren of daarin mogelijk de verkeerde keuzes zou kunnen maken.

We hebben te maken met verschillende factoren die van invloed zijn op het realiseren van de duurzaamheidsopgave. Enerzijds is er sprake van (politieke) druk van buiten om te investeren in duurzaamheidsmaatregelen. De politiek maakt daarbij afspraken die niet realistisch zijn, zoals een CO2-neutraal woningbezit in 2050. Tegelijkertijd zien we bouwkosten stijgen en is de beschikbaarheid van aannemers (onder andere installatiebedrijven) beperkt. Het (tijdig) realiseren van de beoogde energetische maatregelen staat daardoor onder druk.

Maatregelen

We bewaken de realisatie van de duurzaamheidsprojecten en proberen daarin samen te werken met collega-corporaties, de gemeente en de huurderorganisaties (De Sleutel en de bewonerscommissies). Op korte termijn investeren we voornamelijk in maatregelen waarvan het risico beperkt is (zogenaaemde 'no regret' maatregelen, zoals zonnepanelen en het isoleren van woningen). In de planning van de projecten streven we naar het realiseren van koppelingen tussen projecten, zodat we aannemers langduriger aan ons kunnen verbinden. Ook blijven we met marktpartijen in gesprek over gewenste

innovaties en werken we daarin samen met de Gelderse woningcorporaties. We voldoen aan de prestatieafspraken met de gemeente en liggen op koers voor het bereiken van de afspraken in het Aedes-convenant (gemiddeld label B in 2021).

Goed Wonen en Goede Woonomgeving

3.1 Risico toenemend aandeel kwetsbare huurders

Dit betreft het risico dat het aandeel van kwetsbare huurders (financieel kwetsbare mensen, mensen met een zorgbehoefte, mensen met verward gedrag) in de woningen, wijken en buurten waar we actief zijn toeneemt, waardoor de leefbaarheid en verhuurbaarheid afnemen.

Als gevolg van verschillende maatschappelijke ontwikkelingen (onder andere passend toewijzen, extramuralisering en de toename van de doelgroep kwetsbare huurders) zien we een toename in het aandeel kwetsbare huurders die bij ons een woning huurt. Dit legt een druk op de wijken en buurten.

Maatregelen

Het risico is verbonden met twee van onze strategische doelstellingen: het ondersteunen van onze huurders (waar nodig) bij het wonen (Goed Wonen) en het bijdragen aan een prettige woonomgeving (Goede Woonomgeving). Hierop hebben we in de afgelopen jaren al de nodige acties en maatregelen getroffen. Zo krijgen al onze nieuwe huurders een krachtig onthaal, waarin we onder andere stilstaan bij het zorg dragen voor stabiel en veilig wonen. Verder staan we in contact met de sociale wijkteams om eventuele problemen te signaleren en te agenderen. Ook trainen we onze medewerkers in weerbaarheid en het omgaan met vervelende situaties als agressie.

In de komende tijd willen we het overleg met zorg- en welzijnspartijen in de gemeente verder intensiveren. Daarnaast gaan we de mogelijkheid onderzoeken om een monitoringsysteem op te zetten rondom de leefbaarheid in wijken en buurten.

Interne sturing

5.1 Risico vastgoedsturing

Dit betreft het risico dat de vastgoedsturing binnen De Goede Woning niet goed functioneert, hetgeen kan leiden tot suboptimale beslissingen in onderhoud en (des)investeringen en (op termijn) het niet goed aansluiten van de vastgoedportefeuille bij de vraag van onze huurders.

Maatregelen

Op dit moment werken we nog vanuit de notitie Vastgoedsturing 2015-2019, die een beeld geeft van de transitieopgave voor de komende tien jaar. In 2019 zullen we, parallel aan het opstellen van ons Ondernemingsplan 2020-2024, ons portefeuillebeleid herijken. We doen dit op basis van de woonvisie van de gemeente Apeldoorn. De onderlegger voor deze woonvisie is een woningmarktonderzoek van een externe partij, waarbij wij een grote bijdrage hebben geleverd bij het opstellen van de onderzoeksvragen. De woonvisie gaan we in 2019 vertalen naar een geactualiseerd portefeuillebeleid met bijbehorende kritische procesindicatoren op portefeuille- en clusterniveau.

In 2018 hebben we geïnvesteerd in het verder professionaliseren van onze vastgoedsturing. We hebben de functie van portefeuillemanagement en asset management geëxpliciteerd en belegd in de organisatie. Deze functies zullen we in 2019 doorontwikkelen.

6.1 Risico kwaliteit data en stuurinformatie

Dit betreft het risico dat fouten (onjuistheden of onvolledigheden) voorkomen in onze interne en externe sturing-, beheersings- en verantwoordingsinformatie. Dit kan leiden tot verkeerde besluitvorming en mogelijk tot interventies van toezichthouders (Aw/WSW).

Maatregelen

Kwaliteit van data moet om te beginnen geborgd worden in de primaire processen. In de primaire processen zijn verschillende maatregelen getroffen (zoals een vier-ogen principe op kritische mutaties) om de kwaliteit van data te waarborgen. Hierin voeren we verdere verbeteringen door, onder andere door het introduceren van een gestandaardiseerd mutatieformulier voor het vastleggen van vastgoeddata.

Daarnaast voert de afdeling Financiën & Control periodiek onafhankelijke interne controles uit. Verder voert de bestuurscontroller jaarlijks een aantal operational audits uit om de opzet, het bestaan en de werking van de interne risicobeheersings- en controlemaatregelen in processen te toetsen.

In 2019 willen we de beschrijvingen van onze operationele processen actualiseren en daarin onder andere de key controls eenduidig beschrijven en vastleggen. Dit wordt nog belangrijker omdat woningcorporaties met meer dan 5.000 verhuureenheden (dus ook De Goede Woning) de status van Organisatie van Openbaar Belang (OOB) gaan krijgen. Dit stelt zwaardere eisen aan de jaarrekeningcontrole en de samenwerking met de externe accountant.

Personeel en organisatie

4.1 Personeelsrisico

Dit betreft het risico dat ons personeelsbestand zowel qua kwantiteit als qua kwaliteit (nu of in de toekomst) onvoldoende aansluit bij de behoefte van de organisatie.

Maatregelen

We sturen actief op de personele bezetting, zowel qua kwantiteit als qua kwaliteit (kennis en competenties). In kwantitatieve zin is in de afgelopen jaren sprake geweest van een krimpende formatie. In kwalitatieve zin hebben we een beleid rondom planning, voortgang en beoordeling (PVB) geïntroduceerd. Hiermee sturen we op het verstevigen van de kennis en competenties van medewerkers, op het gewenste gedrag en op een vitale organisatiecultuur passend bij de ambities uit het Ondernemingsplan 2015-2019. Op organisatieniveau wordt vanuit input van de verschillende afdelingsplannen en de beoordelingen uit de PVB-cyclus een gemeenschappelijke 'vlootschauw' uitgevoerd. Daarnaast hebben we in de afgelopen jaren verschillende nieuwe functies geïntroduceerd (waaronder de asset manager en de bestuurscontroller) en zijn we erin geslaagd diverse vacatures met ervaren, kwalitatief goede nieuwe mensen in te vullen.

Voor de toekomst brengt de groeiende economie en de toenemende krapte op de arbeidsmarkt uitdagingen met zich mee. We moeten er rekening mee houden dat een deel van onze medewerkers op niet al te lange termijn zal uittreden vanwege (vroeg-)pensioen. Ook moeten we ervoor zorgen dat we een aantrekkelijke werkgever blijven/werkomgeving bieden voor zowel bestaande als nieuwe medewerkers. Dit vraagt om een goed doordachte strategische personeelsplanning. In 2019 zullen we, parallel aan het uitwerken van ons Ondernemingsplan 2020-2024, een nieuwe strategische personeelsplanning opstellen. Uiteraard stemmen we die af met onze Ondernemingsraad.

9.3.4 Risicobereidheid

Periodiek staan we stil bij onze risicobereidheid. We zijn een maatschappelijke onderneming. Wij voeren met een maatschappelijke opdracht een volkshuisvestelijke taak uit. Bij onze taakopdracht past een behoedzame houding ten aanzien van risico's. We wegen de kansen en risico's van besluiten op een gedegen manier tegen elkaar af. Op basis daarvan maken we keuzes, waarbij voor het bereiken van onze doelstellingen over het algemeen keuzes met een lager risicoprofiel de voorkeur verdienen boven keuzes met een hoger risicoprofiel.

Meer specifiek hanteren we als belangrijke randvoorwaarde bij ons werk dat we te allen tijde financieel gezond willen zijn. Om bepaalde risico's op te kunnen vangen hanteren we in de financiële sturing normen/signaalwaarden die hoger liggen dan de normen die de toezichthouder Aw en het WSW

hanteren voor het beoordelen van de financiële positie van corporaties. De gedachte achter deze (risico)buffers is het hebben van een veiligheidsmarge, zodat de financiële impact van een risico opgevangen kan worden zonder dat bijsturing nodig is en het realiseren van de doelstellingen van de organisatie direct in gevaar zou komen. Wij willen in beginsel altijd aan de eigen normen/signaalwaarden voldoen. Van overschrijding van de eigen normen/signaalwaarden mag alleen tijdelijk en in uitzonderlijke gevallen sprake zijn. Overschrijding van de normen van Aw/WSW moeten we te allen tijde voorkomen.

In onderstaande tabel zijn de normen van Aw/WSW, onze eigen interne normen/signaalwaarden en de realisatie 2018 samengevat.

Tabel 12: Realisatie van onze kengetallen, 2018

Ratio/kengetal	Norm Aw/WSW	Norm/signaal-waarde DGW	Realisatie 2018
ICR	$\geq 1,4$	$\geq 1,85$	2,25
LTV*	$\leq 75\%$	$\leq 58\%$	40,3%
Solvabiliteit*	$\geq 20\%$	$\geq 28\%$	53,9%
Dekkingsratio	$\leq 70\%$	$\leq 70\%^{**}$	23,0%

* Op basis van beleidswaarde.

** DGW sluit aan bij norm van Aw/WSW. Ratio heeft geen direct effect op financiële sturing op 'going concern' basis (ratio is per definitie lager dan LTV BDW zolang $BDW < \text{Marktwaaarde}$).

In 2018 hebben we verschillende scenario's doorerekend op onze meerjarenbegroting om inzicht te krijgen in de financiële effecten van een aantal strategische risico's, voornamelijk daar waar die extern van aard, en daarmee moeilijk door ons te beïnvloeden zijn. Op basis van de scenario-analyses hebben we getoetst of onze eigen financiële normen/signaalwaarden voldoende zijn. De conclusie van de analyse was dat de huidige normen/signaalwaarden voldoende zijn om de financiële impact van de scenario's op te kunnen vangen zonder dat het realiseren van de doelstellingen van de organisatie direct in gevaar komt.

9.3.5 Ontwikkelingen in het risicomanagement in 2018 en ambities voor 2019

Terugblik

De Goede Woning is al een aantal jaren bezig met het verder verstevigen van het risicomanagement in de organisatie. Dit wordt herkend door een aantal van onze externe belanghebbenden. Zowel de Aw als het WSW, maar ook onze externe accountant, geven ons positieve feedback op de wijze waarop wij ons risicomanagement inrichten en vorm hebben gegeven. We gaan daarom door op de ingezette lijn.

In 2018 hebben we ons risicomanagementbeleid herijkt. Daarnaast voerde de bestuurscontroller verschillende operationele audits uit, onder andere op het vlak van opdrachtverstrekking bij onderhoudsprojecten, waaruit waardevolle bevindingen en aanbevelingen zijn gekomen om de risicobeheersing in de organisatie te verstevigen. Daarnaast is de bestuurscontroller vanuit een toetsende rol betrokken bij besluiten met verstreckende financiële gevolgen, waaronder het sluiten van contracten en het aangaan van samenwerkingsverbanden en/of grote transacties met derden.

Zoals eerder aangegeven vormen de directeur-bestuurder, het management en de proceseigenaren de eerste verdedigingslinie in risicomanagement. Om het risico-eigenaarschap nog meer te borgen, hebben we in 2018 de systematiek van de 'risicokaarten' geïntroduceerd. Ieder van de 13 strategische risico's is gekoppeld aan een MT-lid. Samen met een mede MT-lid is hij/zij verantwoordelijk voor het beheersen en bewaken van het risico. De status en acties leggen zij vast in een risicokaart. Eens per tertiaal bespreken we de 13 risicokaarten in het MT en bekijken we gezamenlijk hoe de risico's zich ontwikkelen en waar aanvullende acties of maatregelen gewenst zijn.

Een actueel risico dat in 2018 speelde zijn de lopende juridische procedures met betrekking tot Koopgarant woningen. Ons standpunt in de procedures is dat we juist gehandeld hebben en dat de claims van de huishoudens onterecht zijn. We hebben deze claims dan ook afgewezen. We laten ons bijstaan door twee advocaten die voor meerdere corporaties Koopgarant-zaken behandelen.

Eind 2018 lopen 4 procedures bij de rechtbank. We hebben in 2018 twee rechtszaken gewonnen. In beide gevallen gaat de tegenpartij echter in hoger beroep. In een andere rechtszaak is een deskundigenbericht opgesteld, deze zaak ligt stil. In de vierde rechtszaak ligt een tussenvonnis. Tot nu toe zijn alle rechtszaken in het gehele land gewonnen door de corporaties. De tegenpartij gaat vervolgens in hoger beroep. Over de uitkomsten in hoger beroep kunnen nog geen uitspraken gedaan worden.

Vooruitblik

2019 staat onder andere in het teken van het opstellen van ons Ondernemingsplan 2020-2024. In het ondernemingsplan zullen we de strategische richting voor de volgende vijfjaarsperiode geven. Een belangrijk onderdeel daarvan zijn de interne en externe ontwikkelingen die mogelijke kansen bieden of bedreigingen vormen in het realiseren van de strategische koers. Bij de vormgeving van ons Ondernemingsplan 2020-2024 zullen we daarom nadrukkelijk oog hebben voor de risico's waar we mee te maken hebben, en de beheersing daarvan.

Compliance, het voldoen aan wet- en regelgeving, is een belangrijk thema binnen corporaties. Als corporatie hebben we te maken met een veelheid aan wetten en regels waar we ons aan moeten houden. Binnen verschillende afdelingen en in verschillende processen in onze organisatie is aandacht voor compliance en zijn maatregelen geïmplementeerd om te voldoen aan wet- en regelgeving. In 2019 willen we werken aan een overkoepeld compliance kader en een gestructureerde aanpak voor het identificeren, beheersen en bewaken van compliance risico's.

Vanaf 2019 hanteren de Aw en het WSW een gezamenlijk beoordelingskader voor de beoordeling van de financiële continuïteit, de beleidsvoornemens en -realisatie (het bedrijfsmodel) en de (financiële) sturing, beheersing en verantwoording (de governance & organisatie) van corporaties. Een nieuw element in het beoordelingskader is de introductie van het begrip 'beleidswaarde' ter vervanging van de 'bedrijfswaarde' in de financiële beoordeling. Dit zal consequenties hebben voor ons financiële kader en onze risicobereidheid die daarop gebaseerd is. In 2019 zullen we daarom ons kader op basis van het nieuwe waardebegrip moeten herijken.

9.3.6 Risicocultuur, houding en gedrag

De cultuur binnen de organisatie, de soft controls en het risicobewustzijn van de medewerkers zijn belangrijke factoren die de effectiviteit van het risicomanagement in de organisatie bepalen. De directeur-bestuurder en het management onderkennen het belang van een juiste toon aan de top en de invloed van het eigen handelen en de eigen gedragingen op de rest van de organisatie (voorbeeldgedrag).

In het kader van de risicocultuur acht De Goede Woning het van belang dat er binnen de organisatie aandacht is voor integriteit en dat er ruimte is voor medewerkers om dilemma's, zorgen of (vermeende) misstanden aan te kaarten en bespreekbaar te maken. In 2018 hebben we onze integriteitscode en onze klokkenluiderregeling herzien. Integriteit is ook een van onze kernwaarden, en het is vast onderwerp van gesprek tussen medewerker en leidinggevende tijdens de PVB-gesprekken.

9.4 Overige ontwikkelingen en verwachtingen

9.4.1 De beleidswaarde in de jaarrekening

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) hebben een gezamenlijk beoordelingskader ontwikkeld dat met ingang van 1 januari 2019 is ingevoerd. In dat beoordelingskader speelt de beleidswaarde een belangrijke rol. Als gevolg daarvan is het aantal ratio's terug gebracht naar vier (interest coverage ratio, solvabiliteit, dekkingsratio en loan to value). In onze interne sturing gebruiken we deze ratio's als absolute onder- of bovengrenzen.

De beleidswaarde laat zich definiëren als de waarde van het bezit waarbij rekening wordt gehouden met (specifieke keuzes in) ons beleid. De beleidswaarde kent als startpunt de marktwaarde en wordt gecorrigeerd met vier 'afslagen' van beleid. Dat betreft afslagen voor:

- Beschikbaarheid: voor de gehele woongelegenhedenportefeuille wordt het doorexpluatiescenario gehanteerd;
- Betaalbaarheid: de markthuur wordt vervangen door de beleidshuur;
- Kwaliteit: de marktnorm voor onderhoud wordt vervangen door onze eigen onderhoudsnorm;
- Beheer: de marktnorm voor beheer wordt vervangen door onze eigen beheernorm.

Het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde wordt geduid als de 'maatschappelijke bestemming'. De beleidswaarde moet voor zowel het DAEB als het niet-DAEB vastgoed worden bepaald en is van toepassing op zelfstandige en onzelfstandige woongelegenheden. Voor niet-woongelegenheden en intramuraal vastgoed vervangt de marktwaarde de bedrijfswaarde, ook in het beoordelingskader.

De beleidswaarde is vermeld in de toelichting van de jaarrekening.

9.4.2 Bouwen voor de middenhuur

We verwachten een toenemende vraag naar woningen voor de middenhuur. De gemeente heeft hierover reeds een signaal afgegeven. Naar verwachting biedt de evaluatie van de Woningwet ons opnieuw mogelijkheden in dit segment. In 2019 gaan we hierover in gesprek met de gemeente.



Kengetallen

10 Kengetallen

Tabel 13: Aantal verhuureenheden in exploitatie, ultimo jaar

Aantal verhuureenheden in exploitatie	2014	2015	2016	2017	2018
1. Zelfstandige wooneenheden	7.745	7.618	7.597	7.666	7.688
2. Onzelfstandig: kamers	61	61	61	61	61
3. Onzelfstandig: woonwagens / standplaatsen	113	111	110	110	108
4. Intramurale zorg	155	155	155	155	155
5. Garages / parkeerplaatsen	721	717	715	711	711
6. Overige verhuureenheden	161	161	151	145	145
Totaal	8.956	8.823	8.789	8.848	8.868

Tabel 14: Mutaties in woningbezit (verhuurvoorraad)

Mutaties in het woningbezit	2014	2015	2016	2017	2018
1. Aantal opgeleverd	6	48	40	64	0
2. Aantal samengevoegd	-5	-2	0	0	0
3. Aantal verkocht	-27	-130	-5	-8	-3
4. Aantal gesloopt	-12	-56	-70	0	0
5. Aantal teruggekocht	20	23	21	22	26
6. Overig	-14	-10	-7	-9	-3

Tabel 15: Aantal (on)zelfstandige woningen naar huurprijsklasse, ultimo jaar

Aantal (on)zelfstandige woningen naar huurprijsklasse	2014	2015	2016	2017	2018
1. Goedkoop	902	860	802	937	843
2. Betaalbaar	4.909	4.958	5.059	5.180	5.315
3. Duur	1.622	1.635	1.534	1.374	1.298
4. Boven liberalisatiegrens	486	337	373	346	401

Tabel 16: Kwaliteit van de woningen

Kwaliteit	2014	2015	2016	2017	2018
1. Kosten mutatieonderhoud per mutatiewoning (€)	2.751	1.783	1.782	2.038	3.932
2. Kosten niet-planmatig onderhoud per woning (€)	539	460	381	396	555
3. Kosten planmatig onderhoud per woning (€)	728	1.007	911	885	1.242
4. Totaalkosten onderhoud per woning (€)	1.267	1.467	1.292	1.281	1.797

Tabel 17: Het verhuren van woningen

Het verhuren van woningen	2014	2015	2016	2017	2018
1. Mutatiegraad	10,2	10,7	8,5	9,5	8,0
2. Gemiddelde netto huurprijs per boekjaar (€)	6.120	6.368	6.605	6.602	6.701
3. Huurachterstand in % jaarhuur	0,8	0,8	0,7	0,8	0,8
4. Huurderving in % jaarhuur (excl. projectontwikkeling)	1,28	0,76	0,55	0,82	1,16

Tabel 18: Financiële continuïteit

Financiële continuïteit	2014	2015	2015, herberekend	2016	2017	2018
1. Solvabiliteit o.b.v. marktwaarde*	35,1%	38,1%	64,4%	66,9%	67,8%	71,9%
2a. Solvabiliteit o.b.v. bedrijfswaarde*	34,0%	37,3%	37,3%	40,1%	38,8%	
2b. Solvabiliteit o.b.v. beleidswaarde						53,9%
3. Gem. rentevoet uitstaande leningen ultimo boekjaar	4,1%	3,9%	4,0%	4,0%	4,1%	3,9%
4. Nominale schuld per gewogen VHE (€)	31.200	29.800	29.800	29.000	28.000	27.000
5. Operationele kasstroom per woning (€) **	1.949	2.028	2.028	1.811	1.935	1.469
6. Bedrijfslasten per woning (€)	2.033	1.893	1.893	1.968	1.990	2.272

* vanaf 2015 herberekend vanaf marktwaarde conform waarderingshandboek, voor 2015 deels op bedrijfswaarde

** tot en met 2014 op basis van de indirecte methode, vanaf 2015 op basis van de directe methode

Tabel 19: Personeelsbezetting, ultimo jaar

Personeelsbezetting	2014	2015	2016	2017	2018
1. Aantal fte (excl. detachering)	79,7	74,6	73,6	68,5	63,5
2. Aantal personeelsleden	90	84	82	76	70
3. Aantal woningen per fte	98,3	105,1	106,1	115,1	124,5



Jaarverslag RvC

11 Jaarverslag Raad van Commissarissen (RvC)

11.1 Inleiding

In 2018 hebben we te maken gehad met wisselingen in de Raad van Commissarissen (RvC). In de RvC zijn in maart 2018 twee nieuwe leden benoemd. We heetten de nieuwe leden van harte welkom. In oktober 2018 is daarnaast ook afscheid genomen van een lid van de Raad van Commissarissen.

