



› Jaarstukken
De Goede Woning

2019

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 2019

Inhoudsopgave

Bestuursverslag

1	Voorwoord	8
2	Samenvatting	10
3	Goede Prijs.....	15
3.1	Woningtoewijzing	15
3.1.1	Toewijzingen in 2019	15
3.1.2	Leegstand en verhuisproces	17
3.1.3	Mutatiegraad	18
3.2	Huurprijsbeleid	18
3.2.1	Huurverhoging 2019.....	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	25
4.4	Kwaliteit van de woning.....	26
4.4.1	(Basis)kwaliteit	26
4.4.2	Onderhoud en investeringen.....	26
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	33
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.....	40
7.1	Huurdersbelangenvereniging De Sleutel	40
7.2	Gemeente.....	41
7.3	Klachtencommissie woningcorporaties Stedendriehoek (KLAC).....	41
7.4	Verbindingen	42
7.5	Netwerken	43
8	Organisatie	47
8.1	Benchmark en Klanttevredenheid	47
8.1.1	Resultaten	47
8.1.2	Aan de slag met de uitkomsten.....	49
8.2	Communicatie	50
8.3	Digitalisering	50
8.4	Mensen.....	50
8.4.1	Ziekteverzuim en arbodienstverlening	51
8.4.2	Formatie en organisatie	51

8.4.3	Scholing.....	52
8.5	Bestuur	53
8.5.1	Speerpunten 2019.....	53
8.5.2	Bestuurder	55
8.5.3	Naleving Governancecode	56
8.6	Ondernemingsraad.....	56
9	Financiële prestaties.....	58
9.1	Financieel gezonde organisatie	58
9.1.1	Kasstromen en operationeel resultaat	58
9.1.2	Vermogen.....	60
9.1.3	Sturen op (financieel) rendement.....	62
9.1.4	Financiering.....	63
9.2	Fiscaliteiten	65
9.2.1	Fiscaal statuut	65
9.2.2	BTW-verwerking in ons primair systeem	65
9.2.3	Taxplanning vpb	65
9.3	Risicomanagement.....	65
9.3.1	Organisatie van risicomanagement	66
9.3.2	Strategische risico's	66
9.3.3	Toelichting op de risico's.....	67
9.3.4	Risicobereidheid.....	69
9.3.5	Risicocultuur, houding en gedrag.....	70
9.3.6	Ontwikkelingen in het risicomanagement	70
9.4	Overige ontwikkelingen en verwachtingen.....	71
9.4.1	COVID-19.....	71
9.4.2	Organisatie van openbaar belang	72
10	Kengetallen	74
11	Jaarverslag Raad van Commissarissen (RvC).....	77
11.1	Inleiding	77
11.2	Over besturen en toezichthouden	77
11.3	Verslag vanuit de toezichthoudende rol.....	80
11.4	Verslag vanuit werkgeversrol	81
11.5	Verslag vanuit klankbordfunctie	82
11.6	Samenstelling en functioneren.....	82
11.7	Overzicht Raad van Commissarissen	83
11.8	Vergadering en overleg	84
11.9	Tot slot.....	85

Jaarrekening

12	Jaarrekening.....	88
12.1	Balans per 31 december 2019	88
12.2	Winst- en verliesrekening over 2019	90
12.3	Kasstroomoverzicht 2019.....	91
12.4	Toelichting op de jaarrekening	93
12.5	Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening	93
12.6	Grondslagen voor de waardering van activa en passiva	95
12.7	Grondslagen voor de bepaling van het resultaat	102
12.8	Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht	106
12.9	Toelichting op de balans per 31 december 2019.....	106
12.10	Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2019	127
12.11	Overige toelichtingen	134
12.12	Ondertekening.....	146

Overige gegevens

13 Overige gegevens	148
13.1 Statutaire winstverdeling	148
13.2 Controleverklaring van de onafhankelijk accountant	148



Voorwoord

1 Voorwoord

Met deze jaarstukken kijken we terug op 2019, het jaar waarin we onze ondernemingsplanperiode 2015-2019 afsloten. Een periode waarin we bijzondere dingen beleefden en goede prestaties neerzetten. Dit alles in het kader van een Goede Prijs, een Goede Woning, Goed Wonen en een Goede Woonomgeving voor ongeveer 8.000 huishoudens in Apeldoorn.

We zijn gegroeid en vernieuwd en waren van betekenis voor mensen die hulp nodig hadden. Ook vierden we met alle stakeholders ons 100-jarige bestaan en vervulden we een belangrijke rol in de aansturing en facilitering van een enorme verduurzamingsopgave voor de Gelderse corporaties. Een mooie samenwerking tussen bewoners, huurdersorganisaties, de Gelderse Corporaties, Aedes en Provincie. Zowel onze inspanningen betreffende de verduurzaming, als onze afspraken rond passend toewijzen binnen Woonkeusverband, leidden in de periode 2015-2019 tot de mogelijkheid om ons betaalbaarheidsprofiel bij te stellen ten behoeve van de Goede Prijs. We bieden nu 60% van de vrijkomende woningen aan voor een huurprijs tot € 607,47. Een andere belangrijke ontwikkeling was de herstructurering van de Vogelbuurt. Deze kon starten na het ondergronds brengen van de hoogspanningsleidingen in Apeldoorn Zuid. Een groot meerjarig project, waarbij bewoners zelf symbolisch de eerste sloopwerkzaamheden startten. Ook de afronding werd feestelijk gevierd.