Ook dit jaar is door ons de toezichthoudende rol, de adviserende rol en de werkgeversrol ingevuld. Daarbij zijn we actief in het netwerk in de branche, onder andere via de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW).

Het jaar 2018 heeft zich voor de organisatie gekenmerkt door een forse inspanning op een groot aantal terreinen. Ten behoeve van de Goede Prijs is bij alle mutaties opnieuw gewerkt met de systematiek van passend toewijzen. Ten behoeve van de Goede Woning en de Goede Prijs is veel geïnvesteerd in renovatie, onderhoud en energetische maatregelen. Bijzonder was onze themabijeenkomst over de Aedes Routekaart. We beschouwen dit als een dynamisch instrument en willen hier in 2019 opnieuw met de organisatie over spreken. Het is niet voor alle bewoners eenvoudig om Goed te Wonen. Waar nodig ondersteunen we mensen daarbij. Met de organisatie zijn we daarbij soms bezorgd over het welbevinden van sommige huurders. We vinden het goed dat De Goede Woning veel investeert in de Goede Woonomgeving. We zijn daar niet de eerstverantwoordelijke, maar realiseren ons dat ook de corporatie daarin een rol heeft. Tijdens een werkbezoek hebben we hier met een consultant Wijk en Ontwikkeling over gesproken.

De organisatie is dit jaar ten behoeve van de gewenste governance druk geweest met het actualiseren van een groot aantal beleidsdocumenten, evenals de statuten als gevolg van de Veegwet. Zo hebben we onder andere met de bestuurder gesproken over de statutenwijziging als gevolg van de Veegwet, het geactualiseerde risicomanagementbeleid, het geactualiseerde integriteitsbeleid, de klokkenluidersregeling, het financieel beleid en het treasurystatuut. Aan deze documenten is ook met veel aandacht gewerkt.

Ook stond het geactualiseerde Reglement Werving, selectie & (her)benoeming RvC op onze agenda. In de RvC van 16 oktober 2018 hebben we een besluit genomen over de functieprofielen voor de nieuwe commissarissen en de aanpak van de wervingsprocedure voor de nieuwe commissarissen. Daarnaast hebben we het functieprofiel voor de bestuurscontroller goedgekeurd, en is gesproken over het inwerkprogramma voor de nieuwe collega-commissarissen.

In de reguliere vergadering is gesproken over de voorbereiding van de zelfevaluatie. In de zelfevaluatie zijn in december 2018 onder andere afspraken gemaakt over de portefeuilleverdeling en beloning van de commissarissen, hetgeen in de opvolgende reguliere vergadering is bekrachtigd.

Veel aandacht is besteed aan het jaarrekeningtraject 2017, het interne controleplan 2018, de managementrespons op en het verslag van de governance-inspectie, de eerste en de tweede bestuursrapportage, het bod 2019, het jaarplan 2019, de meerjarenbegroting 2019-2023, het treasuryjaarplan 2019 en de prestatieafspraken 2019. We hebben de bestuurder decharge verleend over het gevoerde beleid in 2017.

De visitatieaanpak 2018, inclusief voorstel voor bureauselectie, was eveneens onderwerp van gesprek. De voorzitter van onze RvC heeft samen met de voorzitter VSW het selectieproces begeleid. De visitatie heeft eind 2018/begin 2019 plaatsgevonden. We ontvingen de rapportage in het eerste kwartaal van 2019.

We zijn blij met het resultaat van het Companen onderzoek dat ter ondersteuning van de nieuwe gemeentelijke Woonvisie in 2018, mede begeleid door onze bestuurder, is opgesteld. Het resultaat is van belang! Vijfhonderd nieuwe sociale huurwoningen worden voor 2023 in onze gemeente toegevoegd. Belangrijk voor de volkshuisvestelijke basis in de stad. Voor het realiseren van ons aandeel

zijn de nodige voorbereidingen gestart. Zo spraken we in onze RvC met de organisatie over de projecten Westenenkerpark en Klosters, waarbij we de bestuurder hebben geadviseerd, in afwachting van de evaluatie van de Woningwet, alsnog te heroverwegen of niet-DAEB-woningen op de laatstgenoemde locatie wenselijk zijn.

Jaarlijks organiseren we ook een aantal themabijeenkomsten en besteden we aandacht aan het delen van informatie van door ons individueel gevolgde opleidingen.

Dit jaar hebben we in de themabijeenkomsten in aanwezigheid van verantwoordelijke medewerkers gesproken over de actualiteiten rondom de verduurzaming in Apeldoorn. Een ander thema was de woonruimteverdeling. Uitgebreid zijn we meegenomen en in de gelegenheid geweest verdiepende vragen te stellen rond werkwijze, jaarcijfers, trends en ontwikkelingen in de woonruimteverdeling welke georganiseerd is in de Stedendriehoek. De nieuwe wetgeving en aanpak van de organisatie rond de AVG was eveneens een essentieel thema in 2018.

Met de bestuurscontroller spraken we onder andere specifiek over het risicomanagement. Daarbij kijken we jaarlijks naar zowel het beeld van de RvC als van het managementteam en bestuurder. We analyseren en bespreken de verschillende perspectieven. Zeer waardevol. Met de bestuurscontroller bespraken we eveneens het auditplan 2018, diverse audits, frauderisicomanagement en de managementletter 2018. De bestuurscontroller was met ingang van dit jaar aanwezig bij alle vergaderingen van de Auditcommissie. Daarin werd ook gesproken met de accountant over de managementletter 2017, jaarrekening 2017, de interimcontrole 2018 en het auditplan 2018.

Mooi was de bijeenkomst op 1 juni met de OR, MT, HBV De Sleutel en RvC waarbij we gezamenlijk diverse onderwerpen hebben besproken en een werkbezoek hebben gebracht aan het Ibisplein, omgeving Avondzon (inclusief pelletketelinstallatie) en de renovatie van de Eendenweg. Leuk om ter plekke ook met enthousiaste medewerkers te spreken en oude en reeds gerenoveerde woningen te bezoeken.

Daarnaast heeft in november nog een gesprek plaatsgevonden tussen de OR en het lid van de Raad van Commissarissen namens de OR over de ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie.

Van belang was onze aanwezigheid bij de VSW-stakeholderconferentie. Goed om te zien en te ervaren op welke wijze de corporaties samenwerken en in de stad actief het gesprek voeren met de stakeholders. Een waardevolle gelegenheid om ook zelf relevante actoren in het netwerk te spreken.

Op de nieuwjaarsreceptie van zowel De Goede Woning als VSW (stadsniveau) zijn we ook ieder jaar aanwezig, evenals op diverse VTW (opleidings)bijeenkomsten. Ook dit zijn voor ons belangrijke bijeenkomsten om in het netwerk bij te kunnen praten.

Tot slot heeft de bestuurder ons in 2018 elke vergadering een update gegeven van de actualiteit in het Koopgarant-dossier. We vinden het belangrijk dit nauwlettend te volgen.

11.2 Over besturen en toezichthouden

De RvC houdt toezicht op het functioneren van het bestuur en de algemene gang van zaken. Wij doen dit vanuit het perspectief van de huurder.

In ons toezicht richten wij ons op het belang voor de huidige en toekomstige huurder, de kwaliteit en continuïteit van de organisatie en de compliance met wet- en regelgeving. We hebben afspraken gemaakt om dit op een verantwoorde wijze vorm te geven. Een belangrijke richtlijn is vastgelegd in het ondernemingsplan, hoofdstuk 'Goed doen'. Hierin zijn de vijf organisatiecompetenties 2015-2019 opgetekend. Die gelden uiteraard ook voor de leden van de RvC.

De werkwijze van de RvC ligt vast in het reglement RvC. Daarnaast hebben we een bestuursreglement, dat in samenspraak met de bestuurder is opgesteld. In dit document is de werkwijze van bestuurder samengevat. Het ondernemingsplan geeft richting aan de activiteiten per jaar, die vervat zijn in een jaarplan. Vanzelfsprekend komen deze activiteiten terug op de agenda van de raad.

11.3 Verslag vanuit de toezichthoudende rol

11.3.1 Toezicht op strategie

De herziene Woningwet is per 1 juli 2015 van kracht geworden. Hiermee zijn belangrijke hervormingen doorgevoerd die er op gericht zijn dat corporaties zich kunnen concentreren op hun kerntaak: het huisvesten van de doelgroep. Corporaties krijgen een sterkere legitimatie vanuit de huurders en de gemeente en daarmee een sterkere lokale verankering. Dit is zichtbaar in de prestatieafspraken die samen met de huurdersbelangenverenigingen en de gemeente worden gemaakt.

De RvC werkt vanuit haar visie op besturen en toezicht die we in 2017 hebben geactualiseerd.

We houden toezicht op de goedgekeurde strategie.

We bespreken periodiek, op basis van de bestuursrapportage, de actualiteit ten opzichte van de doelstellingen in ons ondernemingsplan.

De te leveren volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties van De Goede Woning worden jaarlijks besproken met de huurdersbelangenvereniging, collega-corporaties en gemeente. De Goede Woning brengt naast het reguliere jaarverslag voor haar verantwoording aan stakeholders ook een online maatschappelijk jaarverslag uit.

11.3.2 Toezicht op financiële prestaties

Tijdens de vergaderingen van de Auditcommissie nemen we per keer gemiddeld twee uur de tijd om de financiële stand van zaken grondig te analyseren en de impact van gebeurtenissen en keuzes te doorzien. Zaken worden goed voorbereid gepresenteerd. De bijeenkomst wordt kort schriftelijk samengevat voor de RvC-vergadering volgend op die van de Auditcommissie. Op bepaalde agendapunten brengt de Auditcommissie advies uit aan de Raad van Commissarissen.

11.4 Verslag vanuit werkgeversrol

Zoals gemeld in de jaarstukken 2017 is in 2018 nader onderzoek gedaan naar een mogelijke salarisaanspraak uit het verleden van de bestuurder. Het onderzoek heeft geleid tot de conclusie dat de in het verleden gemaakte afspraken over de jaarlijkse indexering en verhoging van het salaris niet geheel correct zijn uitgevoerd en de directeur-bestuurder aanspraak kan maken op een nabetaling over de voorgaande jaren. Deze nabetaling heeft eind 2018 plaatsgevonden.

Het lid en de voorzitter van de remuneratiecommissie hebben jaarlijks een functioneringsgesprek met de bestuurder. Dit gesprek bereiden we voor aan de hand van een aantal thema's. We bespreken de resultaten, de werkstijl en de werkbelasting. Het gesprek over 2018 vond in 2019 plaats. Het was een openhartig gesprek, waarbij we onze complimenten gaven voor de behaalde resultaten in weer een druk jaar. Het verslag van het gesprek is gedeeld met de leden van de RvC.

11.5 Verslag vanuit klankbordfunctie

De raad is tevreden met de huidige werkwijze naar de belanghouders. Ook zijn we content dat alle huurders sinds 2017 automatisch lid zijn van de huurdersbelangenvereniging en dat er vele actieve bewonerscommissies zijn. De RvC voert regelmatig gesprekken met het bestuur van de huurdersbelangenvereniging. Hierbij ligt de focus op huurdersbelangen in het bijzonder, maar spreken we ook op macroniveau over maatschappelijke ontwikkelingen in het algemeen. Ook komen strategische kwesties, zoals het ondernemingsplan aan bod. Relevante signalen worden altijd teruggekoppeld aan de bestuurder.

Daarnaast spreekt de RvC minimaal één keer per jaar met de ondernemingsraad. In deze overleggen ligt de nadruk uiteraard op de organisatie, maar ook in deze gesprekken komen strategische kwesties en maatschappelijke thema's aan bod.

De RvC is aanwezig bij belanghoudersbijeenkomsten, waarbij de leden benaderbaar zijn met een luisterend oor en/of vragende houding.

11.6 Samenstelling en functioneren

De raad bestond tot december 2017 uit 4 leden, sinds maart 2018 uit vijf leden en sinds oktober 2018 opnieuw uit vier leden. In maart 2018 hebben we zowel Erna Pieters (juridisch profiel, huurderscommissaris) als André van der Horst (financieel profiel, voorzitter Auditcommissie) benoemd tot nieuwe leden van de Raad van Commissarissen. Medio oktober 2018 hebben we afscheid genomen van Liesbeth Keppel, een paar maanden voorafgaand aan het einde van haar tweede termijn. Door haar werk in het buitenland was het voor haar onmogelijk geworden de vergaderingen live bij te wonen. Helaas heeft daarnaast André van der Horst recent aangegeven het werk voor de RvC na 1 juli 2019 niet meer te kunnen combineren met zijn baan. Bovendien is hij inmiddels verhuisd. Dit betekent dat wij begin 2019 de procedure gestart hebben voor twee nieuwe commissarissen. Daarbij laten we ons extern ondersteunen.

Met de nieuwe bestuurssecretaris wordt in de vergaderingen veel aandacht besteed aan de zorgvuldige verslaglegging en navolgbare besluitvorming van de vergaderingen. We beginnen elke vergadering met een half uur vooroverleg waarin we kort bijpraten, relevante informatie delen en onze accenten voor de vergadering bespreken.

11.7 Overzicht Raad van Commissarissen

Naam: Dhr. J.A. Gerritsen (1948)

Functie RvC: Voorzitter, Lid remuneratiecommissie;

In functie sinds: 29 maart 2016;

Herbenoembaar per: 29 maart 2020;

Vergoeding 2018: € 18.000 (excl. btw);

Relevante hoofdfunctie: geen;

Relevante nevenfuncties: Voorzitter Vrienden Nationaal Jeugdorkest; Voorzitter stichting Het Dorp en stichting Vrienden van Het Dorp; Voorzitter stichting Derde Berkelcompagnie; Voorzitter stichting Dat Bolwerck.

Relevante cursussen/seminars: Regionale bijeenkomst VTW Aedes NVBW (VTW); themabijeenkomst 'Toezicht op Duurzaamheid' (VTW); 'Van bedrijfswaarde naar beleidswaarde' (Finance Ideas);

Behaalde PE punten: 8.

Naam: Mw. J.C. van den Brink (1959)

Functie RvC: Lid op voordracht ondernemingsraad; Voorzitter Selectiecommissie; Voorzitter Remuneratiecommissie (vanaf 19 oktober 2018); Lid Auditcommissie (vanaf 1 juni 2018);

Profiel: HRM;

In functie sinds: 28 september 2016;

Herbenoembaar per: 28 september 2020;

Vergoeding 2018: € 12.000 (excl. btw);

Hoofdfunctie: Verandermanager en executive coach (zelfstandig);

Relevante nevenfuncties: Vice voorzitter RvT Apeldoorns Voortgezet Openbaar Onderwijs, Voorzitter RvT Foenix kringloop- en re-integratiebedrijf;

Relevante cursussen/seminars: 'Van bedrijfswaarde naar beleidswaarde' (Finance Ideas); 'Waardegedreven toezichthouden' (VTW); 'Het ongezegde in de boardroom' (VTW); 'Lessons learned' (VTW);

Behaalde PE punten: 13.

Naam: Mw. L. Keppel (1954)

Functie RvC: Lid; vanaf 13-11-2015 lid op voordracht Huurdersbelangenvereniging; Voorzitter Remuneratiecommissie (tot 19 oktober 2018); Voorzitter Selectiecommissie (tot 19 oktober 2018); Lid Auditcommissie (tot 1 juni 2018);

Profiel: Leefbaarheid

In functie sinds: 4 april 2011

Herbenoemd per: 4 april 2015

Aftredend per: 19 oktober 2018

Vergoeding 2018: € 9.567,12 (excl. btw)

Hoofdfunctie: Leidinggevende Riwis GGZ Welzijn en Zorg.

Relevante nevenfuncties: Bestuurslid Stichting Present Nederland; Lid RvT Tear NGO.

Relevante cursussen/seminars: 'Toezichthouden met passie' (VTW); 'Vereenvoudiging regelgeving'

Behaalde PE punten: 6

Naam: Mw. E.G. Pieters (1970)

Functie RvC: Lid op voordracht Huurdersbelangenvereniging; Lid Selectiecommissie;

Profiel: Juridische zaken;

In functie sinds: 29 maart 2018

Herbenoembaar per: 29 maart 2022

Vergoeding 2018: € 9.098,63 (excl. btw)

Hoofdfunctie: Jurist (zelfstandig)

Relevante nevenfuncties: Voorzitter RvC N.V. Bergkwartier, Bestuurslid Stichting Theaterschip, Bestuurslid De Maatschappij departement Deventer, Lid RvC BYK Netherlands B.V.;

Relevante cursussen/seminars: 'Van bedrijfswaarde naar beleidswaarde' (Finance Ideas); 'Lessons Learned' (VTW);

Behaalde PE punten: 6.

Naam: Dhr. A.E. van der Horst (1960)

Functie RvC: Lid; Voorzitter Auditcommissie;

Profiel: Financiën en Control

In functie sinds: 29 maart 2018

Aftredend per: 1 juli 2019

Vergoeding 2018: € 9.098,63 (excl. btw)

Hoofdfunctie: Financieel Directeur Dumaco Holding B.V.

Relevante nevenfuncties: Lid RvT Zorgorganisatie Careaz;

Relevante cursussen/seminars: 'Finance Circle Apeldoorn' (BDO)

Behaalde PE punten: 2.

Op basis van de verstreekte informatie heeft de RvC vastgesteld dat geen van de leden in 2018 nevenfuncties had, of handelde, in strijd met de van toepassing zijnde bepalingen uit de Governance Code. Ook was er geen sprake van het hebben van een arbeidsverhouding met De Goede Woning en/of andere financiële verplichtingen dan de vergoedingen, zoals in dit verslag genoemd.

11.8 Vergadering en overleg

Besluitenlijst RvC vergadering 29 maart 2018

1. Bekrachtiging besluitvorming benoeming E.G. Pieters en A.E. van der Horst
2. Vaststelling verslag RvC d.d. 13 december 2017, V.17-060.
3. Goedkeuring intern controleplan 2018 concept.
4. Goedkeuring investering Westenenkerpark, N.18-003.
5. Goedkeuring Integriteitsbeleid.
6. Goedkeuring functieprofiel en werving concern controller¹².

Besluitenlijst RvC vergadering 22 juni 2018

1. Goedkeuring verslag en actiepuntenlijst RvC d.d. 29 maart 2018 (V. 18-018).
2. Goedkeuring Jaarstukken 2017, Accountantsverslag, Advies Audit Commissie (N.18-021).
3. Besluit Décharge bestuur over gevoerd beleid in 2017 (N. 18-019).
4. Goedkeuring Het Bod 2019.
5. Goedkeuring Visitationaanpak 2018.

Besluitenlijst RvC vergadering 6 juli 2018

Geen.

Besluitenlijst RvC vergadering 12 juli 2018

Goedkeuring concept statutenwijziging v3.0 inclusief de besproken tekstwijzigingen.

Besluitenlijst RvC vergadering 16 oktober 2018

1. Goedkeuring verslagen:
 - d.d. 22 juni 2018 (V. 18-024)
 - d.d. 6 juli 2018 (V. 18-027)
 - d.d. 12 juli 2018 (V. 18-029)
 - actiepuntenlijst RvC d.d. 22 juni 2018 (V.18-024).
2. Vaststelling Reglement Werving, selectie & (herbenoeming) RvC 2018 met bijbehorende Handreiking Werving Selectie en (her)Benaming RvC 2018.
3. Vaststelling Profielschets Lid RvC 2018.
4. Goedkeuring Bureauselectie visitatie.
5. Goedkeuring vergaderschema RvC 2019 (N.18-037).

Besluitenlijst RvC vergadering 29 oktober 2018

1. Goedkeuring verslag d.d. 16 oktober 2018 (V.18-045).
2. Goedkeuring Statutenwijziging De Goede Woning 2018 o.g.v. de Veegwet.
3. Voorgenomen goedkeuring Jaarplan 2019 en Begroting 2019-2023.

Besluitenlijst RvC vergadering 17 december 2018

1. Goedkeuring verslag en actiepuntenlijst RvC d.d. 29 oktober 2018 (V.18-047)
2. Goedkeuring bij ingeval van ontstentenis van alle leden van de raad van commissarissen verzoekt de stichting de Vereniging Toezichthouders in Woningcorporaties (hierna te noemen: VTW) om vanuit de commissarissenpool van de VTW twee commissarissen voor te dragen die als taak hebben om zo spoedig mogelijk te voorzien in de benoeming van een voltallige raad;
3. Aanpassing bezoldiging RvC aan de 'Beroepsregel honorering commissarissen' van de VTW conform de bezoldigingsklasse F met ingang van 1 januari 2018;
4. Definitieve goedkeuring jaarplan en begroting 2019 en meerjarenbegroting 2019-2023;
5. Goedkeuring Treasuryjaarplan 2019;
6. Goedkeuring Actualisatie Risicomanagementbeleid;

¹² Elders in deze rapportage wordt deze functie 'Bestuurscontroller' genoemd

7. Goedkeuring Auditplan 2018 en managementletter 2018;
8. Goedkeuring Klokkenluidersregeling;
9. Goedkeuring Integriteitsbeleid;
10. Vaststellen Profielschets Lid RvC met bouwkundig profiel en Profielschets Lid RvC met financieel profiel.

Overige bijeenkomsten en overleggen

- 1 juni 2018: themabijeenkomst 'Duurzaamheid, leefbaarheid en projecten in Apeldoorn Zuid' met huurdersbelangenvereniging De Sleutel, ondernemingsraad en managementteam De Goede Woning en de RvC;
- 1 november 2018: overleg tussen het lid op voordracht ondernemingsraad (Mw. J.C. van den Brink) en de ondernemingsraad;
- 23 november 2018: Opleidingsbijeenkomst 'Van bedrijfswaarde naar beleidswaarde' (Finance Ideas);
- 17 december 2018: zelfevaluatie RvC.

11.9 Tot slot

Aan het eind van dit verslag willen wij graag het bestuur, het management en alle medewerkers van De Goede Woning bedanken voor hun inzet en bereikte resultaten.

Onze corporatie vervult een belangrijke maatschappelijke rol. In goede afstemming met de gemeente Apeldoorn, de collega-corporaties en alle andere stakeholders wordt hier inhoud aan gegeven. Centraal staat daarbij de huurder, die is aangewezen op de sociale huursector.

Voornemens 2019

De raad stelt zich ten doel zo snel mogelijk weer op sterkte te komen en per vergadering helder te formuleren hoe de besluitvorming tot stand komt, welke afwegingen er gemaakt zijn en door wie. Zo worden we als RvC navolgbaar. Niet alleen in wat we doen, maar vooral ook in hoe we zaken tot stand brengen.

Apeldoorn, 24-6-2019

De Raad van Commissarissen van De Goede Woning

Dhr. J.A. Gerritsen

Mw. J.C. van den Brink

Dhr. A.E. van der Horst

Mw. E.G. Pieters



Samenwerken
aan goed wonen

DE GOEDE  WONING

Renovatie werkzaamheden
72 appartementen

www.degoedewoning.nl

Realisatie: Van Wijnen Harderwijk B.V.

Onderhoud aan complexen

Bijlage 1 Overzicht onderhoud aan complexen

Cluster-nummer	Clusternaam	Aantal woningen	Werkzaamheden
C0031	Daalakker	4	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C0041	Het monument I	20	Schilder- en reinigingswerk
C0051	Zwolseweg	2	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
		2	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0061	Salland	24	Schilder- en reinigingswerk
C0071	Het monument II	20	Schilder- en reinigingswerk
C0081	Sprengendorp	1	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C0171	Van Brerodorp II	31	Schilder- en reinigingswerk
		3	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C0181	Van Brerodorp II (eengezinswoningen)	33	Schilder- en reinigingswerk
		3	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0186	Van Brerodorp II (duplexwoningen)	6	Schilder- en reinigingswerk
		3	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0191	Ganzenweg (eengezinswoningen)	57	Vervangen kunststof kozijnen
		3	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0196	Ganzenweg (duplexwoningen)	6	Vervangen kunststof kozijnen
		1	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0201	Beethovenlaan	4	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
		26	Herstellen gebreken dakpannen doorloop uit 2017
C0211	Van Brerodorp III	9	Schilder- en reinigingswerk
		1	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C0241	Adelaarslaan I (eengezinswoningen)	35	Verbeteren keuken / douche / toilet
		1	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0246	Adelaarslaan I (duplexwoningen)	36	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
		70	Verbeteren keuken / douche / toilet
C0261	Brahmslaan	1	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0271	Verdiplein	23	Schilder- en reinigingswerk
		23	Energetische maatregelen
C0291	Schilderskwartier	32	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C0301	Eksterweg	1	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0311	Fabianusstraat (eengezinswoningen)	2	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0316	Fabianusstraat (duplexwoningen)	1	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0321	Gaasterland	29	Schilder- en reinigingswerk
C0333	Ibisplein	68	Schilder- en reinigingswerk
C0341	Bachlaan (eengezinswoningen)	4	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0346	Bachlaan (duplexwoningen)	6	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0352	Sprengenparklaan	9	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
		3	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0376	Fabianusstraat	1	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0401	Buizerdweg	2	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie

Cluster-nummer	Clusternaam	Aantal woningen	Werkzaamheden
C0452	Staalweg	184	Entredeuren appartementen vervangen
		184	Energetische maatregelen
		83	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
		38	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
		43	Verbeteren keuken / douche / toilet
C0461	Staatsliedenkwartier	52	Verbeteren keuken / douche / toilet - doorloop 2017
		3	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0472	Edisonlaan	3	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
		1	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0492	Orden (appartementen zonder lift)	7	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C0493	Orden (appartementen met lift)	4	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C0511	Kerschoten	1	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0532	Caspar Fagelstraat	128	Vervangen dakbedekking
		128	Energetische maatregelen
		4	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0545	Eburonenstraat	1	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C0552	1 ^e Wormenseweg	192	Vervangen dakbedekking
		192	Schilder- en reinigingswerk
		192	Energetische maatregelen
C0561	Spitsbergen	63	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C0594	Aristotelesstraat	415	Liftonderhoud
C0611	Gemzenstraat I	30	Schilder- en reinigingswerk
C0625	Marsweg	8	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C0654	Zonnedaaw	48	Schilder- en reinigingswerk
		48	Liftonderhoud
C0681	Bogaardslaan (eengezinswoningen)	1	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C0686	Bogaardslaan (duplexwoningen)	3	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C0745	Batenburg	28	Schilder- en reinigingswerk
C0753	De Maten II	333	Liftonderhoud
C0773	Het Monument II	35	Liftonderhoud
C0793	Adelaarslaan II	38	Schilder- en reinigingswerk
C0863	Eekschillersdreef	40	Schilder- en reinigingswerk
C0871	Looiersdreef	27	Energetische maatregelen
C0881	Doddendaal	73	Zinken goten herstellen/vervangen
		73	Schilder- en reinigingswerk
		31	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C0921	Kruisvoorde	37	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
		16	Verbeteren keuken / douche / toilet
C0932	Asselsestraat	14	Schilder- en reinigingswerk
C1025	't Loo	25	Energetische maatregelen
		24	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
		25	Verbeteren keuken / douche / toilet
C1031	Pelikaan (eengezinswoningen)	36	Verbeteren keuken / douche / toilet
C1035	Pelikaan (seniorenwoningen)	15	Verbeteren keuken / douche / toilet

Cluster-nummer	Clusternaam	Aantal woningen	Werkzaamheden
C1041	Batenburg II	16	Herstellen voegwerk gevels
		16	Schilder- en reinigingswerk
		12	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C1055	De Cloese	26	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C1092	Maduralaan	1	Vervangen open verbrandingstoestellen door cv-installatie
C1192	Wilhelmina Druckerstraat IV	1	Vervangen cv-ketel bij levensduur van 18 jaar
C1245	Ugchelsegrensweg	40	Schilder- en reinigingswerk
C1261	Schoterweg	23	Vervangen keukenblokken
C1363	Rijnveste (appartementen met lift)	4	Vervangen keukenblokken
C1365	Rijnveste (seniorenwoningen)	16	Vervangen keukenblokken
C1404	Vesta	37	Liftonderhoud
C1413	Hof van Orden	120	Liftonderhoud
C1443	Het Kasteel	26	Liftonderhoud
C1495	Oude Beekbergerweg	11	Schilder- en reinigingswerk
C1543	Reigersweg	32	Liftonderhoud
C1604	Vellertzoom Zuidbroek	44	Schilder- en reinigingswerk
C1691	Zuiderpoort	16	Schilder- en reinigingswerk
C1731	Driehuizen / Brinkhorst	50	Schilder- en reinigingswerk



Jaarrekening

12 Jaarrekening

12.1 Balans per 31 december 2018

(voor resultaatbestemming)

	Toe- lichting	31-12-2018 €	31-12-2017 €
<i>Activa</i>			
Vaste activa			
Vastgoedbeleggingen			
DAEB-vastgoed in exploitatie	1		
	1.1	888.748.727	772.542.874
Niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	1.2	76.875.522	67.275.786
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	1.3	61.882.315	61.466.358
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	1.4	<u>548.419</u>	<u>755.421</u>
		1.028.054.983	902.040.439
Materiële vaste activa			
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	2		
	2.1	<u>2.561.345</u>	<u>2.704.757</u>
		2.561.345	2.704.757
Financiële vaste activa			
Deelnemingen	3		
	3.1	1.070	1.070
Latente belastingvorderingen	3.2	13.457.186	22.502.768
Leningen u/g	3.3	<u>115.141</u>	<u>115.141</u>
		13.573.397	22.618.979
Totaal van vaste activa		1.044.189.725	927.364.175
Vlottende activa			
Voorraden			
Vastgoed bestemd voor verkoop	4		
	4.1	470.134	1.622.343
Overige voorraden	4.2	<u>106.711</u>	<u>94.065</u>
		576.845	1.716.408
Vorderingen			
Huurdebiteuren	5		
	5.1	497.269	453.796
Belastingen en premies sociale verzekeringen	5.2	65.542	155.532
Overige vorderingen	5.3	446.437	208.553
Overlopende activa	5.4	<u>37.096</u>	<u>717.712</u>
		1.046.344	1.535.593
Liquide middelen	6	77.895	3.209.149
Totaal van vlottende activa		1.701.084	6.461.150
Totaal van activa		<u>1.045.890.809</u>	<u>933.825.325</u>

	Toe- lichting	31-12-2018 €	31-12-2017 €
<i>Passiva</i>			
Eigen vermogen	7		
Herwaarderingsreserves	7.1	331.987.625	233.969.990
Wettelijke en statutaire reserves	7.2	58.538	58.538
Overige reserves	7.3	301.333.257	388.472.018
Resultaat na belastingen van het boekjaar	7.4	<u>119.078.667</u>	<u>10.878.874</u>
		752.458.087	633.379.420
Langlopende schulden	9		
Schulden aan kredietinstellingen	9.1	193.081.966	207.572.303
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	9.2	59.933.279	60.553.130
Overige schulden	9.3	<u>25.694</u>	<u>25.694</u>
		253.040.939	268.151.127
Kortlopende schulden	10		
Schulden aan kredietinstellingen	10.1	30.619.618	22.261.181
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	10.2	1.804.855	2.136.325
Schulden ter zake van belastingen en premies van sociale verzekeringen	10.3	1.625.255	1.140.643
Overige schulden	10.4	278.880	515.520
Overlopende passiva	10.5	<u>6.063.175</u>	<u>6.241.109</u>
		40.391.783	32.294.778
Totaal van passiva		<u>1.045.890.809</u>	<u>933.825.325</u>

12.2 Winst- en verliesrekening over 2018

Functioneel model	Toe- lichting	2018 €	2017 €
Huuropbrengsten	11	53.530.936	52.671.920
Opbrengsten servicecontracten	12.1	2.294.101	1.945.176
Lasten servicecontracten	12.2	-2.804.973	-1.885.906
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	13	-4.127.664	-3.740.519
Lasten onderhoudsactiviteiten	14	-17.374.418	-12.984.214
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	15	-8.929.377	-7.400.372
Totaal van nettoresultaat exploitatie vastgoedportefeuille		22.588.605	28.606.085
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille		2.690.856	3.687.850
Toegerekende organisatiekosten		-582.303	-668.924
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille		-1.865.517	-2.551.620
Totaal van netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	16	243.036	467.306
Overige waardeveranderingen van vastgoedportefeuille	17.1	-654.171	-427.817
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	17.2	115.471.844	-2.474.771
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	17.3	1.788.923	738.568
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	17.4	714	130.000
Totaal van waardeveranderingen vastgoedportefeuille		116.607.310	-2.034.020
Opbrengst overige activiteiten		4.722	4.443
Kosten overige activiteiten		-	-
Totaal van nettoresultaat overige activiteiten	18	4.722	4.443
Overige organisatiekosten	22	-1.263.874	-1.337.684
Kosten omtrent leefbaarheid	23	-915.810	-805.246
Overige rentebaten en soortgelijke opbrengsten		52.751	52.843
Rentelasten en soortgelijke kosten		-9.192.491	-10.071.950
Totaal van financiële baten en lasten	24	-9.139.740	-10.019.107
Totaal van resultaat voor belastingen		128.124.249	14.881.777
Belastingen	25	-9.045.582	-4.002.903
Totaal van resultaat na belastingen		119.078.667	10.878.874

12.3 Kasstroomoverzicht 2018

(Volgens de directe methode)

	2018	2017
	€	€
OPERATIONELE ACTIVITEITEN		
Ontvangsten		
Huurontvangsten	53.641.696	52.902.436
Vergoedingen	2.217.283	2.075.379
Overige bedrijfsontvangsten	151.537	55.376
Ontvangen interest	-	-
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	<i>56.010.516</i>	<i>55.033.191</i>
Uitgaven		
Betalingen aan werknemers	4.941.446	5.198.362
Onderhoudsuitgaven	13.760.609	9.838.351
Overige bedrijfsuitgaven	9.102.983	8.919.679
Betaalde interest	9.416.392	10.097.270
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	601.226	41.385
Verhuurderheffing	6.065.335	5.190.999
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	350.017	279.736
Vennootschapsbelasting	-	-
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	<i>44.238.008</i>	<i>39.565.782</i>
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten	11.772.508	15.467.409
(DES)INVESTERINGSACTIVITEITEN		
MVA ingaande kasstroom		
Verkoopontvangsten bestaande huur	2.928.658	3.632.870
<i>Totaal van ontvangsten uit hoofde van vervreemding van materiële vaste activa</i>	<i>2.928.658</i>	<i>3.632.870</i>
MVA uitgaande kasstroom		
Nieuwbouw huur	177.474	5.509.212
Verbeteruitgaven	7.167.716	2.152.641
Aankoop	4.302.369	5.853.846
Sloopuitgaven	-	71.094
Investeringsoverig	197.873	352.267
<i>Totaal van verwerving van materiële vaste activa</i>	<i>11.845.432</i>	<i>13.939.060</i>
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA</i>	<i>-8.916.774</i>	<i>-10.306.190</i>
FVA		
Ontvangsten verbindingen	144.912	57.109
Ontvangsten overig	-	51.142
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>	<i>144.912</i>	<i>108.251</i>
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten	-8.771.862	-10.197.939

	2018 €	2017 €
FINANCIERINGSACTIVITEITEN		
Ingaand		
Nieuwe te borgen leningen	15.000.000	25.000.000
Uitgaand		
Aflossing geborgde leningen	<u>-22.261.181</u>	<u>-28.616.049</u>
Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	<u>-7.261.181</u>	<u>-3.616.049</u>
Afname (toename) van geldmiddelen	-4.260.535	1.653.421
Wijziging kortgeld	1.129.281	-
Geldmiddelen aan het begin van de periode	3.209.149	1.555.728
Geldmiddelen aan het einde van de periode	77.895	3.209.149

12.4 Toelichting op de jaarrekening

Algemeen

Deze jaarrekening heeft betrekking op de periode 1 januari 2018 tot en met 31 december 2018. Alle bedragen luiden in euro's, tenzij anders vermeld.

Activiteiten

De Goede Woning is een stichting met de status van "toegelaten instelling volkshuisvesting". Wij hebben specifieke toelating in de regio en zijn werkzaam binnen de juridische regelgeving van de Woningwet. De statutaire vestigingsplaats is Apeldoorn, de feitelijke vestigingsplaats is Sleutelbloemstraat 26 te Apeldoorn. De activiteiten worden uitgevoerd vanuit de vestigingsplaats Apeldoorn.

De Goede Woning staat ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 08017332.

12.5 Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

De jaarrekening van De Goede Woning is opgesteld volgens de bepalingen van de Woningwet, het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (BTIV) en de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting (RTIV). In de Woningwet wordt voorgeschreven Titel 9 Boek 2 BW toe te passen, behoudens enkele uitzonderingen van specifieke aard. Tevens is deze jaarrekening opgesteld volgens de door de Raad voor de Jaarverslaggeving uitgegeven Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, in het bijzonder Richtlijn 645 Toegelaten instellingen volkshuisvesting.

De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten, tenzij anders vermeld.

Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

Continuïteit van de activiteiten

De jaarrekening is opgesteld onder de aanname van continuïteit van werkzaamheden.

Oordelen en schattingen

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder vormt het bestuur oordelen en schattingen bij de bepaling van de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed betreft de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening van De Goede Woning.

De marktwaarde is als volgt te definiëren:

Marktwaarde 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.

Voor de waardering in de jaarrekening wordt de marktwaarde in verhuurde staat gehanteerd. Om een inschatting van de marktwaarde te maken wordt deels gebruik gemaakt van taxaties. De gehele Niet-DAEB tak is in 2018 getaxateerd door een externe taxateur. De vraag is wat de nauwkeurigheid van deze taxaties is of binnen welke bandbreedte de opdrachtgever het waardeoordeel mag verwachten. Uitgaande van de gegeven definitie van de marktwaarde en de aan de taxateur opgelegde norm op het gebied van kennis en uitvoering wordt in de markt de nauwkeurigheid van de waardering geacht te liggen binnen een bandbreedte van 10 procent plus en min de marktwaarde. Uit marktonderzoek waarbij

de verkoopprijs van verkochte objecten wordt vergeleken met de meest recente taxatie (onderzoek IPD en RICS) blijkt een gemiddeld verschil van 9 procent tussen de getaxeerde waarde en de opbrengstwaarde.

Stelselwijzigingen

In het boekjaar 2018 hebben geen stelselwijzigingen plaatsgevonden.

Schattingswijzigingen

In het kader van de bepaling van de marktwaarde zijn schattingswijzigingen doorgevoerd met betrekking tot de parameters als gevolg van marktontwikkelingen, de rekenmethodiek als gevolg van het geactualiseerde Handboek modelmatig waarderen marktwaarde en mutaties in het bezit. Voor een nadere toelichting wordt verwezen naar de toelichting op de marktwaarde onder 1.1 en 1.2 Vastgoed in exploitatie.

Financiële instrumenten

Onder financiële instrumenten worden zowel primaire financiële instrumenten (zoals vorderingen en schulden), als afgeleide financiële instrumenten (derivaten) verstaan.

In de toelichting op de onderscheiden posten van de balans wordt de reële waarde van het desbetreffende instrument toegelicht als die afwijkt van de boekwaarde. Indien het financiële instrument niet in de balans is opgenomen wordt de informatie over de reële waarde gegeven in de toelichting op de "Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen".

Primaire financiële instrumenten

Voor de grondslagen van primaire financiële instrumenten wordt verwezen naar de behandeling per balanspost van de "Grondslagen voor de waardering van activa en passiva".

Afgeleide financiële instrumenten (derivaten)

Financiële derivaten worden bij eerste verwerking tegen reële waarde opgenomen en vervolgens per balansdatum tegen de reële waarde geherwaardeerd. De winst of het verlies uit de herwaardering naar reële waarde per balansdatum wordt onmiddellijk in de winst-en-verliesrekening verwerkt. Indien financiële derivaten echter voor hedge-accounting in aanmerking komen en hedge-accounting wordt toegepast is de verwerking van deze winst of verlies afhankelijk van de aard van de afdekking.

Hedge-accounting

De Goede Woning past geen hedge-accounting toe.

12.6 Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

1. Vastgoedbeleggingen

1.1 en 1.2 DAEB- en niet-DAEB-vastgoed in exploitatie

De post DAEB-vastgoed in exploitatie omvat woningen met een huurprijs onder de huurtoeslaggrens, woningen met een gereguleerd contract, het maatschappelijk vastgoed en het overige sociale vastgoed. De huurtoeslaggrens is een algemeen huurprijsniveau dat jaarlijks per 1 januari door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt vastgesteld. Ultimo 2018 bedraagt deze grens € 710,68 (2017: € 710,68). Het niet-DAEB-vastgoed omvat woningen in exploitatie met een geliberaliseerd contract en een huurprijs boven de huurtoeslaggrens en commercieel vastgoed.

Maatschappelijk vastgoed is bedrijfsonroerendgoed dat is verhuurd aan maatschappelijke organisaties, waaronder zorg-, welzijns-, 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.

Grondslag waardering tegen actuele waarde gebaseerd op marktwaarde:

Het DAEB- en niet-DAEB-vastgoed in exploitatie wordt bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, inclusief transactiekosten. Vastgoed in exploitatie wordt op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet na de eerste verwerking gewaardeerd tegen actuele waarde. Op grond van artikel 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering plaats tegen de marktwaarde, die overeenkomstig artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 plaatsvindt conform de methodiek die is opgenomen in bijlage 2 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 ('Handboek modelmatig waarderen marktwaarde').

Winsten of verliezen, ontstaan door een wijziging in de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie, worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening over de periode waarin de wijziging zich voordoet.

Daarnaast wordt ten laste van de overige reserves een herwaarderingsreserve gevormd. De herwaarderingsreserve wordt gevormd voor het verschil tussen de boekwaarde op basis van verkrijgings- of vervaardigingsprijs en de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie waar de reserve betrekking op heeft.

De Goede Woning hanteert de basisversie van het Handboek voor DAEB-woongelegenheden, MOG, DAEB-parkeergelegenheden en intramuraal zorgvastgoed. De Goede Woning hanteert de full versie van het Handboek voor niet-DAEB-woongelegenheden, BOG en niet-DAEB-parkeergelegenheden. Bij toepassing van de basisversie is volgens het waarderingshandboek sprake van een aannemelijke marktwaarde op portefeuilleniveau, bij toepassing van de full versie is sprake van een aannemelijke waarde op complexniveau. De herwaarderingsreserve wordt op complexniveau bepaald, waardoor bij de basisversie een onnauwkeurigheid kan bestaan in de allocatie binnen het eigen vermogen tussen de herwaarderingsreserve en de overige reserves.