2019 was een uniek jaar. Een jaar waarin we de resultaten van de periode 2015-2019 vaststelden en onze strategie bepaalden voor de komende vijf jaar (2020-2024). Daarnaast gaven we vorm aan zowel ons reguliere werk als aan verschillende projecten.

We vinden het belangrijk onze klanttevredenheid periodiek te meten. Afgelopen jaar lieten we, naast onze maandelijkse metingen, ook een tweejaarlijkse onderzoek uitvoeren. In 2020 zetten we dit voort, met als doel de klanttevredenheid nog verder te verbeteren.

Dit jaar investeerden we opnieuw in de waarde van ons vastgoed. Het ging hierbij om onderhoud, renovatie, nieuwbouw en verduurzaming. Alle woningen aan de Eendenweg zijn opgeleverd. Daarnaast startten we met de bouw bij het Westenenkerpark en de voorbereidingen voor ons project aan de Imkersplaats. Eind 2019 hebben we 7.575 sociale huurwoningen en 428 vrije sector woningen in ons bezit. De gemiddelde huur van ons DAEB-bezit bedraagt € 563,97 en de gemiddelde energie-index is 1,43. Ook ons eigen kantoor is voorzien van zonnepanelen. Zo verlagen we onze bedrijfslasten en leveren we een positieve bijdrage aan het milieu.

Begin 2019 ontvingen we de resultaten van onze visitatie. De visitatiecommissie concludeert dat we gegroeid zijn ten opzichte van de vorige visitatie. Op alle onderdelen hebben we resultaten geboekt en stappen gezet. De commissie oordeelt dat de prestaties duidelijk beter zijn geworden op het gebied van betaalbare woonlasten, huisvesting voor bijzondere doelgroepen en leefbaarheid in de wijken.

De Goede Woning zet zich nadrukkelijk in voor lage woonlasten door huren betaalbaar te houden en te investeren in duurzaamheid. Door in nauw contact te staan met onze huurders, staan we ook positief bekend om onze betrokkenheid bij wijken. De commissie is niet alleen onder de indruk van onze inzet voor de verduurzaming van ons eigen bezit, maar eveneens voor de verduurzaming van 11.500 woningen in de gehele provincie Gelderland.

Ik ben trots en dankbaar. Trots op onze collega's en huurdersbelangenorganisatie, onze inzet en gezamenlijke resultaten. Dankbaar voor het feit dat we zo waardevol zijn voor onze bewoners en voor de intensieve samenwerking met collega-corporaties, gemeente en maatschappelijke organisaties. En dankbaar dat we samen dit mooie werk in 2019 met weer veel plezier mochten doen!

Apeldoorn, 22 juni 2020

Het bestuur van wooncorporatie De Goede Woning,

Ing. Krista Walter

Samenvatting



2 Samenvatting

Goede Prijs

De Goede Woning zet ook in het laatste jaar van haar ondernemingsplan een Goede Prijs voor de huurders op de eerste plaats. Zowel bij de toewijzing van woningen als bij de jaarlijkse huurverhogingen 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.

In 2019 pasten we bij de jaarlijkse huurverhoging voor onze doelgroep een beperkte huurverhoging toe van maximaal 1,6% (het inflatiepercentage). Het gemiddelde percentage was 1,1%.

Bij ruim 1.050 woningen voerden we in 2019 energetische verbeteringen uit. Daarbij ging het bij al deze woningen minimaal om het plaatsen van zonnepanelen, veelal aangevuld met isolerende maatregelen en het vervangen van glas door isolerend glas. Met name door het plaatsen van zonnepanelen, maar ook door de isolerende maatregelen, hebben we ook onze doelstelling om de woonlasten te reduceren voor deze huurders waargemaakt.

In 2019 hebben we 637 nieuwe huurovereenkomsten afgesloten. Het grootste gedeelte hiervan (601 woningen) betrof sociale huurwoningen, met een maximale huurprijs van € 720,42. De overige 36 woningtoewijzingen betroffen toewijzingen in de vrije sector.

De sociale huurwoningen zijn voor 95% toegewezen aan onze primaire en secundaire doelgroep en voor 5% aan huurders met een middeninkomen. Van de 601 sociale huurwoningen verhuurden we 427 woningen aan huurders in de primaire doelgroep. Hiervan zijn 3 woningen niet passend toegewezen vanwege gezinssamenstelling en urgentie. De overige 424 verhuuringen aan de primaire doelgroep waren allen passend.