Bij de waardering van het vastgoed bij toepassing van de basisversie is geen taxateur betrokken. Als gevolg hiervan bestaat het risico dat de modelmatig bepaalde actuele waarde van het vastgoed in een bepaalde bandbreedte (+/- 10%) kan afwijken van de actuele waarde die met betrokkenheid van een taxateur (i.e. full versie van het Handboek waarbij vrijheidsgraden van toepassing zijn) tot stand zou zijn gekomen. Voor een verdere toelichting op de toepassing van het waarderingshandboek wordt verwezen naar de toelichting op de balans.

Grondslagen voor de bepaling van de beleidswaarde

In de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving heeft Richtlijn 645 betrekking op de jaarverslaggeving van Toegelaten Instellingen. In 2018 alsmede recent in 2019 zijn bepalingen van Richtlijn 645 aangepast. Daarmee is de bedrijfswaarde komen te vervallen en doet de beleidswaarde haar intrede.

De beleidswaarde sluit aan op het beleid van De Goede Woning een 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 De Goede Woning. De grondslagen voor de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie (zelfstandige en onzelfstandige woongelegenheden) komen overeen met de grondslagen voor de bepaling van de marktwaarde, met uitzondering van:

1. Enkel uitgaan van het doorexploiteerscenario, derhalve geen rekening houden met een uitpondscenario en geen rekening houden met voorgenomen verkopen van vastgoed in exploitatie. Hierbij wordt tevens uitgegaan van eeuwigdurende looptijd in de eindwaarde. Ten aanzien van de gehanteerde exit yield wordt direct aangesloten bij de gehanteerde methodiek volgens het Handboek modelmatig waarderen. Deze is daarmee niet langer als vrijheidsgraad toegepast.
2. Inrekening van de intern bepaalde streefhuur in plaats van de markthuur, vanaf het ingeschatte moment van (huurders)mutatie. De streefhuur betreft de huur die volgens het beleid van De Goede Woning bij mutatie in rekening wordt gebracht, passend binnen de geldende wet- en regelgeving, feitelijke bestemmingen en prestatieafspraken met gemeenten. De Goede Woning hanteert in haar beleid een streefhuur van gemiddeld 77% van de maximaal redelijke huur.

3. Inrekening van toekomstige onderhoudslasten, bepaald overeenkomstig het (onderhouds)beleid van De Goede Woning en het als onderdeel daarvan vastgestelde meerjaren onderhoudsprogramma voor het vastgoedbezit, in plaats van onderhoudsnormen in de markt. De Goede Woning heeft hiervoor de onderhoudsbegroting zoals opgenomen in de meerjarenbegroting 2019-2028 als uitgangspunt genomen.
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 Goede Woning en zoals deze worden opgenomen onder het hoofd 'lasten verhuur en beheeractiviteiten' in de resultatenrekening. De beheerskosten uit de DCF-berekening zijn vervangen door een eigen beheernorm die aansluit met de jaarlijkse werkelijke uitgaven voor beheer in de 15-jaars DCF periode. De Goede Woning hanteert hiervoor de beheerkosten zoals opgenomen om de meerjarenbegroting 2019-2028 als uitgangspunt.

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

De Goede Woning heeft de volgende uitgangspunten gehanteerd in de beleidswaarde:

	Ultimo 2018
Streefhuur	gemiddeld 77%
Onderhoudsnorm	€ 2.033
Beheernorm	€ 737
Discontovoet	6,70%

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 en beheer) en geënt op de wettelijke voorschriften opgenomen in RTiV artikel 151. De Goede Woning heeft hierbij uitgangspunten bepaald die mede van invloed zijn op de beleidswaarde. Wijzigingen van deze uitgangspunten zijn derhalve van invloed op deze waarde.

1.3 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden die kwalificeren als een financieringstransactie worden gewaardeerd op de getaxeerde leegwaarde onder aftrek van de korting zoals bedoeld in de Koopgarantbepalingen.

Winsten of verliezen ontstaan door een wijziging in de marktwaarde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden worden verantwoord in de winst-en-verliesrekening over de periode waarin de wijziging zich voordoet, onder de categorie Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden.

1.4 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie betreft complexen in aanbouw ten behoeve van toekomstige verhuurexploitatie. De complexen in aanbouw worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs dan wel de lagere marktwaarde.

2. Materiële vaste activa

2.1 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

De onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie worden gewaardeerd op basis van de verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven

vanaf het moment van ingebruikneming. Op terreinen wordt niet afgeschreven. Activering vindt plaats vanaf een minimale aanschafwaarde van € 454 (fiscale ondergrens).

Lease

Leasecontracten waarbij een groot deel van de voor- en nadelen verbonden aan de eigendom niet bij de woningcorporatie ligt, worden verantwoord als operationele lease. Verplichtingen uit hoofde van operationele lease worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst-en-verliesrekening over de looptijd van het contract.

Onderhoud

Kosten voor periodiek groot onderhoud worden ten laste gebracht van het resultaat op het moment dat deze zich voordoen.

3. Financiële vaste activa

3.1 Deelnemingen

Deelnemingen waarin geen invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs en indien van toepassing onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen.

3.2 Latente belastingvorderingen

Onder de financiële vaste activa zijn latente belastingvorderingen opgenomen, indien en voor zover het waarschijnlijk is dat realisatie van de belastingclaim te zijner tijd zal kunnen plaatsvinden.

Deze latente belastingvorderingen zijn gewaardeerd tegen contante waarde waarbij discontering plaatsvindt tegen de nettorente. De latente belastingvorderingen hebben overwegend een langlopend karakter. De nettorente (2,925%) bestaat uit de voor De Goede Woning geldende rente voor langlopende leningen (3,9%) onder aftrek van vennootschapsbelasting op basis van het toepasselijke belastingtarief (25,0%). Voor de jaren 2020 en 2021 en verder zijn de toepasselijke tarieven gehanteerd uit het Belastingplan 2019, zijnde 22,55% en 20,50%. De latente belastingvordering heeft betrekking op tijdelijke verschillen tussen waardering in de jaarrekening en de fiscale waardering en op de aanwezige compensabele verliezen.

De latente belastingvorderingen hebben hoofdzakelijk betrekking op tijdelijke verschillen tussen waardering in de jaarrekening en de fiscale waardering van het vastgoed in exploitatie. Voor deze tijdelijke verschillen in verband met het fiscale afschrijvingspotentieel en de complexen bestemd voor de verkoop is een latente belastingvordering in de balans opgenomen. Voor het vastgoed dat is bestemd voor doorexplotatie is sprake van fiscale faciliteiten die het mogelijk maken dat latenties na afloop van de levensduur worden doorgeschoven naar nieuw vastgoed. In het geval dat het zeer waarschijnlijk is dat voor het betreffende vastgoed geen fiscale afwikkeling gedurende de levensduur zal plaatsvinden, wordt rekening gehouden met de fiscale afwikkeling gebaseerd op de voorgenomen wijze van realisatie na afloop van de levensduur. Dit betekent dat de contante waarde van de latentie door de zeer lange periode tot het moment van afwikkeling naar nihil tendeert.

Ultimo 2018 zijn er geen verhuureenheden bestemd voor sloop en herontwikkeling.

De latente belastingvorderingen hebben daarnaast betrekking op onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie, langlopende schulden en op de aanwezige compensabele verliezen.

3.3 Leningen u/g

De verstrekte leningen (leningen u/g) worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs, die gelijk is aan de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

4. Voorraden

4.1 Vastgoed bestemd voor verkoop

Vastgoed bestemd voor verkoop betreft de voorraad woningen (opgeleverd en nog niet verkocht) die niet in exploitatie zijn en zijn aangewezen voor verkoop en teruggekochte woningen met een terugkoopplicht, bestemd voor verkoop. Daarnaast betreft vastgoed bestemd voor verkoop grondposities. Vastgoed bestemd voor verkoop wordt gewaardeerd tegen de verkrijgingsprijs dan wel vervaardigingsprijs of lagere netto-opbrengstwaarde. Deze lagere netto-opbrengstwaarde wordt bepaald door individuele beoordeling van het vastgoed. De vervaardigingsprijs omvat de bouwkosten, de directe loonkosten en de overige kosten die rechtstreeks aan de vervaardiging kunnen worden toegerekend. De netto-opbrengstwaarde is gebaseerd op een verwachte verkoopprijs, onder aftrek van nog te maken kosten voor voltooiing en verkoop.

Onder vastgoed bestemd voor verkoop wordt tevens opgenomen vastgoed dat niet langer in exploitatie is en waarvoor activiteiten zijn aangevangen ten behoeve van verkoop. De verkrijgingsprijs wordt bepaald op basis van de marktwaarde op het moment dat het vastgoed uit exploitatie wordt genomen. Voor vastgoed verkocht onder voorwaarden dat wordt teruggekocht ten behoeve van de verkoop wordt de verkrijgingsprijs bepaald op basis van de terugkoopwaarde (zijnde de getaxeerde leegwaarde onder aftrek van de korting zoals bedoeld in de Koopgarantbepalingen).

4.2 Overige voorraden

De overige voorraden worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of lagere netto-opbrengstwaarde. Deze lagere netto-opbrengstwaarde wordt bepaald door individuele beoordeling van de voorraden. De overige voorraden hebben betrekking op onderhoudsmaterialen. De laatste inventarisatie is ultimo 2017 uitgevoerd.

5. Vorderingen

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

6. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan uit kas, banktegoeden en deposito's met een looptijd korter dan twaalf maanden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen onder schulden aan kredietinstellingen onder de kortlopende schulden.

De liquide middelen zijn gewaardeerd tegen de nominale waarde. Indien middelen niet ter vrije beschikking staan, dan wordt hiermee bij de waardering rekening gehouden.

7. Eigen vermogen

7.1 Herwaarderingsreserve

De Goede Woning vormt een herwaarderingsreserve voor:

- waardevermeerderingen van activa, niet zijnde financiële instrumenten, die rechtstreeks zijn opgenomen in het eigen vermogen; en
- waardevermeerderingen van activa waarvan waardeveranderingen in de winst-en-verliesrekening worden opgenomen en waarvoor geen frequente marktnoteringen bestaan.

De herwaarderingsreserve wordt bepaald voor het vastgoed dat wordt gewaardeerd op marktwaarde. De herwaarderingsreserve wordt op complexniveau gevormd. De omvang van de herwaarderingsreserve voor het vastgoed wordt op iedere balansdatum bepaald op basis van het verschil tussen de boekwaarde op basis van marktwaarde en de boekwaarde op basis van historische

kostprijs. Bij de bepaling van de boekwaarde op basis van historische kostprijs wordt geen rekening gehouden met afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. Bij de vorming van de herwaarderingsreserve wordt geen rekening gehouden met belastingen.

Het gerealiseerde deel van de herwaarderingsreserve wordt ten gunste van de overige reserves gebracht.

Scheiding DAEB / Niet-DAEB

In de toelichting zijn de volgende overzichten opgenomen: Balans DAEB per 31 december 2018, balans Niet-DAEB per 31 december 2018, Winst- en verliesrekening DAEB over 2018, Winst- en verliesrekening Niet-DAEB over 2018, kasstroomoverzicht DAEB over 2018 en kasstroomoverzicht Niet-DAEB over 2018. Voor het boekjaar 2018 is sprake van een uitzonderingssituatie waardoor in deze overzichten geen vergelijkende cijfers over het boekjaar 2017 zijn opgenomen. Bij de opstelling van deze overzichten zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- Activa, verplichtingen, opbrengsten en kosten die direct kunnen worden toegerekend aan een VHE worden rechtstreeks op de VHE geboekt, zodat deze automatisch aan de DAEB of Niet-DAEB tak worden toegerekend;
- Voor activa, verplichtingen, opbrengsten en kosten die niet direct geboekt kunnen worden of op complexniveau worden geboekt worden verdeelsleutels toegepast om de posten op VHE-niveau te kunnen boeken en daarmee in de juiste tak te laten landen. Huurwoningen tellen hierbij voor de waarde 1, terwijl een parkeerplaats voor 0,1 meetelt;
- Met betrekking tot indirecte opbrengsten en kosten worden activiteiten die specifiek voor de DAEB of Niet-DAEB tak worden uitgevoerd, rechtstreeks aan de betreffende tak toegerekend;
- Overige indirecte opbrengsten en kosten worden toebedeeld op basis van het percentage van het bezit dat in de betreffende tak is ondergebracht;
- Vennootschapsbelasting wordt toegerekend aan de Niet-DAEB tak op basis van het fiscale resultaat van de Niet-DAEB-tak met inachtneming van de toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid aan de DAEB tak en de Niet-DAEB tak.

De aard van de Niet-DAEB activiteiten bestaat met name uit de verhuur van woningen boven de huurliberalisatiegrens.

8. Voorzieningen

8.1 Voorziening onrendabele investeringen en herstructureringen

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 de woningcorporatie zijn gedaan richting huurders, gemeenten en overige stakeholders aangaande verplichtingen inzake toekomstige herstructureringen en toekomstige nieuwbouwprojecten. Een feitelijke verplichting is gekoppeld aan het besluitvormingsproces van de woningcorporatie rondom projectontwikkeling en herstructurering. Van een feitelijke verplichting is sprake indien de formalisering van de verplichting en de externe communicatie heeft plaatsgevonden.

Verwachte verliezen als gevolg van onrendabele investeringen en herstructureringen 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 desbetreffende complex overtreffen, wordt voor dit meerdere een voorziening gevormd. Onder verwachte verliezen wordt in dit verband verstaan de netto contante waarde van alle investeringsuitgaven minus de aan deze investering toe te rekenen marktwaarde.

8.3 Voorziening pensioenen

De Goede Woning heeft een pensioenregeling bij pensioenuitvoerder Stichting Pensioenfonds Woningcorporaties (SPW; bedrijfstakpensioenfonds). De regeling wordt gefinancierd door afdrachten

aan de pensioenuitvoerder, te weten het bedrijfstakpensioenfonds. De pensioenverplichtingen worden gewaardeerd volgens de 'verplichting aan de pensioenuitvoerder benadering'. In deze benadering wordt de aan de pensioenuitvoerder te betalen premie als last in de winst- en verliesrekening verantwoord. Te betalen premie dan wel de vooruitbetaalde premie per jaareinde wordt als overlopend passief respectievelijk overlopend actief verantwoord.

Aan de hand van de uitvoeringsovereenkomst wordt beoordeeld of, en zo ja welke, verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie op balansdatum bestaan. Deze additionele verplichtingen, waaronder eventuele verplichtingen uit herstelplannen van de pensioenuitvoerder, leiden tot lasten voor De Goede Woning en worden in de balans opgenomen in een voorziening.

De waardering van de verplichting is de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om deze per balansdatum af te wikkelen. Indien het effect van de tijdswaarde van geld materieel is, wordt de verplichting gewaardeerd tegen de contante waarde. Discontering vindt plaats op basis van rentetarieven van hoogwaardige ondernemingsobligaties.

Toevoegingen aan en vrijval van de verplichtingen komen ten laste respectievelijk ten gunste van de winst-en-verliesrekening.

Een pensioenvordering wordt in de balans opgenomen wanneer De Goede Woning beschikkingsmacht heeft over de pensioenvordering, wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen die de pensioenvordering in zich bergt, zullen toekomen aan De Goede Woning, en wanneer de pensioenvordering betrouwbaar kan worden vastgesteld.

Ultimo 2018 (en 2017) waren er geen pensioenvorderingen en geen verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie.

Ultimo 2018 bedraagt de dekkingsgraad van het SPW volgens opgave van het fonds 115,9% (ultimo 2017 113,4%). De Nederlandsche Bank stelt een minimale dekkingsgraad van 105%. Op een langere termijn ligt de vereiste dekkingsgraad op 125%. Het fonds heeft dus een reservetekort en heeft een herstelplan bij de toezichthouder ingediend waarmee wordt aangetoond dat SPW binnen de geldende termijn uit het reservetekort kan komen. Op basis van het uitvoeringsreglement heeft De Goede Woning bij een tekort in het fonds geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen anders dan door hogere toekomstige premies.

9. Langlopende schulden

Opgenomen leningen en schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs.

De aflossingsverplichting voor het komende jaar is opgenomen onder de kortlopende schulden.

De Goede Woning heeft in het kader van de verkoop van woningen onder voorwaarden een terugkoopverplichting die afhankelijk is van de waardeontwikkeling van de woningen.

De terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd. Indien de verwachting bestaat dat de terugkoop binnen één jaar zal plaatsvinden, is de verplichting onder de kortlopende schulden verantwoord.

10. Kortlopende schulden

De kortlopende schulden worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde (indien deze lager is dan de verkrijgings-/vervaardigingsprijs) en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs.

Investeringsubsidies

Subsidies in verband met de aanschaf van of investering in vastgoedbeleggingen en (materiële) vaste activa worden in mindering gebracht op het geïnvesteerde bedrag.

12.7 Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Algemeen

Baten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. De kosten worden bepaald met inachtneming van de hiervoor vermelde grondslagen voor waardering en toegerekend aan het verslagjaar waarop zij betrekking hebben. (Voorzienbare) verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het boekjaar worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden en overigens wordt voldaan aan de voorwaarden voor het opnemen van voorzieningen.

11. Huuropbrengsten

Hier worden de huuropbrengsten opgenomen die uit de exploitatie van het vastgoed worden gegenereerd. Dit zijn zowel de huuropbrengsten uit de exploitatie van het DAEB-vastgoed als het niet-DAEB-vastgoed. De jaarlijkse huurverhoging is van overheidswege gebonden aan een maximum. Voor het verslagjaar 2018 bedroeg dit maximumpercentage 3,9%. De opbrengsten uit hoofde van huur worden aangemerkt als zijnde gerealiseerd in het jaar van verlening van de diensten.

12. Opbrengsten en lasten servicecontracten

Opbrengsten servicecontracten betreffen overeengekomen bijdragen van huurders en worden aangemerkt als zijnde gerealiseerd in het jaar van levering van de goederen en verlening van de diensten. De bijdragen zijn voor de dekking van de te maken en gemaakte servicekosten. Verrekening op basis van daadwerkelijke bestedingen vindt jaarlijks plaats. Gemaakte servicekosten worden verantwoord onder de lasten servicecontracten in het verslagjaar waarop de servicekosten betrekking hebben.

13. Lasten verhuur en beheeractiviteiten

Hier worden de directe en indirecte kosten verantwoord die rechtstreeks zijn te relateren aan de verhuur- en beheeractiviteiten. Hierbij kan worden gedacht aan:

- lonen en salarissen voor personeel dat primair bezig is met de exploitatie van het vastgoed;
- kosten klanten contact center.

De systematiek van toerekening is toegelicht onder “26. Toerekening baten en lasten”.

14. Lasten onderhoudsactiviteiten

Aan deze post worden de lasten toegerekend die betrekking hebben op de onderhoudslasten. Dit betreffen naast onderhoudslasten ook personeelslasten en overige bedrijfslasten. De systematiek van toerekening is toegelicht onder “26. Toerekening baten en lasten”.

Onder onderhoudslasten worden alle direct aan het verslagjaar toe te rekenen kosten van onderhoud verantwoord. 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 in de balans opgenomen verplichtingen.

15. Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

Aan deze posten worden de directe lasten met betrekking tot de exploitatie van het bezit toegerekend die geen betrekking hebben op de verhuur en beheeractiviteiten of onderhoudsactiviteiten. De overige directe operationele lasten exploitatie bezit zijn echter wel kosten die worden veroorzaakt door het feit dat de woningcorporatie vastgoed heeft. Gedacht kan worden aan:

- onroerendezaakbelasting;
- verzekeringskosten;
- verhuurderheffing.

De systematiek van toerekening is toegelicht onder “26. Toerekening baten en lasten”.

16. Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

De post netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille betreft het saldo van de behaalde verkoopopbrengst minus de boekwaarde van het bestaand bezit en de toegerekende organisatiekosten. Opbrengsten worden verantwoord op het moment van overdracht van economische rechten en verplichtingen (passeren akte van levering).

17. Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Overige waardeveranderingen van vastgoedportefeuille

De overige waardeveranderingen worden gevormd door:

- de waardevermindering die is ontstaan door aangegane juridische en feitelijke verplichtingen met betrekking tot investeringen in nieuwbouw en herstructurering indien en voor zover de verwachte marktwaarde lager is dan de kostprijs;
- de terugname van eerder genomen waardeverminderingen door gewijzigde inschattingen van stichtingskosten/marktwaarde;
- afwaarderingen (en eventuele terugnames van eerder genomen afwaarderingen) van grondposities;
- afboeking van eerder geactiveerde projectkosten.

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille betreffen winsten of verliezen, die ontstaan door een wijziging in de marktwaarde van de vastgoedportefeuille in het verslagjaar.

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden

In deze post worden de ongerealiseerde waardeveranderingen van de vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden verantwoord die zijn ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden in het verslagjaar.

Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop

In deze post worden de ongerealiseerde waardeveranderingen verantwoord van de vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop die zijn ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop in het verslagjaar.

18. Opbrengst en kosten overige activiteiten

Hieronder worden de opbrengsten en kosten die te relateren zijn aan overige activiteiten verantwoord. Met overige activiteiten worden de niet-primaire activiteiten bedoeld. Met andere woorden, niet gerelateerd aan het exploiteren, het ontwikkelen, of verkopen van vastgoed. Voorbeelden van overige activiteiten zijn onder andere de inschrijfgelden van woningzoekenden, de opbrengsten en kosten van overige dienstverlening en incidentele opbrengsten.