In 2019 startten we met het werken volgens ons aangepaste verhuisproces. Hiermee willen we een grotere klanttevredenheid bereiken, de leegstand beperken en onze kosten bij mutaties verlagen. Gemiddeld stonden er per maand 52 woningen leeg, ruim een half procent van onze woningvoorraad. De mutatiegraad bedroeg gemiddeld 8,1% op basis van nieuwe huurovereenkomsten.

Goede Woning

We zorgen voor een kwalitatief Goede Woning en een gedifferentieerd aanbod van woningen. De Goede Woning labelt een deel van de woningen voor specifieke doelgroepen. Eind 2019 bestond onze verhuurvoorraad uit 7.867 woningen. Veruit het grootste gedeelte (95%) hiervan behoort tot het DAEB-segment. Slechts 5% betreft niet-DAEB woningen. Het aantal goedkope woningen nam toe ten opzichte van 2018. Dit is het resultaat van onze keuze om extra woningen een beleidshuur in de categorie goedkoop te geven. Bij mutatie zijn hierdoor huurprijzen verschoven van betaalbaar naar goedkoop.

De uitgaven aan onderhoud en (energetische) verbeteringen bedroegen in 2019 bijna € 25 miljoen, exclusief de toegerekende kosten.

Dit jaar zijn de renovatiewerkzaamheden aan 72 appartementen aan de Eendenweg afgerond. De appartementen zijn energetisch verbeterd en hebben een nieuwe indeling gekregen. Ook werd in elk van de 4 blokken een lift geplaatst. We zijn er trots op dat we deze karakteristieke gebouwen met betaalbare woningen hebben kunnen behouden.

Goed Wonen

We willen dat al onze huurders succesvol kunnen wonen. Hier zetten we preventief op in door bij elke kandidaat huurder een 'Krachtig onthaal' op maat aan te bieden. Hierbij gaan we met de nieuwe huurder in gesprek over diverse woongerelateerde zaken, zoals de huurbetaling en de woon- en leefregels.

Samen met de andere corporaties in Apeldoorn maken we 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 2019 huisvestten we 52 vergunninghouders, 38 huurders met een Opstapregeling en 9 jongeren op basis van Wonen met Kansen.

We ontvingen 227 meldingen van overlast. We merken dat de overlastsituaties ingewikkelder worden en vaak een multiproblemmachtergrond kennen. Dit past bij het landelijke beeld, dat er steeds meer mensen met een specifieke problematiek in een reguliere woning blijven of komen wonen.

We ontvingen 45 signalen over mogelijke woonfraude. We pakken deze signalen op en onderzoeken of er inderdaad sprake is van woonfraude. Bij ongeveer 40% van de signalen is dat niet het geval. Waar we wel woonfraude constateren, ondernemen we actie. In veel gevallen leidt dit tot een vrijwillige opzegging van de huur. Dit gebeurde in 2019 14 maal.

Klanten met een beginnende huurachterstand benaderen we preventief, proactief en outreachend. Hierbij is het de bedoeling om in een vroeg stadium een oplossing voor het betalen van de huurachterstand te bespreken en een oplossing te vinden met de klant. Door in gesprek te gaan en waar nodig samenwerking te zoeken met collega's en ketenpartners, wordt gekeken naar de mogelijkheden om de financiële situatie te stabiliseren en de huurachterstand in te lopen. Dit jaar hebben we speciale aandacht gehad voor huurders met een structurele huurachterstand.

Onze aanpak werkt zijn vruchten af: de huurachterstand was in 2019 erg laag.

Als het nodig is, verwijzen we huurders die problemen hebben met 'Goed Wonen' door naar netwerkpartners als het sociaal wijkteam, schuldhulpverlening of maatschappelijk werk. Dit deden we in 2019 63 maal. We stelden een protocol op om deze doorverwijzingen vlot en volgens de regels te laten verlopen. Dit protocol is inmiddels overgenomen door onze collega-corporaties in Apeldoorn.

Begin 2019 namen wij een nieuw klantportaal binnen onze website in gebruik. Inmiddels activeerden bijna 1.700 huurders hun account.

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.

We zijn betrokken bij diverse samenwerkingen en initiatieven vanuit de stad of de buurt. De samenwerkingen en initiatieven zijn zeer divers. Zo is 'Foto van de wijk' gericht op het vroegtijdig signaleren van mogelijke problematiek in de wijk, door het in kaart brengen van de wijk met data uit verschillende bronnen. Het doel hiervan is dat op tijd actie ondernomen kan worden en niet pas als de problematiek eigenlijk al uit de hand loopt. Het project 'Welkom in de wijk' spitst zich toe op een succesvolle integratie van nieuwe vergunninghouders in de wijk. Op andere plekken hebben we aandacht voor de tuinen van onze huurders en het binnenklimaat de algemene ruimte van een appartementencomplex.

Stakeholders & netwerken

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 ons nieuwe ondernemingsplan.

Met de gemeente en VSW-collega's is gemiddeld eens per zes weken formeel bestuurlijk overleg. Ook is frequent sprake van ambtelijk overleg. Gezamenlijk bepalen we de agenda.

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 extern beoordelen. Zo nemen we jaarlijks deel aan de Aedes-benchmark en voeren we maandelijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit. In 2019 heeft ook ons tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Verder laten we ons vierjaarlijks visiteren.

Over het algemeen laten deze onderzoeken goede scores zien, waarbij wel opvalt dat we bij het tweejarig klanttevredenheidsonderzoek net onder onze norm scoren en bij het maandelijks onderzoek net erboven. We gebruiken de resultaten uit de verschillende onderzoeken om te leren en te verbeteren. De visitatiecommissie gaf ons een gemiddeld rapportcijfer 7,6. We zijn hier erg blij mee. De aandachtspunten die de visitatiecommissie had, zijn meegenomen in ons nieuwe ondernemingsplan 2020-2024.

In de organisatie stimuleren en ondersteunen we (interne) loopbaanstappen door collega's kansen, opleidingen en/of andere begeleiding te bieden. In 2019 is een aantal collega's gestart in een nieuwe (soms tijdelijke) functie om nieuwe kennis en ervaring op te doen. We sloten het jaar af met 61,67 formatieplaatsen (fte). In 2019 vertrokken 7 collega's naar een andere baan en we verwelkomden 8 nieuwe collega's.

We actualiseerden onze personeelsregelingen en het personeelsbeleid. Ook hebben we onze integriteitscode verder ontwikkeld.

2019 was het laatste jaar van onze ondernemingsplanperiode 2015-2019. Het ondernemingsplan was de basis voor ons werken. In deze periode hebben we op basis van de tussentijdse evaluatie en nieuwe ontwikkelingen enkele doelen bijgesteld. Zo stelden we ons doel voor een Goede Prijs (meer betaalbare huurwoningen en investeringen in duurzaamheid) en een Goede Woning (dankzij de Gelderse investeringsimpuls en onze nieuwbouw) positief bij. We hebben bijna alle doelen uit het ondernemingsplan gehaald. Eind 2019 sluiten we de periode dan ook met trots goed af.

Financiële prestaties

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

Ons financieel beleid richt zich op toegang houden tot de kapitaalmarkt, het behalen van voldoende rendement op de vastgoedportefeuille, en het (duurzaam) voldoen aan eisen van de externe toezichthouders. We houden hiervoor een financiële risicobuffer aan, uitgedrukt in onze interne signaalwaarden. Dit is een veiligheidsmarge bovenop het minimale niveau van de financiële ratio's van de externe toezichthouders. 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.

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 2019 hebben we een positieve operationele kasstroom en een positief operationeel resultaat gerealiseerd.

De stand van de liquide middelen per 31 december 2019 is € 3,5 miljoen hoger dan per 31 december 2018. Dit is het gevolg van:

- Saldo operationele kasstroom: + € 10,4 miljoen;
- Saldo investeringskasstroom: - € 8,9 miljoen;
- Saldo financieringskasstroom: + € 0,5 miljoen;
- Wijziging opgenomen rekening-courantfaciliteit bij de BNG + € 1,5 miljoen.

Het operationeel resultaat bedraagt in 2019 € 12,0 miljoen positief, een stijging van € 0,6 miljoen ten opzichte van 2018. Belangrijke ontwikkelingen ten opzichte van 2018 zijn hogere opbrengsten, hogere onderhoudskosten, lagere bedrijfslasten en per saldo lagere heffingen, doordat geen saneringsheffing is opgelegd. Ook de financiële baten en lasten zijn beduidend lager dan vorig jaar.

Ons eigen vermogen op basis van marktwaarde in verhuurde staat bedraagt € 832,4 miljoen (2018: € 752,5 miljoen). Echter, een betere maatstaf voor ons eigen vermogen is de beleidswaarde. Hierin wordt ook ons beleid ten aanzien van verhuur en exploitatie meegenomen. De beleidswaarde is ruim

€ 500 miljoen lager dan de marktwaarde. Het overgrote deel van het vermogen is vastgelegd in ons bezit. Het is daarmee niet vrij beschikbaar om in te zetten.

In 2019 losten we enkele leningen van in totaal € 29,5 miljoen af. We sloten daarnaast 6 nieuwe leningsovereenkomsten van € 5 miljoen af, waarmee wij verdere spreiding hebben aangebracht in ons renterisico. De gemiddelde looptijd van onze leningenportefeuille eind 2019 bedraagt 13 jaar (2018: 11,9 jaar) en de gemiddelde rentevoet 3,45% (2018: 3,9%).