19. Afschrijvingen materiële vaste activa ten dienste van exploitatie

De afschrijvingen materiële vaste activa ten dienste van exploitatie worden gebaseerd op de verkrijgings- of vervaardigingsprijs. Afschrijvingen vinden plaats volgens de lineaire methode op basis van de geschatte economische levensduur. Afschrijving van het actief vindt plaats tot de restwaarde is bereikt. De afschrijvingen worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek die is toegelicht onder "26. Toerekening baten en lasten".

20. Lonen, salarissen en sociale lasten

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst-en-verliesrekening voor zover zij verschuldigd zijn aan werknemers. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden door de werknemers.

De lonen, salarissen en sociale lasten worden aan de verschillende activiteiten toegerekend middels de systematiek die is toegelicht onder “26. Toerekening baten en lasten”.

21. Pensioenlasten

Voor de grondslagen wordt verwezen naar de paragraaf voorziening pensioenen. De systematiek van toerekening is toegelicht onder “26. Toerekening baten en lasten”.

22. Overige organisatiekosten

Dit betreffen de kosten die niet aan de primaire activiteiten of niet-primaire activiteiten toegerekend kunnen worden door middel van de systematiek toegelicht onder “26. Toerekening baten en lasten”. De overige organisatiekosten betreffen niet-object gebonden kosten en algemene organisatie kosten.

23. Kosten omtrent leefbaarheid

Leefbaarheid omvat gemaakte kosten voor fysieke ingrepen die de leefbaarheid in buurten en wijken bevorderen. Van toerekenbaarheid is sprake als de daadwerkelijke werkzaamheden in het verslagjaar hebben plaatsgevonden. De kosten die zijn te relateren aan leefbaarheid, zijn de kosten van werkzaamheden die zijn gemaakt voor niet in het eigendom van de corporatie zijnde gebouwen en gronden (zoals openbaar terrein) en die niet noodzakelijk zijn voor de verhuurexploitatie. De indirecte kosten, lonen en salarissen en overige organisatiekosten die zijn gemaakt voor niet in het eigendom van de corporatie zijnde gebouwen en die niet noodzakelijk zijn voor de verhuurexploitatie en die aan het boekjaar zijn toe te rekenen, worden ook verantwoord als leefbaarheidsuitgaven.

24. Financiële baten en lasten

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

25. Belastingen

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

Sinds 1 januari 2008 vallen woningcorporaties integraal onder de vigerende belastingwetgeving. Eind 2008 is er overeenstemming bereikt tussen Aedes en de Belastingdienst betreffende de Vaststellingsovereenkomst 2 (VSO 2). De VSO 1 is eenzijdig in 2008 door de Belastingdienst opgezegd. De Goede Woning heeft de VSO 1 en VSO 2 getekend. Per 1 december 2016 loopt de tussen woningcorporaties en de Belastingdienst gesloten vaststellingsovereenkomst (VSO2) af. Met dien verstande dat de overeenkomst stilzwijgend met 1 jaar wordt verlengd, indien deze niet vóór 1 december is opgezegd.

De Goede Woning heeft op basis van de uitgangspunten van VSO 1 en VSO 2 de fiscale positie ultimo 2018 en het fiscale resultaat 2018 bepaald. Doordat jurisprudentie inzake de uitwerking van VSO 1 en VSO 2 voor woningcorporaties nog ontbreekt, kan de werkelijk te betalen of te verrekenen belasting afwijken van de in de jaarrekening opgenomen schatting.

26. Toerekening baten en lasten

Bij het opstellen van de functionele winst- en verliesrekening worden kosten en opbrengsten zoveel als mogelijk direct gekoppeld aan de activiteiten. Voor de vastgoedgerelateerde kosten wordt gebruik gemaakt van de primaire vastlegging in het grootboek.

Voor de toerekening van de organisatiegerelateerde kosten, voor het overgrote deel salariskosten, wordt primair gekeken naar de inzet van de medewerkers op de diverse activiteiten. Het merendeel van

de activiteiten van De Goede Woning heeft betrekking op het beheer en de exploitatie van vastgoed. De verkoop is beperkt. De overige activiteiten zijn eveneens beperkt in omvang. Daarnaast wordt bij de toerekening aan de diverse activiteiten gebruik gemaakt van de handleiding “handleiding toepassen functionele indeling winst- en verliesrekening” die door SBR in 2018 is gepubliceerd.

12.8 Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de directe methode.

De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit liquide middelen.

Winstbelastingen, ontvangen interest, betaalde interest en ontvangen dividenden worden opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

12.9 Toelichting op de balans per 31 december 2018

1. Vastgoedbeleggingen

1.1 en 1.2 Vastgoed in exploitatie

Een overzicht van het vastgoed in exploitatie is hierna opgenomen:

	DAEB- vastgoed in exploitatie €	Niet-DAEB- vastgoed in exploitatie €	Totaal €
1 januari 2018			
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	662.235.712	96.312.112	758.547.824
Cumulatieve herwaarderingen	199.966.140	10.320.198	210.286.338
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen	-89.658.978	-39.356.524	-129.015.502
Boekwaarde per 1 januari 2018	<u>772.542.874</u>	<u>67.275.786</u>	<u>839.818.660</u>
Mutaties			
Investerings – initiële verkrijgingen	877.500	-	877.500
Investerings – oplevering nieuwbouw	-	-	-
Investerings – uitgaven na eerste verwerking	6.143.485	20.290	6.163.775
Buitengebruikstellingen en afstotingen	-76.584	-159.221	-235.805
Overboekingen naar voorraden	-172.556	-177.493	-350.049
Overboekingen van verkopen onder voorwaarden	3.878.324	-	3.878.324
Overboekingen naar niet-DAEB-/DAEB-vastgoed in exploitatie	288.333	-288.333	-
Aanpassing marktwaarde	105.267.351	10.204.493	115.471.844
Totaal mutaties 2018	<u>116.205.853</u>	<u>9.599.736</u>	<u>125.805.589</u>
31 december 2018			
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	672.674.690	95.425.692	768.100.382
Cumulatieve herwaarderingen	292.144.004	13.665.359	305.809.363
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen	-76.069.967	-32.215.529	-108.285.496
Boekwaarde per 31 december 2018	<u>888.748.727</u>	<u>76.875.522</u>	<u>965.624.249</u>

Per 31 december 2018 is de som van de in de vaste activa in exploitatie opgenomen herwaarderingsen € 305.809.363. Deze heeft voor € 292.144.004 betrekking op het DAEB-vastgoed en voor € 13.665.359 op het niet-DAEB-vastgoed.

Marktwaaarde

Zowel het DAEB- als het niet-DAEB-vastgoed in exploitatie is gewaardeerd tegen de marktwaaarde in verhuurde staat die is bepaald op basis van het 'Handboek modelmatig waarden marktwaaarde' die als bijlage is opgenomen bij de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting (RTIV).

Hierbij wordt op basis van de toekomstige kasstromen de marktwaaarde middels de Discounted Cash Flow (DCF) Methode bepaald.

De marktwaaarde van het DAEB-vastgoed is in 2018 met € 116,2 miljoen gestegen. Deze stijging is het gevolg van voorraadmutaties (+ € 4,6 miljoen), wijzigingen in de rekenmethodiek (- € 1,7 miljoen), wijzigingen in de objectgegevens (+ € 28,9 miljoen) en wijzigingen in de waarderingsparameters (+ € 84,4 miljoen).

De marktwaaarde van het niet-DAEB-vastgoed is in 2018 met € 9,6 miljoen gestegen. Deze stijging is het gevolg van voorraadmutaties (- € 0,4 miljoen), wijzigingen in de rekenmethodiek (- € 0,4 miljoen), wijzigingen in de objectgegevens (+ € 1,8 miljoen) en wijzigingen in de waarderingsparameters (+ € 8,6 miljoen).

Bij het bepalen van de marktwaaarde voor het DAEB-vastgoed is de basisversie van het waarderingshandboek gehanteerd. De variabelen in de berekening zijn conform het waarderingshandboek gehanteerd. Aangezien de basisversie van het waarderingshandboek is gehanteerd, is de marktwaaarde niet gebaseerd op een waardering door een onafhankelijke en ter zake deskundige taxateur.

De disconteringsvoet die is gebruikt als uitgangspunt voor de verschillende categorieën onroerende zaken is opgenomen in onderstaande tabel.

Tabel 20: Disconteringsvoet bij de marktwaaardeberekening per ultimo 2018

Type vastgoed	Disconteringsvoet
Woongelegenheden	6,76%
Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed	8,46%
Parkeergelegenheden	6,30%
Intramuraal vastgoed	8,46%

Bij het bepalen van de marktwaaarde voor het niet-DAEB-vastgoed is de full-versie van het waarderingshandboek gehanteerd. De variabelen in de berekening zijn conform het waarderingshandboek gehanteerd met uitzondering van de volgende vrijheidsgraden:

Leegwaarde

Voor 29 van de 38 complexen geldt dat voor het vaststellen van de leegwaarde is afgeweken van de basisversie van het handboek. De reden hiervoor is gelegen in het feit dat bij deze complexen de uitkomst van de WOZ-waarde geïndexeerd met de leegwaardestijging niet aansluit bij de marktsituatie. Voor deze complexen is de leegwaarde op basis van de comparatieve methode vastgesteld.

Exit yield

Voor drie complexen is de exit yield ten opzichte van de basisversie van het handboek naar boven bijgesteld. De reden hiervoor is gelegen in het feit dat deze woningen een relatief hoge leegwaarde hebben ten opzichte van de betaalde huurprijs. Dit leidt tot een relatief hoge kapitalisatiefactor. Het risico dat de eindwaarde niet kan worden gerealiseerd is groter, waardoor de exit yield is aangepast.

Onderhoud

Voor het BOG in bedrijvenpark De Vliet is voor het in te rekenen instandhoudingsonderhoud afgeweken van de basisversie van het handboek. Het instandhoudingsonderhoud voor dit complex is gesteld op € 3,25 per m2, omdat anders een te grote correctie wordt gehanteerd op de waarde van dit complex.

Complexindeling

Een waarderingscomplex is een samenstel van verhuureenheden, dat in principe bestaat uit vergelijkbare verhuureenheden wat betreft type vastgoed, bouwperiode en locatie, en dat als één geheel aan een derde partij in verhuurde staat verkocht kan worden. Er bestaat geen minimum of maximum voor het aantal verhuureenheden in een waarderingscomplex. Het kan voorkomen dat een waarderingscomplex bestaat uit zowel DAEB- als niet-DAEB-vastgoed. De waarderingscomplexen ten behoeve van de berekening van de marktwaarde zijn door middel van de volgende indeling bepaald:

Tabel 21: Complexindeling

Locatie (gemeente/postcode)	Type	Bouwjaar
Apeldoorn 7311 – 7316	Eengezinswoning	< 1930
Apeldoorn 7321 – 7323	Meergezinswoning	1930 – 1949
Apeldoorn 7325 – 7329	Studentenheid	1950 – 1959
Apeldoorn 7331 – 7335	Zorgeenheid (extramuraal)	1960 – 1969
Apeldoorn 7339	Bedrijfsonroerendgoed	1970 – 1979
	Maatschappelijk onroerend goed	1980 – 1989
	Parkeerplaats	1990 – 1999
	Garagebox	2000 – 2009
	Zorgvastgoed (intramuraal)	2010 – 2019

Parameters

Bij het bepalen van de toekomstige kasstromen voor de DCF-berekening wordt gebruik gemaakt van de volgende parameters:

Tabel 22: Parameters bij de marktwaardeberekening per ultimo 2018

Parameters woongelegenheden	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Prijsinflatie	2,50%	2,30%	2,20%	2,00%	2,00%
Looninflatie	2,90%	2,80%	2,70%	2,50%	2,50%
Bouwkostenstijging	5,90%	2,80%	2,70%	2,50%	2,50%
Leegwaardestijging (afhankelijk van ligging)	5,30%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Instandhoudingsonderhoud per vhe – EGW	€ 809	€ 809	€ 809	€ 809	€ 809
Instandhoudingsonderhoud per vhe – MGW	€ 853	€ 853	€ 853	€ 853	€ 853
Mutatieonderhoud per vhe – EGW	€ 883	€ 883	€ 883	€ 883	€ 883
Mutatieonderhoud per vhe – MGW	€ 663	€ 663	€ 663	€ 663	€ 663
Achterstallig onderhoud per vhe – EGW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Achterstallig onderhoud per vhe – MGW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Beheerkosten per vhe – EGW	€ 436	€ 436	€ 436	€ 436	€ 436
Beheerkosten per vhe – MGW	€ 428	€ 428	€ 428	€ 428	€ 428
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,1413%	0,1413%	0,1413%	0,1413%	0,1413%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,12%	0,12%	0,12%	0,12%	0,12%
Verhuurderheffing (% van de WOZ)	0,561%	0,592%	0,592%	0,593%	0,567%
Huurstijging boven prijsinflatie – gereguleerde zelfstandige woongelegenheden	1,00%	1,20%	1,30%	0,50%	0,50%
Huurstijging boven prijsinflatie – gereguleerde onzelfstandige woongelegenheden	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Huurderving (% van de huursom)	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%	1,00%
Mutatieleegstand gereguleerde woningen	0 mnd.	0 mnd.	0 mnd.	0 mnd.	0 mnd.
Mutatieleegstand geliberaliseerde woningen	3 mnd.	3 mnd.	3 mnd.	3 mnd.	3 mnd.

Vervolg parameters woonegelegenheden	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Juridische splitsingskosten per eenheid	€ 518	€ 518	€ 518	€ 518	€ 518
Technische splitsingskosten per eenheid	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Verkoopkosten bij uitpanden (% van de leegwaarde)	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%
Overdrachtskosten (% van de berekende waarde)	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%

Parameters bedrijfsmatig- en maatschappelijk onroerend goed	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Instandhoudingsonderhoud per m2 BVO – BOG	€ 5,40	€ 5,40	€ 5,40	€ 5,40	€ 5,40
Instandhoudingsonderhoud per m2 BVO – MOG	€ 6,55	€ 6,55	€ 6,55	€ 6,55	€ 6,55
Mutatieonderhoud per m2 BVO - BOG	€ 9,00	€ 9,00	€ 9,00	€ 9,00	€ 9,00
Mutatieonderhoud per m2 BVO - MOG	€ 10,80	€ 10,80	€ 10,80	€ 10,80	€ 10,80
Marketing (% van de marktjaarhuur)	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%
Achterstallig onderhoud per vhe	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Beheerkosten – BOG (% van de markthuur)	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%
Beheerkosten – MOG (% van de markthuur)	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,4072%	0,4072%	0,4072%	0,4072%	0,4072%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,13%	0,13%	0,13%	0,13%	0,13%
Mutatieleegstand (in maanden)	6 mnd.	6 mnd.	6 mnd.	6 mnd.	6 mnd.
Overdrachtskosten (% van de berekende waarde)	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%

Parameters parkeergelegenheden	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Instandhoudingsonderhoud parkeerplaats per jaar	€ 50	€ 50	€ 50	€ 50	€ 50
Instandhoudingsonderhoud garagebox per jaar	€ 166	€ 166	€ 166	€ 166	€ 166
Beheerkosten parkeerplaats per jaar	€ 26	€ 26	€ 26	€ 26	€ 26
Beheerkosten garagebox per jaar	€ 37	€ 37	€ 37	€ 37	€ 37
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,24%	0,24%	0,24%	0,24%	0,24%
Juridische splitsingskosten per eenheid	€ 518	€ 518	€ 518	€ 518	€ 518
Technische splitsingskosten per eenheid	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Verkoopkosten per eenheid	€ 518	€ 518	€ 518	€ 518	€ 518
Mutatieleegstand (in maanden)	6 mnd.	6 mnd.	6 mnd.	6 mnd.	6 mnd.
Overdrachtskosten (% van de berekende waarde)	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%

Parameters intramuraal zorgvastgoed	2019	2020	2021	2022	2023 e.v.
Instandhoudingsonderhoud per m2 BVO	€ 8,60	€ 8,60	€ 8,60	€ 8,60	€ 8,60
Mutatiekosten per m2 BVO	€ 10,80	€ 10,80	€ 10,80	€ 10,80	€ 10,80
Marketing (% van de marktjaarhuur)	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%
Achterstallig onderhoud per vhe	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Beheerkosten (% van de markthuur)	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,36%	0,36%	0,36%	0,36%	0,36%
Mutatieleegstand (in maanden)	6 mnd.	6 mnd.	6 mnd.	6 mnd.	6 mnd.
Overdrachtskosten (% van de berekende waarde)	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%	7,00%

Wanneer de huursom van bijzonder vastgoed voor de DAEB-tak of niet-DAEB-tak afzonderlijk meer dan 5% van het totaal bedraagt is het verplicht dit vastgoed te taxeren. Bij De Goede Woning geldt deze verplichting alleen voor het bijzondere niet-DAEB-bezit. Dit betekent dat tenminste eens in de drie jaar deze onroerende zaken in exploitatie worden getaxeerd door een onafhankelijke en ter zake deskundige externe taxateur, ingeschreven bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs. In het jaar dat niet getaxeerd wordt, wordt in ieder geval een taxatie-update/aannemelijkheidsverklaring verstrekt door de taxateur. Voor het jaar 2018 is het volledige niet-DAEB-vastgoed getaxeerd. In het taxatierapport en het taxatiedossier zijn de waardering en de daarbij gehanteerde aanpassingen ten opzichte van de basisvariant onderbouwd en vastgelegd. Deze zijn in het bezit van De Goede Woning en op aanvraag beschikbaar voor de Autoriteit woningcorporaties.

Het vastgoed is nagenoeg in zijn geheel gefinancierd met rijksleningen of met kapitaalmarktleningen onder overheidsgarantie waarvoor jegens Waarborgfonds Sociale Woningbouw een obligoverplichting geldt, die is opgenomen onder de 'Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen'. Als gevolg hiervan is het vastgoed dat met deze leningen is gefinancierd niet hypothecair bezwaard.

De activa zijn verzekerd tegen aanschaf- dan wel voortbrengingskosten. Jaarlijks wordt de waarde aangepast aan het indexcijfer voor nieuwbouwwoningen zoals dit door het CBS wordt berekend.

In de post DAEB-vastgoed in exploitatie zijn 7.945 (2017: 7.922) verhuureenheden opgenomen en in de post niet-DAEB zijn 944 (2017: 947) verhuureenheden opgenomen. De geschatte waarde gebaseerd op de meest recente WOZ-beschikkingen van deze verhuureenheden bedraagt € 1,236 miljard (2017: € 1,128 miljard).

Beleidswaarde

Omdat de doelstelling van De Goede Woning is te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar niet zelf in kunnen voorzien, zal van het vastgoed in exploitatie slechts een beperkt deel vervreemd worden. Dit betekent dat slechts een deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde in de toekomst zal worden gerealiseerd.

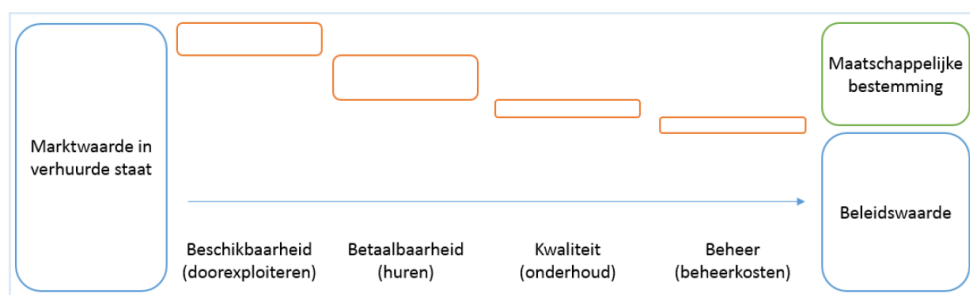
Derhalve wordt hier onder de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie toegelicht. Deze beleidswaarde sluit aan op het beleid van De Goede Woning en beoogt inzicht te geven in de verdien capaciteit van haar vastgoed uitgaande van dit beleid.

De beleidswaarde van het DAEB-vastgoed in exploitatie bedraagt per 31 december 2018 € 502,6 miljoen. De beleidswaarde van het niet-DAEB-vastgoed in exploitatie bedraagt per 31 december 2018 € 53,1 miljoen.

Bij het bepalen van de beleidswaarde is het waarderingshandboek gehanteerd. De berekening van de beleidswaarde kent als startpunt de marktwaarde. De beleidswaarde wordt bepaald door op vier aspecten aanpassingen door te voeren in de uitgangspunten van de berekening van de marktwaarde. Deze aspecten zijn:

- Beschikbaarheid: voor de gehele portefeuille wordt het doorexplotatiescenario gehanteerd;
- Betaalbaarheid: de markthuurlaag wordt vervangen door de beleidshuur;
- Kwaliteit: de marktnorm voor onderhoud wordt vervangen door de onderhoudsnorm van de woningcorporatie;
- Beheer: de marktnorm voor beheer wordt vervangen door de beheernorm van de woningcorporatie.

Onderstaand is de bepaling van de beleidswaarde visueel weergegeven:



De aansluiting tussen de marktwaarde en de beleidswaarde kan als volgt worden weergegeven:

	DAEB- vastgoed €	Niet-DAEB- vastgoed €
Marktwaarde per 31 december 2018	888.748.727	76.875.522
Afslag wegens beschikbaarheid (doorexpluatiescenario)	-196.163.295	-12.236.017
Afslag wegens betaalbaarheid (beleidshuur)	-109.714.187	-9.661.251
Afslag wegens kwaliteit (onderhoud)	-84.330.114	-3.434.961
Afslag wegens beheer (beheerskosten)	4.106.740	1.525.559
Beleidswaarde per 31 december 2018	502.647.871	53.068.852

De afslagen op de marktwaarde kunnen als volgt worden toegelicht:

Afslag wegens beschikbaarheid (doorexpluatiescenario)

Ten opzichte van de marktwaarde wordt in de beleidswaarde voor de gehele woningportefeuille het doorexpluatiescenario uit de marktwaardeberekening afgedwongen én wordt in het doorexpluatiescenario de berekening van de eindwaarde conform de eeuwigdurende benadering afgedwongen. Voor de drie complexen in de Niet-DAEB tak waarbij gebruik is gemaakt van een exit yield, wordt deze exit yield vervangen door een eindwaarde met een voortdurende looptijd op basis van de kasstromen in het desbetreffende complex.