In de afgelopen jaren investeerden we veel in het verstevigen van het risicomanagement in de organisatie. Zo brengen we jaarlijks onze strategische risico's in beeld en voeren daar gesprekken over binnen het managementteam en met onze raad van commissarissen. We hebben onze risicobereidheid vastgesteld, relevante kaders (zoals een risicomanagementbeleid en een fraudebeheersingskader) uitgewerkt en geïmplementeerd en de functie van bestuurscontroller ingericht. Inmiddels krijgen we van verschillende externe partijen erkenning voor het feit dat ons risicomanagement stevig staat. We gaan daarom door op de ingezette lijn. In 2019 hebben we daarnaast een overkoepelend compliance kader ontwikkeld, ons privacybeleid herijkt en het frauderesponsplan geformaliseerd. Ook toetsten we de toereikendheid van onze signaalwaarden voor het financieel beleid (ICR, LTV, solvabiliteit en dekkingsratio). Op basis daarvan hebben we deze op enkele punten bijgesteld. Op alle ratio's scoren we in 2019 gunstig ten opzichte van onze eigen signaalwaarden en daarmee ook van de (minder strenge) normen van onze toezichthouders.

COVID-19

Vanaf het voorjaar 2020 hebben Nederland en grote delen van de wereld te kampen met het coronavirus (COVID-19) en de verstrekkende gevolgen daarvan.

Wat zich op dit moment op sociaal-maatschappelijk alsook op economisch gebied afspeelt, hebben we niet eerder meegemaakt. De gevolgen daarvan laten zich op dit moment niet goed voorspellen maar een periode van economische recessie lijkt onafwendbaar.

Ook bij De Goede Woning is een andere manier van werken noodzakelijk om de gezondheid van onze medewerkers, huurders en partners te beschermen en waar mogelijk de dienstverlening aan onze huurders te continueren. Onze bedrijfsprocessen zijn aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Binnen het managementteam van De Goede Woning worden nieuwe richtlijnen en ontwikkelingen continu gemonitord.

We verwachten dat onze inkomsten en uitgaven alsook de waarde van ons bezit niet materieel nadelig zullen worden beïnvloed als gevolg van de coronacrisis. Bovendien zijn de ICR en LTV van De Goede Woning op basis van de meerjarenbegroting 2020-2024 en de jaarrekening 2019 robuust genoeg om verschuivingen in de operationele kasstroom en schommelingen in de waarde van ons vastgoed op korte en ook op de langere termijn te kunnen opvangen. Op grond hiervan en de door ons uitgevoerde scenarioanalyses zijn wij van mening dat de verwachte impact geen materiële effecten heeft op (de ontwikkeling van) onze liquiditeit en continuïteit.



5 tips om uw woning te verduurzamen

DE GOEDE  WONING

1. Check uw CV-ketel, is die goed ingeregeld?
2. Isoleer uw woning goed
3. Gebruik energiezuinige apparatuur
4. CV-ketel aan vervanging toe? Bekijk alternatieve mogelijkheden
5. Vraag bij het energieloket van je gemeente naar de subsidie- en financieringsmogelijkheden

 VAN WIJNEN

 Fresh-r
Smart indoor
air-care

 vindi

 VAN WIJNEN

Leren is

Na de verbod
woning een

Ervaring op
maar leert o
en goedkope

Goede prijs

3 Goede Prijs

De Goede Woning zet ook in het laatste jaar van haar ondernemingsplan een Goede Prijs voor de huurders op de eerste plaats. Zowel bij de toewijzing van woningen als bij de jaarlijkse huurverhogingen 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.

3.1 Woningtoewijzing

Woonkeus Stedendriehoek is het samenwerkingsverband tussen de corporaties binnen onze regio. In dit verband maken we afspraken over de verdeling en toewijzing van sociale huurwoningen. De afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Door deze samenwerking maken we het voor woningzoekenden mogelijk om op een plek het gezamenlijk aanbod van woningen te vinden.

We streven ernaar om alle huurders succesvol te laten wonen. Daarom verwelkomen we onze nieuwe huurders met een 'Krachtig onthaal'. Tijdens dit krachtig onthaal maken we kennis met onze huurder en spreken we onze verwachtingen uit ten aanzien van tijdige huurbetaling, juist gebruik van de woning en woongedrag. Daarnaast halen we op wat onze huurder nodig heeft en verwijzen we, indien nodig, door naar onze netwerkpartners.

3.1.1 Toewijzingen in 2019

In 2019 hebben we 637 nieuwe huurovereenkomsten afgesloten. Het grootste gedeelte hiervan (601 woningen) betrof sociale huurwoningen, met een huurprijs van maximaal € 720,42¹. De overige 36 woningtoewijzingen betroffen toewijzingen in de vrije sector (huur > € 720,42). Van de toewijzingen is 75% gerealiseerd door aanbidding 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. Hiervoor is de inschrijfduur niet van belang. Iedereen die reageert, heeft evenveel kans op de aangeboden lotingwoning. Vooral voor spoedzoekers kan een lotingwoning een uitkomst bieden op de krappe woningmarkt.