Het verschil van de uitkomst van deze stap (doorexpluatiescenario) met de marktwaarde is de afslag voor beschikbaarheid.

Afslag wegens betaalbaarheid (beleidshuur)

In deze stap wordt in het doorexpluatiescenario de markthuur voor woningen vervangen door de eigen streefhuur (ook wel beleidshuur). De gemiddelde markthuur voor woningen in de DAEB tak bedraagt € 680,58. De gemiddelde beleidshuur voor deze woningen bedraagt € 590,17. De gemiddelde markthuur voor woningen in de Niet-DAEB tak bedraagt € 881,68. De gemiddelde beleidshuur voor deze woningen bedraagt € 707,39. Het verschil van de uitkomst van deze stap met de uitkomst uit het doorexpluatiescenario is de afslag voor betaalbaarheid.

Afslag wegens kwaliteit (onderhoud)

Het eigen onderhoudsbeleid kan afwijken van de in de marktwaarde gehanteerde marktnormen voor onderhoud. In deze stap worden de componenten instandhoudingsonderhoud en mutatieonderhoud uit de marktwaardeberekening vervangen door een eigen onderhoudsnorm. De onderhoudsnorm is gebaseerd op de eigen meerjarenonderhoudsbegroting op complexniveau, waarbij voor de definitie van onderhoud is aangesloten bij de definitie die is gehanteerd in de post 'Lasten onderhoudsactiviteiten' in de winst- en verliesrekening. De gemiddelde marktnorm voor onderhoud voor woningen in de DAEB tak bedraagt € 947,13. De gemiddelde beleidsnorm voor onderhoud van deze woningen bedraagt € 2.042,42. De gemiddelde marktnorm voor onderhoud voor woningen in de Niet-DAEB tak bedraagt € 948,71. De gemiddelde beleidsnorm voor onderhoud van deze woningen bedraagt € 1.840,27.

In de eindwaardeberekening van de beleidswaarde wordt het minimum van tweemaal de marktconforme onderhoudsnorm of tweemaal de beleidsnorm veronderstelt. Het verschil van de uitkomst van deze stap met de uitkomst wegens betaalbaarheid is de afslag voor kwaliteit.

Afslag wegens beheer (beheerskosten)

De eigen beheerskosten kunnen afwijken van de in de marktwaarde gehanteerde beheernormen. In deze stap wordt de marktconforme norm voor beheerskosten, belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten vervangen door één eigen beheernorm. Deze eigen beheernorm is gebaseerd op het totaal van de posten 'Lasten verhuur en beheeractiviteiten' en 'Overige directe operationele lasten exploitatie bezit' in de winst- en verliesrekening minus de verhuurderheffing en minus de saneringsheffing. Ook is

rekening gehouden met incidentele lasten of voorziene structurele veranderingen. Hierdoor is een eigen langjarige toekomstige beheernorm ingerekend. De gemiddelde marktnorm voor beheer voor woningen in de DAEB tak bedraagt € 794,74. De gemiddelde beleidsnorm voor beheer van deze woningen bedraagt € 737,36. De gemiddelde marktnorm voor beheer voor woningen in de Niet-DAEB tak bedraagt € 949,30. De gemiddelde beleidsnorm voor beheer van deze woningen bedraagt € 737,36. Het verschil van de uitkomst van deze stap met de uitkomst wegens kwaliteit is de afslag voor beheer. De uitkomst van deze stap is de beleidswaarde.

Voor de beleidswaarde zijn overeenkomstig RJ 645 geen vergelijkende cijfers opgenomen in de jaarrekening 2018.

Parameters bedrijfswaarde

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

Tabel 23: Parameters bij de bepaling van de beleidswaarde ultimo 2018

Uitgangspunt voor:	2018
Disconteringsvoet	6,70%
Streefhuur per maand	€ 596 per woning
Lasten onderhoud per jaar	€ 2.033 per woning
Lasten beheer per jaar	€ 737 per woning
Lasten onderhoud en beheer per jaar	€ 2.770 per woning

Sensitiviteit beleidswaarde

Voor de beleidswaarde ultimo 2018 is een sensitiviteitsanalyse uitgevoerd. In onderstaande tabel wordt aangegeven welk effect een positieve of negatieve aanpassing van bovenstaande uitgangspunten heeft op de beleidswaarde:

Effect op de beleidswaarde:	Mutatie t.o.v. uitgangspunt	Effect op de beleidswaarde
Disconteringsvoet	+ 0,5%	- 46.303.028
Streefhuur per maand	+ € 25	+ 13.580.836
Lasten onderhoud en beheer per jaar	+ € 100	- 29.256.124

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

1.3 Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

Een overzicht van de onroerende zaken verkocht onder voorwaarden is hierna opgenomen:

	Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden €
1 januari 2018	
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	57.070.070
Cumulatieve herwaarderingen	4.396.288
Boekwaarde per 1 januari 2018	<u>61.466.358</u>
<i>Mutaties</i>	
Herclassificatie naar DAEB-vastgoed in exploitatie	-3.878.324
Herclassificatie naar voorraden	-297.696
Herwaarderingen	4.591.977
Totaal mutaties 2018	<u>415.957</u>
31 december 2018	
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	52.894.050
Cumulatieve herwaarderingen	8.988.265
Boekwaarde per 31 december 2018	<u>61.882.315</u>

Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden

	2018 Koopgarant	2017 Koopgarant
Aantal verhuureenheden 1 januari	427	460
Terugkopen boekjaar	24	33
Aantal verhuureenheden 31 december	<u>403</u>	<u>427</u>

Bij de contracten gebaseerd op het "Koopgarant"-principe geldt dat er sprake is van verleende kortingen (zoals bedoeld in de Koopgarantbepalingen) tussen 10% en 33%. Daarnaast heeft De Goede Woning een terugkoopverplichting. Het aandeel van De Goede Woning in de waardeontwikkeling van de woning varieert tussen de 15% en 50%.

De getaxeerde leegwaarde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden wordt jaarlijks bepaald door middel van prijsindexaties voor de regio Apeldoorn, zoals gepubliceerd door de NVM.

1.4 Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Een overzicht van het vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie is hierna opgenomen:

	DAEB- vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie €	Niet-DAEB- vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie €
1 januari 2018		
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	755.421	-
Cumulatieve herwaarderingen	-	-
Boekwaarde per 1 januari 2018	<u>755.421</u>	<u>-</u>
<i>Mutaties:</i>		
Investerings	6.849.857	14.208
Opleveringen	-6.574.886	-14.208
Herclassificatie van voorraden	130.000	40.000
Herwaarderingen	-	-
Overige waardeveranderingen en terugnemingen daarvan	-651.973	-
Totaal mutaties 2018	<u>-247.002</u>	<u>40.000</u>
31 december		
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	1.160.392	40.000
Cumulatieve herwaarderingen	-651.973	-
Boekwaarde per 31 december 2018	<u>508.419</u>	<u>40.000</u>

In het boekjaar werd ter zake vastgoed in ontwikkeling bestemd voor de eigen exploitatie een bedrag van € nihil (2017: € nihil) aan bouwrente geactiveerd. Het saldo ultimo 2018 bedraagt € 548.419 (2017: € 755.421).

2. Materiële vaste activa

2.1 Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie

Een overzicht van de materiële vaste activa ten dienste van de exploitatie is hierna opgenomen:

	Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie €
1 januari 2018	
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	4.338.725
Cumulatieve waardeveranderingen en afschrijvingen	-1.633.968
Boekwaarde per 1 januari 2018	<u>2.704.757</u>
<i>Mutaties</i>	
Investeringsen	214.802
Desinvesteringen	-11.552
Afschrijvingen	-355.714
Afschrijvingen desinvesteringen	9.052
Totaal mutaties 2018	<u>-143.412</u>
31 december 2018	
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	4.541.975
Cumulatieve waardeveranderingen en afschrijvingen	-1.980.630
Boekwaarde per 31 december 2018	<u>2.561.345</u>

De afschrijvingstermijnen en gevolgde systematiek luiden als volgt:

Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie:		
Kantoor	lineair	45 jaar
Grond kantoren	geen afschrijvingen	-
Installaties kantoren	lineair	10-15 jaar
Automatisering	lineair	10 jaar
Inventaris	lineair	5-10 jaar
Vervoermiddelen	lineair	5 jaar

3. Financiële vaste activa

3.1 Deelnemingen

	2018 €	2017 €
Boekwaarde per 1 januari respectievelijk 31 december	<u>1.070</u>	<u>1.070</u>

Betreft de deelneming in Woningnet N.V. (0,02%) te Utrecht. Het eigen vermogen volgens de vastgestelde jaarrekening 2017 bedroeg ultimo 2017 € 7.890 (x € 1.000). Het resultaat over 2017 bedroeg € 715 (x € 1.000).

3.2 Latente belastingvordering(en)

De post latente belastingvorderingen is als volgt samengesteld:

	31-12-2018	31-12-2017
Leningen	310.399	436.671
Materiële vaste activa ten dienste van de exploitatie	142.801	258.489
Vastgoed in exploitatie	3.436.304	5.571.189
Verliezen uit hoofde van voorwaartse verliescompensatie	9.567.682	16.236.419
Boekwaarde	<u>13.457.186</u>	<u>22.502.768</u>

De latenties uit hoofde van tijdelijke verschillen zijn als volgt samengesteld:

	Waardering in jaarrekening	Fiscale waardering	Vershil	Latentie tegen nominale waarde	Latentie tegen contante waarde
	€	€	€	€	€
Leningen	222.572.303	220.985.312	1.586.991	346.239	310.399
Materiële vaste activa ten dienste van de exploitatie	2.561.345	4.936.685	2.375.340	257.839	142.801
Vastgoed in exploitatie	965.624.249	1.030.655.261	65.031.012	13.331.357	3.436.304
Verliezen uit hoofde van voorwaartse verliescompensatie	-	44.416.284	44.416.284	10.120.546	<u>9.567.682</u>
					<u>13.457.186</u>

Verwacht wordt dat van de latente belastingvorderingen op balansdatum een bedrag van € 3.805.419 (2017: € 4.000.571) binnen een jaar wordt gerealiseerd. De nominale waarde van de belastinglatentie bedraagt € 28.022.894 (2017: € 66.801.197). De gemiddelde looptijd van de latente belastingvorderingen bedraagt 3,04 jaar.

Het totaalbedrag van de tijdelijke verschillen tussen de fiscale waardering van activa en verplichtingen en de waardering in deze jaarrekening bedraagt € 116.285.509. Hiervan is € 69.033.840 niet in de waardering van de latente belastingvordering opgenomen.

Het totaalbedrag van de verliezen die voor voorwaartse verliescompensatie in aanmerking komen bedraagt € 44.416.284. Voor het volledige bedrag aan voorwaartse verliescompensatie is een latentie gevormd tegen de nettorente.

Vastgoed in exploitatie

Voor tijdelijke verschillen tussen de waardering in de jaarrekening en de fiscale waardering van complexen bestemd voor verkoop is een latente belastingvordering van € 208.358 (2017: € 388.960) in de balans opgenomen. Voor het vastgoed dat is bestemd voor doorexplotatie is sprake van fiscale faciliteiten die het mogelijk maken dat latenties na afloop van de levensduur worden doorgeschoven naar nieuw vastgoed. In het geval dat het zeer waarschijnlijk is dat voor het betreffende vastgoed geen fiscale afwikkeling gedurende de levensduur zal plaatsvinden, wordt rekening gehouden met de fiscale afwikkeling gebaseerd op de voorgenomen wijze van realisatie na afloop van de levensduur. Dit betekent dat de contante waarde van de latentie door de zeer lange periode tot het moment van afwikkeling naar nihil tendeert.

Ultimo 2018 zijn er geen verhuureenheden bestemd voor sloop en herontwikkeling.

3.3 Leningen u/g

Starters renteregeling

	2018	2017
	€	€
Stand per 1 januari	115.141	171.758
Verrekening i.v.m. vervroegde aflossing	-	-51.142
Kwijtschelding in verband met onvoldoende overwaarde	-	-5.475
Stand per 31 december	115.141	115.141

Met de Starters renteregeling wordt, via Social Finance N.V. (een samenwerkingsverband van woningcorporaties), gedurende 10 jaar 20% van de maandelijkse hypotheekrente voorgesloten aan de koper. Indien er sprake is van overwaarde, betaalt de eigenaar dit voorschot geheel of gedeeltelijk terug bij woningverkoop of aan het einde van de looptijd van de hypotheek van 30 jaar.

De Starters renteregeling wordt afgesloten met Nationale Hypotheek Garantie (NHG).

De rentevergoeding op de lening is gelijk aan het inflatiepercentage volgens de consumentenprijsindex 'alle huishoudens' van het daaraan voorafgaande jaar, indien en voor zover de bedragen rentedragend zijn geworden.

4. Voorraden

4.1 Vastgoed bestemd voor verkoop

	2018	2017
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	1.622.343	626.663
Verkopen	-1.630.668	-1.505.327
Overboeking vanuit vastgoed in exploitatie	350.049	918.483
Overboeking vanuit onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	297.696	1.412.524
Overboeking naar / vanuit vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	-170.000	40.000
Terugname waardeverminderingen	714	130.000
Boekwaarde per 31 december	470.134	1.622.343
31 december		
Koopwoningen bestaand bezit	350.763	918.483
Koopgarant teruggekocht	119.371	533.860
Grondposities	-	170.000
	470.134	1.622.343

In totaal zijn er per ultimo 2018 4 (2017: 7) koopwoningen bestaand bezit en 1 (2017: 5) teruggekochte Koopgarant woning(en) verantwoord als vastgoed bestemd voor verkoop. De verwachting is dat 5 woningen (4 bestaand bezit en 1 teruggekochte Koopgarant woning) met een boekwaarde van € 470.134 binnen een jaar worden verkocht. De verwachte opbrengst bedraagt € 860.990.

In totaal zijn er per ultimo 2018 geen (2017: 2) grondposities verantwoord als vastgoed bestemd voor verkoop. De grondposities zijn in 2018 verantwoord onder de post Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie in verband met voorgenomen ontwikkelplannen. Ultimo 2017 was het nog de verwachting om deze grondposities te verkopen, waarbij de verkrijgingsprijs € 1.336.851 bedroeg en de verwachte opbrengst € 415.000.

Per ultimo 2018 zijn er geen voorraden gewaardeerd op lagere netto-opbrengstwaarde. De verkrijgingsprijs van de voorraden die ultimo 2017 werden gewaardeerd op lagere netto-opbrengstwaarde bedroeg € 1.296.851. Gedurende het boekjaar is voor een bedrag van € 714 (2017: € 130.000) van een eerdere afwaardering van voorraden teruggenomen doordat het vastgoed is aangemerkt voor verkoop. Het vastgoed was voorheen in exploitatie, waarbij de marktwaarde van dit

vastgoed negatief was op objectniveau. De terugneming van een eerdere afwaardering ultimo 2017 gold voor voorraden die eerder waren afgewaardeerd tot nihil.

4.2 Overige voorraden

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Boekwaarde	106.711	94.065

Betreft de voorraad onderhoudsmaterialen in de magazijnen en servicewagens.

5. Vorderingen

5.1 Huurdebiteuren

Het saldo huurdebiteuren kan als volgt worden gespecificeerd:

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Huurdebiteuren	637.269	653.976
Af: voorziening wegens oninbaarheid	-140.000	-200.000
Boekwaarde	497.269	453.976

De huurachterstand huurdebiteuren ultimo 2018 is 1,2% van de nettojaarhuur (2017: 1,3%).

Het verloop van de voorziening wegens oninbaarheid is als volgt:

	2018	2017
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	200.000	230.000
Dotatie ten laste van de exploitatie	74.872	172.049
Afgeboekte oninbare posten	-134.872	-202.049
Boekwaarde per 31 december	140.000	200.000

5.2 Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Omzetbelasting	-	89.999
Pensioenen	65.542	65.533
Totaal belastingen en premies	65.542	155.532

5.3 Overige vorderingen

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Rekening courant Vlijtseweg	18.960	8.172
Stichting B.W.S.A.	63.013	146.734
Vaanster	109.722	17.096
Nog te ontvangen STEP-subsidie	241.850	-
Diversen	12.892	36.551
Totaal overige vorderingen	446.437	208.553

5.4 Overlopende activa

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Vooruitbetaalde kosten	32.372	211.259
Nog te transporteren terugkopen	-	503.554
Overig	4.724	2.899
Totaal overlopende activa	<u>37.096</u>	<u>717.712</u>

6. Liquide middelen

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Kas	17	17
BNG	-	3.150.727
Overige banken	77.878	58.405
Totaal liquide middelen per 31 december	<u>77.895</u>	<u>3.209.149</u>

Er bestaan geen belangrijke beperkingen inzake de beschikbaarheid van geldmiddelen. Ze staan ter vrije beschikking.

De kredietfaciliteit bij de BNG bedraagt per 31 december 2018 € 4 miljoen (2017: € 4 miljoen) (rekening-courant krediet). Voor de faciliteit zijn geen zekerheden verstrekt.

7. Eigen vermogen

7.1 Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	Herwaarde- ringsreserve DAEB vastgoed in exploitatie	Herwaarde- ringsreserve niet DAEB vastgoed in exploitatie	Herwaarde- ringsreserve onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	Totaal
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari 2018	199.966.140	10.320.198	23.683.652	233.969.990
Realisatie uit hoofde van verkoop	-40.511	-	-	-40.511
Realisatie uit hoofde van sloop	-	-	-	-
Toename uit hoofde van stijging van de marktwaarde	93.727.546	3.988.539	3.908.880	101.624.965
Afname uit hoofde van daling van de marktwaarde	-1.620.263	-471.719	-	-2.091.982
Herclassificaties Niet-DAEB	171.659	-	-	171.659
Herclassificaties DAEB	-	-171.659	-	-171.659
Overige mutaties	-60.567	-	-1.414.270	-1.474.837
Boekwaarde per 31 december 2018	<u>292.144.004</u>	<u>13.665.359</u>	<u>26.178.262</u>	<u>331.987.625</u>

De herwaarderingsreserve wordt bepaald op complexniveau op basis van het verschil in de boekwaarde van het vastgoed in exploitatie op basis van marktwaarde ten opzichte van de boekwaarde van het vastgoed in exploitatie op basis van historische kosten. Hierbij wordt er bij de bepaling van de

boekwaarde op basis van historische kosten geen rekening gehouden met afschrijvingen en waardeverminderingen.

Per 31 december 2018 is in totaal € 332,0 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderings in het eigen vermogen begrepen (2017: € 234,0 miljoen), zijnde het verschil tussen de marktwaarde in verhuurde staat van het vastgoed in exploitatie en de kostprijs. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarderen bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

Uitgaande van waardering tegen beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie is een bedrag van € 409,9 miljoen in het eigen vermogen begrepen dat op basis van het beleid van De Goede Woning niet kan worden gerealiseerd. De realisatie van het verschil tussen marktwaarde en beleidswaarde is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van De Goede Woning. De mogelijkheden voor De Goede Woning om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het DAEB-bezit in exploitatie te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen. Omdat de doelstelling van De Goede Woning is om duurzaam te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar niet zelf in kunnen voorzien, zal van het vastgoed in exploitatie slechts een beperkt deel vervreemd worden. Daarnaast zal bij mutatie van de woning slechts in uitzonderingssituaties de huur worden verhoogd tot de markthuur en zijn de werkelijke onderhoudslasten hoger dan ingerekend in de marktwaarde, voortvloeiend uit de beoogde kwaliteitsituatie van de corporatie.

7.2 Wettelijke en statutaire reserves

	2018 €	2017 €
Stand per 1 januari respectievelijk 31 december	58.538	58.538

7.3 Overige reserves

Het verloop van de post overige reserves is als volgt:

	2018 €	2017 €
Stand per 1 januari	388.472.018	329.174.665
Winstverdeling vorig boekjaar	10.878.874	49.051.041
Afname / toename ten gunste / ten laste van de herwaarderingsreserve	-98.017.635	10.246.312
Stand per 31 december	301.333.257	388.472.018

7.4 Onverdeeld resultaat

Het verloop van het resultaat boekjaar is als volgt:

	2018 €	2017 €
Stand per 1 januari	10.878.874	49.051.041
Resultaatverdeling	-10.878.874	-49.051.041
Resultaat boekjaar	119.078.667	10.878.874
Stand per 31 december	119.078.667	10.878.874

Voorstel tot bestemming van het resultaat over het boekjaar 2018

Het bestuur stelt aan de Raad van Commissarissen voor het resultaat over het boekjaar 2018 ten bedrage van € 119.078.667 geheel ten gunste van de overige reserves te brengen.

Dit voorstel is nog niet in de jaarrekening verwerkt.

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2017

De jaarrekening 2017 is vastgesteld in de vergadering van de Raad van Commissarissen gehouden op 22 juni 2018. De vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het daartoe gedane voorstel.

9. Langlopende schulden

9.1 Schulden/leningen kredietinstellingen

Het verloop van de post schulden/leningen kredietinstellingen van De Goede Woning is als volgt:

	2018 €	2017 €
Boekwaarde per 1 januari	229.833.484	233.449.533
Bij: nieuwe leningen	15.000.000	25.000.000
Af: aflossingen	-22.261.181	-28.616.049
Boekwaarde per 31 december	222.572.303	229.833.484
Aflossingsverplichting komend boekjaar	-29.490.337	-22.261.181
Langlopend deel per 31 december	193.081.966	207.572.303
Marktwaarde per 31 december	270.785.338	281.906.016

Marktwaarde

De marktwaarde van de leningen is de waarde van de leningen, waarbij de toekomstige aflossingsverplichtingen contant gemaakt zijn tegen actuele rentetarieven.

De gemiddelde rentevoet van de uitstaande leningen kredietinstellingen bedraagt ultimo 2018 circa 3,9% (2017: 4,1%). Inclusief de betaalde rechten op de renteswaps is de gemiddelde rentelast over 2018 circa 3,9% (2017: 4,4%).

Borging door WSW

De gehele leningportefeuille is geborgd door het WSW.

WSW-obligoverplichting

Per 31 december 2018 heeft De Goede Woning een obligoverplichting jegens WSW ten bedrage van € 8,6 miljoen (2017: € 8,8 miljoen) uit hoofde van door WSW verstrekte borgstelling.

Rente- en kasstroomrisico

Hieronder is de leningportefeuille uitgesplitst naar rentepercentage en naar resterende looptijd:

Rentepercentages	€	Resterende looptijd	€
1% - 2%	55.000.000	< 1 jaar (kortlopend)	29.490.337
3% - 4%	12.500.000	van 1 tot 5 jaar	82.691.158
4% - 5%	140.363.871	van 5 tot 10 jaar	30.164.196
5% - 6%	14.708.432	van 10 tot 15 jaar	10.226.612
		van 15 tot 20 jaar	10.000.000
		> 20 jaar	60.000.000
Totaal	222.572.303		222.572.303

Voor de gehele leningportefeuille geldt dat er geen tussentijdse renteherzieningsmomenten zijn.

9.2 Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden (VOV)

De terugkoopverplichting woningen VOV betreft de terugkoopverplichting van onroerende zaken die onder een regeling Verkoop onder Voorwaarden zijn overgedragen aan derden. De terugkoopverplichting wordt jaarlijks gewaardeerd en getoetst aan de bij overdracht ontstane verplichting. Bij de jaarlijkse toetsing van de terugkoopverplichting wordt rekening gehouden met de waardeontwikkelingen van onroerende zaken en specifieke contractvoorwaarden met derden.

De samenstelling en het verloop is als volgt:

	2018	2017
	€	€
1 januari:		
Terugkoopverplichting ontstaan bij overdracht	59.292.039	63.736.773
Vermeerderingen/verminderingen	1.261.091	-1.244.612
Boekwaarde per 1 januari	<u>60.553.130</u>	<u>62.492.161</u>
<i>Mutaties</i>		
Opwaarderingen	2.940.174	2.505.703
Teruggekochte onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	-3.560.025	-4.444.734
Saldo mutaties	<u>-619.851</u>	<u>-1.939.031</u>
31 december:		
Terugkoopverplichting ontstaan bij overdracht	55.732.014	59.292.039
Vermeerderingen/verminderingen	4.201.265	1.261.091
Boekwaarde per 31 december	<u>59.933.279</u>	<u>60.553.130</u>

Gedurende 2018 zijn 24 woningen (2017: 33) onder een VOV-regeling teruggekocht. De daarmee samenhangende mutatie in de terugkoopverplichting bedraagt € 3,6 miljoen (2017: € 4,4 miljoen). Als gevolg van een gemiddelde waardestijging van de overgedragen onroerende zaken stijgt de terugkoopverplichting in 2018 met € 2,9 miljoen (2017: € 2,5 miljoen).

9.3 Overige schulden

Het verloop van de overige schulden is als volgt:

	2018	2017
	€	€
Boekwaarde per 1 januari respectievelijk 31 december	<u>25.694</u>	<u>25.694</u>

De overige schulden hebben betrekking op ontvangen waarborgsommen. De waarborgsommen betreffen de volgens huurovereenkomst van huurders ontvangen bedragen, die dienen als eerste zekerheid voor de voldoening van het bedrag dat bij beëindiging van de huurovereenkomst door de huurder verschuldigd mocht zijn aan mutatiekosten en achterstallige huur. Over de waarborgsommen wordt geen rente vergoed.

*10. Kortlopende schulden en overlopende passiva**10.1 Schulden aan kredietinstellingen*

	<u>31-12-2018</u>	<u>31-12-2017</u>
	€	€
Kortlopend deel van de langlopende schulden	29.490.337	22.261.181
BNG	<u>1.129.281</u>	<u>-</u>
Totaal schulden aan kredietinstellingen	<u>30.619.618</u>	<u>22.261.181</u>

De kredietfaciliteit bij de BNG bedraagt per 31 december 2018 € 4 miljoen (2017: € 4 miljoen) (rekening-courant krediet). Per 31 december 2018 was hiervan € 1,1 miljoen in gebruik. Voor de faciliteit zijn geen zekerheden verstrekt.

10.2 Schulden aan leveranciers

	<u>31-12-2018</u>	<u>31-12-2017</u>
	€	€
Schulden aan leveranciers	<u>1.804.855</u>	<u>2.136.325</u>

10.3 Belastingen en premies sociale verzekeringen

	<u>31-12-2018</u>	<u>31-12-2017</u>
	€	€
Loonheffing en premies sociale verzekeringen	207.974	195.878
Omzetbelasting	<u>1.417.281</u>	<u>944.765</u>
Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen	<u>1.625.255</u>	<u>1.140.643</u>

10.4 Overige schulden

	<u>31-12-2018</u>	<u>31-12-2017</u>
	€	€
Aangegane verplichtingen inzake roerende en onroerende zaken	29.526	205.530
Verplichting verlofuren	171.318	205.030
Vaanster	76.007	69.765
Overig	<u>2.029</u>	<u>35.195</u>
Totaal overige schulden	<u>278.880</u>	<u>515.520</u>

10.5 Overlopende passiva

	<u>31-12-2018</u>	<u>31-12-2017</u>
	€	€
Niet vervallen rente	4.441.081	4.690.817
Beheerkosten	205.947	117.410
Afrekening servicekosten	419.563	525.338
Vooruit ontvangen huur	744.998	592.614
Servicefonds	188.238	152.615
Planmatig onderhoud	<u>63.348</u>	<u>162.315</u>
Totaal overlopende passiva	<u>6.063.175</u>	<u>6.241.109</u>

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

WSW-obligoverplichting

Leningen van woningcorporaties, die deelnemer zijn van het WSW worden door het WSW geborgd. Het WSW stelt zich borg jegens de geldgever voor de betaling van de leningsverplichtingen. Op grond van deze borgstelling zijn corporaties verplicht een obligo aan te houden ter grootte van een bepaald percentage (2018: 3,85%) over het schuldrestant van de door hun aangetrokken en door het WSW geborgde leningen. Met deze obligoverplichting staan woningcorporaties als deelnemer van het WSW garant voor elkaar. Per 31 december 2018 heeft De Goede Woning een aangegane obligoverplichting van € 8.569.034 (2017: € 8.848.589).

Deze verplichting is voorwaardelijk: zij is opeisbaar indien de borgstellingsreserve (risico- of garantievermogen) van het WSW niet voldoende is om op grond van aanspraken van geldgevers de betalingsverplichtingen van WSW-deelnemers over te nemen.

Huurverplichting

Het bedrag van met derden aangegane huurverplichtingen van onroerende zaken is € 16.595 (2017: € 9.483). Hiervan vervalt binnen 1 jaar € 7.112 (2017: € 7.112) en tussen 1 en 5 jaar € 9.483 (2017: € 2.371). Het huurcontract heeft een looptijd tot 1 mei 2021.

Investeringsverplichtingen DAEB-vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie

Er is sprake van niet in de balans opgenomen investeringsverplichtingen voor renovatie en nieuwbouw van woningen voor een totaalbedrag van € 6,2 miljoen, zijnde het verschil tussen de afgesloten contracten en de per balansdatum uitgevoerde werkzaamheden.

De investeringsverplichtingen komen tot afwikkeling in de periode 2019-2020. Eventueel uit de contracten voortvloeiende verliezen als gevolg van onrendabele investeringen zijn voorzien in de jaarrekening.

Operationele lease

De Goede Woning heeft als lessee operationele leasecontracten voor 4 auto's afgesloten. De toekomstige minimale leasebetalingen daarvan zijn als volgt te specificeren:

Tabel 24: Toekomstige minimale leasebetalingen

Lengte periode	Bedrag
< 1 jaar	€ 39.698
1 jaar - < 5 jaar	€ 83.146
> 5 jaar	€ 0
Totaal	€ 122.844

De leaseovereenkomsten hebben een gemiddelde looptijd van 4 jaar waarbij de leasebetaling een vast bedrag per jaar is over de gehele leaseperiode.

Verplichtingen persoonsgebonden loopbaanbudget

In de CAO Woondiensten is een persoonsgebonden loopbaanbudget per medewerker afgesproken. Elke medewerker heeft, afhankelijk van indiensttreding, recht op een budget ten behoeve van zijn loopbaanontwikkeling. Ultimo 2018 bedraagt het budget € 192.102 (2017: € 217.366).

Voorziening jubileumuitkeringen

Voor eventuele jubileumuitkeringen is geen voorziening gevormd, omdat de omvang van deze verplichting van gering belang is.

*Juridische claims en afhechting van oude overeenkomsten**Nuonlocatie (Bouwfonds)*

Wij hebben nog een winstaandeel tegoed uit het (in 2008) gemeenschappelijk gerealiseerde project op de Nuonlocatie in de wijk Zuid. Met het 'Bouwfonds' heeft hierover veelvuldig overleg plaatsgevonden, zonder dat dit tot een bevredigende uitkomst geleid heeft. In 2010 hebben wij besloten om uit het project Zuid&Park te stappen. Dat was voor het 'Bouwfonds' aanleiding om het winstaandeel aan te wenden voor dekking van gemaakte kosten en de gedeelde inkomsten. Er zijn tot op heden kosten noch baten op het project genomen.

Koopgarant

Het label Koopgarant wordt vanaf eind september 2016 in de media bekritiseerd. Ook wij ontvingen van verschillende (voormalige) Koopgaranteigenaren aansprakelijkheidsstellingen. Hierin was er kritiek op het begrip korting, op de voorlichting over de werking van Koopgarant en op de kwaliteit van de taxatie. We konden deze punten weerleggen en hebben de aansprakelijkheid afgewezen. Op dit moment lopen er in het land 19 rechtbankprocedures tegen 12 corporaties. De corporaties zijn in 14 procedures door de rechtbank in het gelijk gesteld. De 5 andere procedures zijn nog onderhanden bij de rechtbank. Inmiddels is in 11 rechtszaken de tegenpartij in hoger beroep gegaan.

Bij De Goede Woning hebben we te maken met 4 rechtbankprocedures. Twee procedures zijn inmiddels door ons gewonnen. De tegenpartij is in beide zaken in hoger beroep gegaan. De 2 andere procedures zijn nog onderhanden bij de rechtbank. De kern van deze laatste twee zaken is de vraag of de taxaties bij het in erfpacht uitgeven van woningen onder toepasselijkheid van de Koopgarantbepalingen juist zijn geweest. In beide zaken is hiervoor een deskundige aangewezen.

Terugkooprecht

1. MGE: De woning wordt verkocht tegen 90% van de marktwaarde. Bij verkoop heeft De Goede Woning een terugkooprecht, tegen 90% van de dan geldende marktwaarde. Er vinden onder deze koopvariant geen verkopen meer plaats.
2. Koopplus: De woning wordt verkocht tegen 100% van de marktwaarde. Bij verkoop heeft De Goede Woning een terugkooprecht, tegen 100% van de dan geldende marktwaarde. Er vinden onder deze koopvariant geen verkopen meer plaats.

De omvang van het terugkooprecht per koopvariant bedraagt:

Tabel 25: Omvang van het terugkooprecht

Koopvariant	2018		2017	
	€	aantal	€	aantal
MGE	2.048.892	12	2.233.150	14
Koopplus	4.011.183	22	4.655.123	27
Totaal	6.060.075	34	6.888.273	41

Integrale vennootschapsbelastingplicht

Bij het opmaken van de jaarrekening 2018 zijn de fiscale posities tot en met 2015 definitief vastgesteld door de Belastingdienst. De fiscale positie over 2016 is definitief opgesteld en de aangifte is ingediend. De afwijkingen ten opzichte van de eerder verantwoorde fiscale posities zijn verwerkt in de jaarrekening 2018. De fiscale posities over 2017 en 2018 zijn nog niet definitief opgesteld en de aangiften zijn nog niet afgerond. Als gevolg hiervan zijn ook de fiscale posities over 2017 en 2018 en de hiermee samenhangende te betalen vennootschapsbelasting niet volledig op basis van de geldende waarderingsregels in de jaarrekening verantwoord, maar op basis van een zo goed mogelijke inschatting zoals die ten tijde van het opmaken van de jaarrekening kan worden bepaald. Dientengevolge kan de uiteindelijke te betalen vennootschapsbelasting over 2017 en 2018 op basis van de aangifte materieel afwijken. Eventuele correcties met betrekking tot de aangiften 2017 en 2018 worden verwerkt in de jaarrekening waarin daarover duidelijkheid bestaat.

Gebeurtenissen na balansdatum

Op het moment van dateren van de jaarrekening waren geen belangrijke gebeurtenissen na balansdatum bekend die de jaarrekening 2018 beïnvloeden.

12.10 Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2018*11. Huuropbrengsten*

	2018 €	2017 €
<i>Huuropbrengsten DAEB-vastgoed in exploitatie</i>		
Woningen en woongebouwen	49.437.239	48.444.778
Onroerende zaken, niet zijnde woningen	724.685	710.740
	50.161.924	49.155.518
Af: huurderving	572.891	488.265
Subtotaal huuropbrengsten DAEB-vastgoed in exploitatie	49.589.033	48.667.253
<i>Huuropbrengsten niet-DAEB-vastgoed in exploitatie</i>		
Woningen en woongebouwen	3.526.185	3.593.698
Onroerende zaken, niet zijnde woningen	546.605	530.784
	4.072.790	4.124.482
Af: huurderving	130.887	119.815
Subtotaal huuropbrengsten niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	3.941.903	4.004.667
Totaal huuropbrengsten	53.530.936	52.671.920

De gemiddelde huurverhoging ten opzichte van het voorgaande boekjaar is 0,82%.

12.1. Opbrengsten servicecontracten

	2018 €	2017 €
Overige goederen, leveringen en diensten	2.444.480	2.351.639
	2.444.480	2.351.639
Af:		
Opbrengstenderving wegens leegstand	26.050	10.211
Te verrekenen met huurders	124.329	396.252
	150.379	406.463
Totaal opbrengsten servicecontracten	2.294.101	1.945.176

12.2. Lasten servicecontracten

	2018 €	2017 €
Overige goederen, leveringen en diensten	2.804.973	1.885.906
Totaal servicecontracten	2.804.973	1.855.906

13. Lasten verhuur en beheeractiviteiten

	2018	2017
	€	€
Toegerekende personeelskosten	2.116.103	2.193.907
Toegerekende overige organisatiekosten	1.825.514	1.271.048
Toegerekende afschrijvingen	186.047	275.564
Totaal lasten verhuur- en beheeractiviteiten	<u>4.127.664</u>	<u>3.740.519</u>

14. Lasten onderhoudsactiviteiten

	2018	2017
	€	€
Onderhoudslasten (niet cyclisch)	4.388.339	3.117.815
Onderhoudslasten (cyclisch)	9.814.897	6.978.740
Toegerekende personeelskosten	1.510.712	1.705.843
Toegerekende overige organisatiekosten	1.526.261	982.902
Toegerekende afschrijvingen	134.209	198.914
Totaal lasten onderhoudsactiviteiten	<u>17.374.418</u>	<u>12.984.214</u>

	2018	2017
	€	€
Lasten onderhoudsactiviteiten DAEB-vastgoed in exploitatie	16.454.081	12.403.078
Lasten onderhoudsactiviteiten niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	920.337	581.136
Totaal lasten onderhoudsactiviteiten	<u>17.374.418</u>	<u>12.984.214</u>

De onderhoudslasten voor het DAEB-vastgoed in exploitatie zijn te verdelen in:

	2018	2017
	€	€
Planmatig onderhoud	11.410.668	8.604.109
Mutatieonderhoud	2.809.753	1.854.634
Klachtenonderhoud	2.233.660	1.944.335
Totaal onderhoudslasten	<u>16.454.081</u>	<u>12.403.078</u>

De onderhoudslasten voor het niet-DAEB-vastgoed in exploitatie zijn te verdelen in:

	2018	2017
	€	€
Planmatig onderhoud	590.653	377.822
Mutatieonderhoud	157.979	84.986
Klachtenonderhoud	171.705	118.328
Totaal onderhoudslasten	<u>920.337</u>	<u>581.136</u>

15. Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

	2018	2017
	€	€
Zakelijke lasten	1.879.678	1.855.944
Verzekeringen	305.241	218.703
Verhuurderheffing	6.052.019	5.191.034
Heffing Autoriteit woningcorporaties	51.023	41.385
Saneringsheffing	550.203	-
Overige kosten exploitatie bezit	91.213	93.306
Totaal overige directe operationele lasten exploitatie bezit	8.929.377	7.400.372

16. Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille betreft het resultaat uit verkopen van bestaand bezit DAEB- en niet-DAEB-vastgoed aan derden en is als volgt te specificeren:

	2018	2017
	€	€
<i>DAEB-vastgoed in exploitatie</i>		
Opbrengst verkopen bestaand bezit	447.500	1.707.350
Af: direct toerekenbare kosten	-155.198	-108.641
Af: boekwaarde	-263.464	-1.095.698
Af: toegerekende organisatiekosten	-239.498	-114.538
Verkoopresultaat bestaand bezit	-210.660	388.473
Mutatie terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	-131.759	-108.150
Totaal verkoopresultaat onroerende zaken bestaand bezit DAEB-vastgoed in exploitatie	-342.419	280.323

	2018	2017
	€	€
<i>Niet-DAEB-vastgoed in exploitatie</i>		
Opbrengst verkopen bestaand bezit	2.243.356	1.980.500
Af: direct toerekenbare kosten	-38.003	-126.022
Af: boekwaarde	-1.602.053	-1.455.922
Af: toegerekende organisatiekosten	-12.484	-132.862
Verkoopresultaat bestaand bezit	590.816	265.694
Mutatie terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	-5.361	-78.711
Totaal verkoopresultaat onroerende zaken bestaand bezit niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	585.455	186.983

17.1. Overige waardeveranderingen van vastgoedportefeuille

	2018	2017
	€	€
<i>Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie</i>		
Waardeverminderingen	-654.171	-427.817
Totaal overige waardeveranderingen vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	-654.171	-427.817

De waardeverminderingen hebben betrekking op de verwachte verliezen als gevolg van onrendabele investeringen in renovatie (€ 651.973) (2017: afwaardering van twee grondposities. Voor een bedrag van € 415.000 heeft dit betrekking op de afwaardering naar een lagere inbrengwaarde in een DAEB

nieuwbouwproject op basis van een sociale kavelprijs. Voor een bedrag van € 10.000 betreft dit een correctie op de historische kostprijs).

Voor een verdere toelichting op de totstandkoming van de marktwaarde en de overige waardeveranderingen wordt verwezen naar de toelichting op de vastgoedbeleggingen.

17.2. Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille

	2018 €	2017 €
<i>DAEB-vastgoed in exploitatie</i>		
Toename marktwaarde	111.114.412	31.527.281
Afname marktwaarde	-5.847.061	-35.371.273
Totaal overige waardeveranderingen DAEB-vastgoed in exploitatie	<u>105.267.351</u>	<u>-3.843.992</u>
	2018 €	2017 €
<i>Niet-DAEB-vastgoed in exploitatie</i>		
Toename marktwaarde	10.771.692	4.538.798
Afname marktwaarde	-567.199	-3.169.577
Totaal overige waardeveranderingen niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	<u>10.204.493</u>	<u>1.369.221</u>

Voor een verdere toelichting op de totstandkoming van de marktwaarde en de overige waardeveranderingen wordt verwezen naar de toelichting op de vastgoedbeleggingen.

17.3. Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden

	2018 €	2017 €
<i>Vastgoed verkocht onder voorwaarden</i>		
Toename marktwaarde	4.715.678	3.367.691
Afname marktwaarde	-123.701	-310.280
Waardeverandering van terugkoopverplichtingen	-2.803.054	-2.318.843
Totaal niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed verkocht onder voorwaarden	<u>1.788.923</u>	<u>738.568</u>

Voor een verdere toelichting op de totstandkoming van de marktwaarde en de niet-gerealiseerde waardeveranderingen van het vastgoed verkocht onder voorwaarden wordt verwezen naar de toelichting op de vastgoedbeleggingen.

17.4. Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop

	2018 €	2017 €
<i>Vastgoed bestemd voor verkoop</i>		
Terugname waardeverminderingen	714	130.000
Totaal niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed bestemd voor verkoop	<u>714</u>	<u>130.000</u>

Voor een verdere toelichting op de totstandkoming van de marktwaarde en de niet-gerealiseerde waardeveranderingen van het vastgoed bestemd voor verkoop wordt verwezen naar de toelichting op de voorraden.