We hebben 9% van de woningen zelf aangeboden. Dit zijn met name kamers en vrije sector woningen. De overige woningen (12% van het totaal) 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 gehuisvest. Andere toewijzingen zonder publicatie (4%) betreffen bijvoorbeeld woningruil en verhuizingen binnen het cluster.

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

¹ Alle huurprijzen in dit verslag betreffen prijspeil 2019, tenzij anders vermeld.

Figuur 1: Huurprijs- en inkomensgrenzen bij woningtoewijzing, Woonkeus Stedendriehoek, 2019


woonkeus
stedendriehoek

Passend toewijzen		Netto huurprijs per maand (prijsspeil 2019)			
Uw huishoudgrootte	Uw verzamelinkomen	t/m €607,46	€607,47 - €651,03	€651,04 - €720,42	vanaf €720,43
	t/m €22.700*	✓			
	€22.701* t/m €38.035		✓	✓	
	€38.036 t/m €42.436			✓	✓
	vanaf €42.437				✓
*vanaf de AOW-leeftijd € 22.675					
	t/m €30.825*	✓			
	€30.826* t/m €38.035		✓	✓	
	€38.036 t/m €42.436			✓	✓
	vanaf €42.437				✓
*vanaf de AOW-leeftijd € 30.800					
	t/m €30.825*	✓	✓		
	€30.826* t/m € 38.035		✓	✓	
	€38.036 t/m €42.436			✓	✓
	vanaf €42.437				✓
*vanaf de AOW-leeftijd € 30.800					

Staatssteunregeling

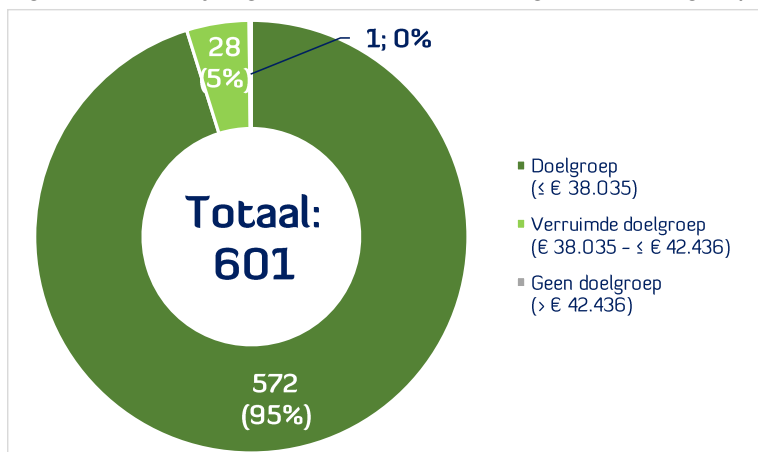
De staatssteunregeling betekent dat corporaties minimaal 80% van de beschikbaar gekomen sociale huurwoningen moeten toewijzen aan huishoudens met een inkomen onder € 38.035² (de primaire en secundaire doelgroep³). 10% van de woningen mag worden toegewezen aan de verruimde doelgroep: huishoudens met een inkomen van € 38.035 tot € 42.436 (de middeninkomens). Maximaal 10% van de woningen mag vrij worden toegewezen, met voorrang voor woningzoekenden met een urgentieverklaring.

In 2019 hebben we 601 nieuwe sociale huurovereenkomsten afgesloten. Deze woningen zijn voor 95% toegewezen aan onze primaire en secundaire doelgroep en voor 5% aan huurders met een middeninkomen. Slechts één woning wezen we toe aan een huishouden dat niet tot de doelgroep behoort. Het gaat hier om een huishouden dat een woning zoekt met specifieke aanpassingen.

² Alle inkomens in dit verslag betreffen prijspeil 2019, tenzij anders vermeld.

³ De primaire doelgroep zijn huishoudens die recht hebben op huurtoeslag. Zij hebben een huishoudinkomen onder de huurtoeslaggrens. Voor éénpersoonshuishoudens is deze grens € 22.700. Voor meerpersoonshuishoudens bedraagt de grens € 30.800 voor huishoudens in de AOW-leeftijd en € 30.825 voor overige meerpersoonshuishoudens. De secundaire doelgroep zijn huishoudens die geen recht hebben op huurtoeslag, maar wel een inkomen van maximaal € 38.035 in 2019. Zij komen dus wel in aanmerking voor een sociale huurwoning.