18. Nettoresultaat overige activiteiten

	2018	2017
	€	€
Overige bedrijfsopbrengsten	4.722	4.443
Totaal overige bedrijfsopbrengsten	4.722	4.443

19. Afschrijvingen materiële vaste activa

	2018	2017
	€	€
Kantoorgebouwen	74.570	149.246
Inventaris	105.504	216.410
Automatisering	174.976	160.229
Vervoermiddelen	664	130
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	355.714	526.015

20 en 21. Lonen, salarissen, sociale lasten en pensioenlasten

	2018	2017
	€	€
Lonen en salarissen	3.679.810	3.913.215
Sociale lasten	598.243	609.444
Pensioenlasten	540.869	580.588
Totaal lonen, salarissen, sociale lasten en pensioenlasten	4.818.922	5.103.247

Het gemiddelde aantal werkzame werknemers, berekend op fulltimebasis en uitgesplitst naar activiteiten bedroeg:

	2018	2017
<i>Onderverdeeld naar:</i>		
Directie en staf	8	8
Wonen	32	36
Financiën en control	15	16
Vastgoed	9	9
Totaal	64	69

Geen van de werknemers is buiten Nederland werkzaam.

22. Overige organisatiekosten

	2018	2017
	€	€
Kosten Raad van Commissarissen	100.836	61.687
VVE bijdragen	50.373	64.174
Algemene beheerskosten	197.917	186.104
Overige personeelskosten	136.384	194.425
Advieskosten	162.852	193.128
Toegerekende personeelskosten	493.523	509.333
Toegerekende overige organisatiekosten	100.686	97.280
Toegerekende afschrijvingen	21.303	31.553
Totaal overige organisatiekosten	1.263.874	1.337.684

23. Kosten omtrent leefbaarheid

De leefbaarheidskosten zijn te verdelen in niet-cyclisch en cyclisch:

	2018	2017
	€	€
Leefbaarheid (niet-cyclisch)	548.864	369.715
Leefbaarheid (cyclisch)	366.946	435.531
Totaal leefbaarheid	<u>915.810</u>	<u>805.246</u>

De leefbaarheidskosten verdeeld in DAEB- en niet-DAEB vastgoed in exploitatie:

	2018	2017
	€	€
Leefbaarheid DAEB-vastgoed in exploitatie	869.390	746.525
Leefbaarheid niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	46.420	58.721
Totaal leefbaarheid	<u>915.810</u>	<u>805.246</u>

Honoraria accountantsorganisatie:

2018	<u>Deloitte Accountants</u>
	€
Controle van de jaarrekening	142.520
Andere controleopdrachten	25.547
	<u>168.067</u>
2017	<u>Deloitte Accountants</u>
	€
Controle van de jaarrekening	163.209
Andere controleopdrachten	26.883
	<u>190.092</u>

De totale honoraria is gebaseerd op de totale honoraria (incl. BTW) voor de controle van de jaarrekening over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft.

24. Financiële baten en lasten

Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2018	2017
	€	€
Overige rentebaten	52.751	52.843
Totaal andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	<u>52.751</u>	<u>52.843</u>

Rentelasten en soortgelijke kosten

	2018	2017
	€	€
Rentelasten leningen overheid en kredietinstellingen	9.099.379	9.478.685
Rentelasten rekening-courant	27.203	36.685
Resultaten derivaten	-	503.486
Overige rentelasten	65.909	53.094
Totaal rentelasten en soortgelijke kosten	<u>9.192.491</u>	<u>10.071.950</u>

*25. Belastingen**Aansluiting commercieel en fiscaal resultaat:*

	2018	2017
	€	€
Commercieel resultaat voor belastingen	128.124.249	14.881.777
Af:		
Fiscale afschrijving	-4.041.493	-3.911.087
Correctie onderhoud	-156.547	-156.547
Fiscale afschrijving op agio leningen o/g	-384.188	-379.896
Correctie waardeveranderingen	-117.260.767	-
Correctie opbrengst verkopen	-1.074.018	-714.706
Investeringsaftrek	-15.863	-15.734
Bij:		
Correctie marktwaarde	13.647.618	4.215.313
Correctie onderhoud	1.141.574	1.141.574
Gemengde kostenaftrek	15.096	15.096
Correctie waardeveranderingen	651.259	2.031.203
Saneringsheffing	550.203	-
Mutatie compensabel verlies	-21.197.123	-17.106.993
Belastbaar bedrag	<u>-</u>	<u>-</u>
Belastingbedrag 20% over € 200.000	-	-
Belastingbedrag 25% over het meerdere	-	-
Totaal acute belastinglast betrekking hebbend op boekjaar	<u>-</u>	<u>-</u>

De totale (acute en latente) belastinglast inclusief correcties voorgaande boekjaren is als volgt:

	2018	2017
	€	€
Latente vennootschapsbelasting	-9.045.582	-4.002.903
Totaal belastingen	<u>-9.045.582</u>	<u>-4.002.903</u>

De effectieve belastingdruk is 7,06% (2017: 26,90%). Het toepasselijk belastingtarief bedraagt 25%. De lage effectieve belastingdruk wordt met name veroorzaakt door de stijging van de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie, welke fiscaal buiten beschouwing blijft.

Toekomstige fiscale winsten kunnen tot een bedrag van € 44.416.284 (2017: € 70.406.694) worden gecompenseerd met in het verleden geleden fiscale verliezen.

12.11 Overige toelichtingen

Leningen (alsmede voorschotten en garanties) ten behoeve van bestuurders en commissarissen

Aan de directeur-bestuurder en de (voormalige) commissarissen zijn geen persoonlijke leningen, garanties en dergelijke verstrekt in 2018 (2017: nihil).

Bezoldigingsinformatie op grond van de Wet normering topinkomens

Op 1 januari 2013 is de Wet normering topinkomens (WNT) in werking getreden. De WNT is van toepassing op De Goede Woning. De Goede Woning is ingedeeld in bezoldigingsklasse F. Voor deze klasse is het bezoldigingsmaximum in 2018 € 156.000.

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking en leidinggevende topfunctionarissen zonder dienstbetrekking vanaf de 13^e maand van de functievervulling

bedragen x € 1	mw. G.M.C. Walter
Functiegegevens	Directeur-bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	185.120
Beloningen betaalbaar op termijn	20.829
<i>Subtotaal</i>	<i>205.949</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	156.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Totale bezoldiging 2018	205.949

Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan

In 2018 is nader onderzoek gedaan naar een mogelijke salarisaanspraak van de directeur-bestuurder uit het verleden. Het onderzoek heeft geleid tot de conclusie dat de in het verleden gemaakte afspraken over de jaarlijkse indexering en verhoging van het salaris niet geheel correct zijn uitgevoerd en de directeur-bestuurder aanspraak kan maken op een nabetaling van € 46.620 over de voorgaande jaren. Dit bedrag is in 2018 uitbetaald. Deze nabetaling is toe te rekenen aan voorgaande jaren en valt daardoor onder de overgangsregeling.

Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling

N.v.t.

Gegevens 2017	
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	140.534
Beloningen betaalbaar op termijn	20.367
<i>Subtotaal</i>	<i>160.901</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	151.000
Totale bezoldiging 2017	160.901

De beloningen op termijn over 2018 en 2017 zijn gerapporteerd inclusief VPL-premie. In voorgaande jaren was de VPL-premie niet opgenomen in de bezoldiging, maar op grond van een nadere toelichting op de regelgeving is dit niet meer toegestaan. In de jaarrekening 2018 is de beloning betaalbaar op termijn over het boekjaar 2017 aangepast en is de VPL-premie ad € 4.550 hierin meegenomen ten behoeve van de vergelijkbaarheid van de cijfers.

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

bedragen x € 1	dhr. J.A. Gerritsen	mw. J.C. van den Brink	mw. L. Keppel
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	01/01 – 18/10
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	18.000	12.000	9.567
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	23.400	15.600	12.437
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
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 2017			
bedragen x € 1	dhr. J.A. Gerritsen	mw. J.C. van den Brink	mw. L. Keppel
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12
Bezoldiging			
Totale bezoldiging	10.000	7.440	9.000
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	22.650	15.100	15.100

bedragen x € 1	mw. E.G. Pieters	dhr. A.E. van der Horst
Functiegegevens	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	29/03 – 31/12	29/03 – 31/12
Bezoldiging		
Totale bezoldiging	9.099	9.099
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	11.882	11.882
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	N.v.t.	N.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	N.v.t.	N.v.t.
Gegevens 2017		
bedragen x € 1	dhr. mr. C. Karharman	dhr. drs. M.V.M. Arends RA RC
Functiegegevens	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2017	01/01 – 08/12	01/01 – 04/07
Bezoldiging		
Totale bezoldiging	8.432	3.771
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	14.148	7.653

De bezoldiging van de toezichthoudende functionarissen is met ingang van 1 januari 2018 aangepast aan de 'Beroepsregel honorering commissarissen' van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties conform de toepasselijke bezoldigingsklasse F.

2. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2018 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Balans DAEB per 31 december 2018

		<u>31-12-2018</u>
		€
<i>Activa</i>		
Vaste activa		
<i>Vastgoedbeleggingen</i>		
DAEB-vastgoed in exploitatie	888.748.727	
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	56.114.567	
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	<u>508.419</u>	
		945.371.713
<i>Materiële vaste activa</i>		
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	<u>2.561.345</u>	
		2.561.345
<i>Financiële vaste activa</i>		
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	63.131.520	
Vorderingen op groepsmaatschappijen	17.124.000	
Latente belastingvordering(en)	<u>12.941.758</u>	
		93.197.278
Totaal van vaste activa		1.041.130.336
Vlottende activa		
<i>Vorraden</i>		
Vastgoed bestemd voor verkoop	173.270	
Overige voorraden	<u>101.023</u>	
		274.293
<i>Vorderingen</i>		
Huurdebiteuren	469.680	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	62.048	
Overige vorderingen	404.121	
Overlopende activa	<u>33.526</u>	
		969.375
<i>Liquide middelen</i>		66.152
Totaal van vlottende activa		1.309.820
Totaal van activa		<u>1.042.440.156</u>

		31-12-2018
		€
<i>Passiva</i>		
Eigen vermogen		
Herwaarderingsreserve	315.519.211	
Wettelijke en statutaire reserves	58.538	
Overige reserves	317.801.671	
Resultaat boekjaar	119.078.667	
		752.458.087
Langlopende schulden		
Schulden aan kredietinstellingen	193.081.966	
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	54.124.998	
Overige schulden	-	
		247.206.964
Kortlopende schulden		
Schulden aan kredietinstellingen	33.506.476	
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	1.708.656	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	1.545.717	
Overige schulden	254.008	
Overlopende passiva	5.760.248	
		42.775.105
Totaal van passiva		<u>1.042.440.156</u>

Balans Niet-DAEB per 31 december 2018

		31-12-2018
		€
<i>Activa</i>		
Vaste activa		
<i>Vastgoedbeleggingen</i>		
Niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	76.875.522	
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	5.767.748	
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	40.000	
		82.683.270
<i>Financiële vaste activa</i>		
Andere deelnemingen	1.070	
Latente belastingvorderingen	515.428	
Leningen u/g	115.141	
		631.639
Totaal van vaste activa		83.314.909
Vlottende activa		
<i>Voorraden</i>		
Vastgoed bestemd voor verkoop	296.864	
Overige voorraden	5.688	
		302.552
<i>Vorderingen</i>		
Huurdebiteuren	27.589	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	3.494	
Overige vorderingen	42.316	
Overlopende activa	3.570	
		76.969
<i>Liquide middelen</i>		2.898.601
Totaal van vlottende activa		3.278.122
Totaal van activa		86.593.031

		<u>31-12-2018</u>
		€
<i>Passiva</i>		
Eigen vermogen		
Herwaarderingsreserve	16.468.414	
Wettelijke en statutaire reserves	-	
Overige reserves	33.951.462	
Resultaat boekjaar	<u>12.711.644</u>	
		63.131.520
Langlopende schulden		
Schulden aan groepsmaatschappijen	17.124.000	
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	5.808.281	
Overige schulden	<u>25.694</u>	
		22.957.975
Kortlopende schulden		
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	96.199	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	79.538	
Overige schulden	24.872	
Overlopende passiva	<u>302.927</u>	
		503.536
 Totaal van passiva		 <u>86.593.031</u>

Winst-en verliesrekening DAEB over 2018

Functioneel model		2018 €
Huuropbrengsten	49.589.033	
Opbrengsten servicecontracten	2.093.730	
Lasten servicecontracten	-2.601.132	
Lasten verhuur- en beheeractiviteiten	-3.914.997	
Lasten onderhoudsactiviteiten	-16.454.081	
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-8.415.463	
Nettoresultaat exploitatie vastgoedportefeuille		20.297.090
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	447.500	
Toegerekende organisatiekosten	-526.455	
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-263.464	
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		-342.419
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	-654.171	
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	105.267.351	
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	1.659.540	
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	714	
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille		106.273.434
Opbrengsten overige activiteiten	221	
Kosten overige activiteiten	-	
Nettoresultaat overige activiteiten		221
Overige organisatiekosten		-1.164.286
Kosten omtrent leefbaarheid		-869.390
Financiële baten en lasten		
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	408.996	
Rentelasten en soortgelijke kosten	-9.191.041	
Saldo financiële baten en lasten		-8.782.045
Resultaat voor belastingen		115.412.605
Belastingen		-9.045.582
Resultaat deelnemingen		12.711.644
Resultaat na belastingen		119.078.667

Winst-en verliesrekening Niet-DAEB over 2018

Functioneel model		2018 €
Huuropbrengsten	3.941.903	
Opbrengsten servicecontracten	200.371	
Lasten servicecontracten	-203.841	
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-212.667	
Lasten onderhoudsactiviteiten	-920.337	
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-513.914	
Nettoresultaat exploitatie vastgoedportefeuille		2.291.515
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	2.243.356	
Toegerekende organisatiekosten	-55.848	
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-1.602.053	
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille		585.455
Overige waardeveranderingen van vastgoedportefeuille	-	
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	10.204.493	
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	129.383	
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-	
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille		10.333.876
Opbrengsten overige activiteiten	4.501	
Kosten overige activiteiten	-	
Nettoresultaat overige activiteiten		4.501
Overige organisatiekosten		-99.588
Kosten omtrent leefbaarheid		-46.420
Financiële baten en lasten		
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	74	
Rentelasten en soortgelijke kosten	-357.769	
Saldo financiële baten en lasten		-357.695
Resultaat voor belastingen		12.711.644
Belastingen		-
Resultaat na belastingen		<u>12.711.644</u>

Kasstroomoverzicht DAEB over 2018

(Volgens de directe methode)		2018
		€
OPERATIONELE ACTIVITEITEN		
Ontvangsten		
Huurontvangsten	49.695.415	
Vergoedingen	2.069.498	
Overige bedrijfsontvangsten	51.452	
Ontvangen interest	356.319	
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>		52.172.684
Uitgaven		
Betalingen aan werknemers	4.678.067	
Onderhoudsuitgaven	13.130.374	
Overige bedrijfsuitgaven	8.617.794	
Betaalde interest	9.416.392	
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van het resultaat	566.604	
Verhuurderheffing	5.920.717	
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	343.302	
Vennootschapsbelasting	-	
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>		42.673.250
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten		9.499.434
(DES)INVESTERINGSACTIVITEITEN		
MVA ingaande kasstroom		
Verkoopontvangsten bestaande huur		
	865.403	
<i>Totaal van ontvangsten uit hoofde van vervreemding van materiële vaste activa</i>		865.403
MVA uitgaande kasstroom		
Nieuwbouw huur	174.186	
Verbeteruitgaven	7.161.910	
Aankoop	3.964.937	
Sloopuitgaven	-	
Investeringsoverig	197.873	
<i>Totaal van verwerving van materiële vaste activa</i>		11.498.906
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA</i>		-10.633.503
FVA		
Ontvangsten verbindingen	-	
Ontvangsten overig	-	
Ontvangen aflossing interne lening	2.347.000	
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>		2.347.000
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten		-8.286.503

	2018 €
FINANCIERINGSACTIVITEITEN	
Ingaand	
Nieuwe te borgen leningen	15.000.000
Uitgaand	
Aflossing geborgde leningen	<u>-22.261.181</u>
Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	<u>-7.261.181</u>
Afname van geldmiddelen	-6.048.250
Wijziging kortgeld	4.016.139
Geldmiddelen aan het begin van de periode	2.098.263
Geldmiddelen aan het einde van de periode	66.152

Kasstroomoverzicht Niet-DAEB over 2018

(Volgens de directe methode)		2018
		€
OPERATIONELE ACTIVITEITEN		
Ontvangsten		
Huurontvangsten	3.946.281	
Vergoedingen	147.785	
Overige bedrijfsontvangsten	100.085	
Ontvangen interest	-	
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>		<i>4.194.151</i>
Uitgaven		
Betalingen aan werknemers	263.379	
Onderhoudsuitgaven	630.235	
Overige bedrijfsuitgaven	485.189	
Betaalde interest	356.319	
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van het resultaat	34.622	
Verhuurderheffing	144.618	
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	6.715	
Vennootschapsbelasting	-	
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>		<i>1.921.077</i>
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten		2.273.074
(DES)INVESTERINGSACTIVITEITEN		
MVA ingaande kasstroom		
Verkoopontvangsten bestaande huur	<u>2.207.255</u>	
<i>Totaal van ontvangsten uit hoofde van vervreemding van materiële vaste activa</i>		<i>2.207.255</i>
MVA uitgaande kasstroom		
Nieuwbouw huur	3.288	
Verbeteruitgaven	5.806	
Aankoop	481.432	
Sloopuitgaven	-	
Investerings overig	-	
<i>Totaal van verwerving van materiële vaste activa</i>		<i>490.526</i>
<i>Saldo van in- en uitgaande kasstroom MVA</i>		<i>1.716.729</i>
FVA		
Ontvangsten verbindingen	144.912	
Ontvangsten overig	-	
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>		<i>144.912</i>
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten		1.861.641

	2018 €
FINANCIERINGSACTIVITEITEN	
Ingaand	
Nieuwe ongeborgde leningen	-
Uitgaand	
Aflossing ongeborgde leningen	-
Aflossing interne leningen	<u>-2.347.000</u>
Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	<u>-2.347.000</u>
Toename van geldmiddelen	1.787.715
Geldmiddelen aan het begin van de periode	1.110.886
Geldmiddelen aan het einde van de periode	2.898.601

12.12 Ondertekening

Deze jaarrekening is opgesteld door mw. G.M.C. Walter, Directeur-bestuurder.

Apeldoorn, 24-6-2019

Deze jaarrekening is vastgesteld door de Raad van Commissarissen op 24-6-2019

De Raad van Commissarissen van De Goede Woning,

Dhr. J.A. Gerritsen

Mw. J.C. van den Brink

Dhr. A.E. van der Horst

Mw. E.G. Pieters



Overige gegevens

13 Overige gegevens

13.1 Statutaire winstverdeling

In de statuten van De Goede Woning is geen artikel opgenomen betreffende de resultaatbestemming.

13.2 Controleverklaring van de onafhankelijk accountant



Deloitte Accountants B.V.
Meander 551
6825 MD Arnhem
Postbus 30265
6803 AG Arnhem
Nederland

Tel: 088 288 2888
Fax: 088 288 9777
www.deloitte.nl

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de raad van commissarissen van Woningstichting De Goede Woning

VERKLARING OVER DE IN DE JAARSTUKKEN OPGENOMEN JAARREKENING 2018

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2018 van Woningstichting De Goede Woning te Apeldoorn gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in de jaarstukken opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Woningstichting De Goede Woning op 31 december 2018 en van het resultaat over 2018 in overeenstemming met artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, artikel 14 en 15 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, de bepalingen van en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De balans per 31 december 2018.
2. De winst-en-verliesrekening over 2018.
3. De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

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

Wij zijn onafhankelijk van Woningstichting De Goede Woning zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

Benadrukking van de waarderingsgrondslag van een deel van het vastgoed in exploitatie

Wij vestigen de aandacht op de grondslagen voor balanswaardering van DAEB vastgoed in exploitatie zoals opgenomen in de jaarrekening op pagina 96 en 97. Hier staat beschreven dat Woningstichting De Goede Woning een deel van haar vastgoed in exploitatie op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet in overeenstemming met bijlage 2 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting 2015 (verslagjaar 2018) in het huidige en het voorgaande boekjaar waardeert tegen actuele waarde onder toepassing van de basisversie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde.

Deloitte Accountants B.V. is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 24362853. Deloitte Accountants B.V. is a Netherlands affiliate of Deloitte NSE LLP, a member firm of Deloitte Touche Tohmatsu Limited.

3114718950/2019.069862/TMO/1

Deloitte

Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Benadrukking van de uitgangspunten van de beleidswaarde

Wij vestigen de aandacht op de toelichting op de beleidswaarde van activa in exploitatie zoals opgenomen in de jaarrekening op pagina 97, 98 en 110 tot en met 112. Hierin staan de voornaamste uitgangspunten van de beleidswaarde beschreven alsmede dat de invulling van dit waardebegrip in de komende jaren nog nader wordt uitgewerkt waardoor de beleidswaarde in de komende jaren zal kunnen afwijken ten opzichte van het verslagjaar 2018. Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

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

VERKLARING OVER DE IN DE JAARSTUKKEN OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvatten de jaarstukken andere informatie, die bestaat uit:

- Het bestuursverslag
- De overige gegevens

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

- Met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.
- Alle informatie bevat die op grond van artikel 35 en 36 van de Woningwet is vereist.

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

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

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

BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING

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

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, artikel 14 en 15 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting, de bepalingen van en krachtens de Wet normering topinkomens (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

3114718950/2019.069862/TMO/2

Deloitte

In dit kader is het bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude. Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de toegelaten instelling in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van artikel 35 van de Woningwet moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de toegelaten instelling te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de toegelaten instelling haar activiteiten in continuïteit 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 controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fouten of fraude 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.

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, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.

3114718950/2019.069862/TMO/3

Deloitte

- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het 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 activiteiten 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 toegelaten instelling haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- 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.

Arnhem, 24 juni 2019

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: drs. R.C. van de Lagemaat-van Roekel RA