Figuur 2: Toewijzing van sociale huurwoningen aan doelgroepen, 2019



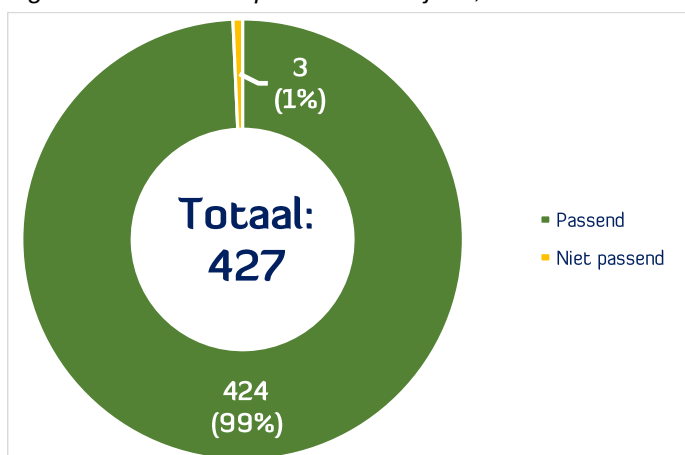
Passend toewijzen

Passend toewijzen houdt in dat huurders met een inkomen onder de huurtoeslaggrens (de primaire doelgroep) in een woning met een passende (lage) huurprijs worden gehuisvest.

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 het passend toewijzen hierdoor tot een langere leegstand.

In 2019 verhuurden we 427 woningen aan huurders in de primaire doelgroep. Hiervan zijn 3 woningen niet passend toegewezen vanwege gezinssamenstelling en urgentie. De overige 424 verhuringen aan de primaire doelgroep waren allen passend. Bij de overige nieuwe huurders was de passendheidstoets niet van toepassing.

Figuur 3: Resultaat passend toewijzen, 2019



3.1.2 Leegstand en verhuisproces

We willen vrijkomende woningen zo snel mogelijk beschikbaar stellen aan woningzoekenden. Daarom bieden we vertrekkende huurders een kleine 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 heeft de vertrekkende huurder meer kans om eventuele overnames te regelen.

In 2019 startten we met het werken volgens ons aangepaste verhuisproces. Hiermee willen we een grotere klanttevredenheid bereiken, de leegstand beperken en onze kosten bij mutaties verlagen. Dit doen we onder andere met meer groepsbezigtingen, die we zelf begeleiden. Ook maakten we afspraken met de aannemers over beperking van de doorlooptijd van de standaard mutatiwerkzaamheden. Hierbij hebben we gemerkt dat we tijd nodig hebben om de nieuwe werkwijze eigen te maken en ons te houden aan de doorlooptijden. Daarom gaan we ook in de komende jaren inzetten op het optimaliseren van het verhuisproces.

Gemiddeld stonden er per maand 52 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 hebben we in 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 verhuring. Dit doen we bijvoorbeeld door het voeren van een intakegesprek tussen de kandidaat-huurder en de consultant Wijk & Ontwikkeling.

3.1.3 Mutatiegraad

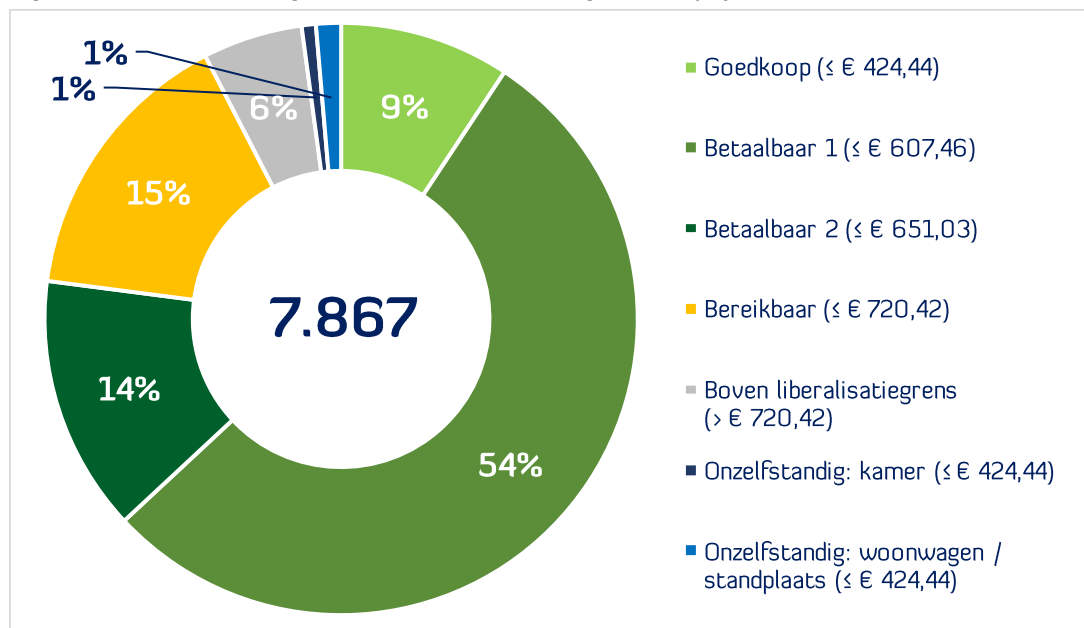
In 2019 hadden we een gemiddelde mutatiegraad van 8,1% op basis van nieuwe huurovereenkomsten. We willen de doorstroom op de woningmarkt zoveel mogelijk stimuleren. Hoe meer woningen er beschikbaar komen, hoe groter de kans voor de woningzoekende om in aanmerking te komen voor een nieuwe woning. We blijven invulling geven aan ons product 'Kleiner Wonen'. Hierbij helpen we huurders in de 55+-leeftijd die een sociale huur eengezinswoning achterlaten een seniorenwoning naar wens te vinden. Dit doen we door middel van directe bemiddeling. Dat zijn er echter steeds minder, omdat door het passend toewijzen de geïnteresseerden niet voor alle seniorenwoningen in aanmerking komen. Daarbij merken we dat onze huurders het lastig vinden om binnen 3 à 4 weken een besluit te nemen over een verhuizing.

3.2 Huurprijsbeleid

We begrenzen de huurontwikkeling van onze voorraad. Dit ligt besloten in ons ondernemingsplan 2015-2019. In Apeldoorn hebben we met de andere corporaties nog scherpere richtlijnen gesteld: 60% van de aangeboden sociale huurwoningen dient een huurprijs te hebben van maximaal € 607,46, 20% maximaal € 651,03 en de overige 20% maximaal € 720,42.

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 2019 de jaarlijkse huurverhoging. Het gemiddelde huurverhogingspercentage bij de jaarlijkse huurverhoging in 2019 lag met 1,1%, onder het inflatiepercentage van 1,6%.

Figuur 4: Samenstelling verhuurvoorraad woningen naar prijsklasse, ultimo 2019



3.2.1 Huurverhoging 2019

We vinden het belangrijk om een goede huurprijs voor onze woningen te vragen. Dit betekent dat de huur in overeenstemming is met de kwaliteit van de woning. Daarom hebben we ook in 2019 besloten om bij de jaarlijkse huurverhoging de huren voor huishoudinkomens tot en met € 42.036 niet verder te laten stijgen dan de beleidshuur. De beleidshuur is de huurprijs die wij vragen voor een woning wanneer we deze opnieuw verhuren. 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%, of tot op de beleidshuur. 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 de meeste energiebesparende maatregelen.

We hebben met ingang van 1 juli 2019 de huren van onze sociale huurwoningen als volgt aangepast.

- De categorie huurders met een huishoudinkomen tot en met € 42.436 in 2019 kreeg een huurverhoging van maximaal 1,6%.
- De categorie huurders met een huishoudinkomen boven € 42.436 in 2019 kreeg een huurverhoging van maximaal 5,6%, waarbij de huren werden begrensd op € 750. Zo zorgen we ervoor dat de huishoudens waarvan het inkomen niet heel ruim boven die grens zit, niet te veel huur gaan betalen.

Voor het huishoudinkomen hanteren we de opgave van de Belastingdienst over het belastingjaar 2017. 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. De reden hiervoor is dat deze huishoudens geen inkomensafhankelijke huurverhoging mogen krijgen.

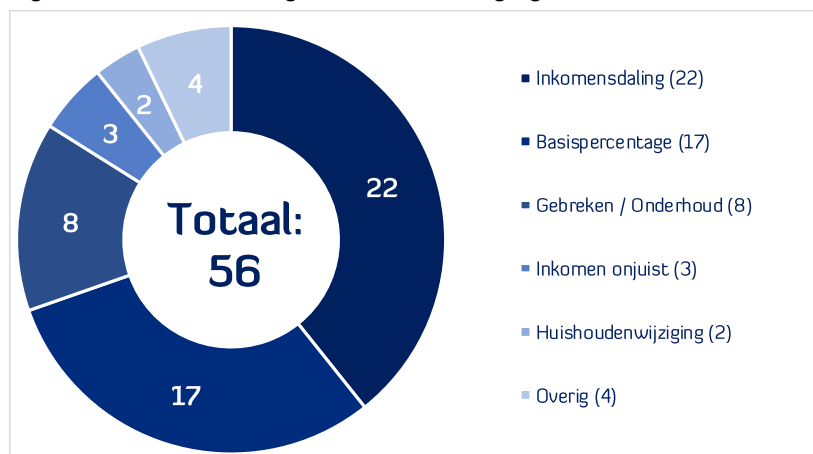
Huurders van geliberaliseerde huurwoningen ontvingen een huurverhoging van maximaal 1,6%. De huurprijs van een geliberaliseerde huurwoning is gebaseerd op de markthuur. Dit betekent dat deze huur afhangt van de waarde van de woning op de vrije markt (vraag en aanbod op de woningmarkt). Woningen met een huurprijs boven de marktwaarde kregen in 2019 geen huurverhoging.

Bezwaren tegen de huurverhoging

We ontvingen 56 bezwaren tegen de huurverhoging. Hiervan zijn er 29 toegewezen, voornamelijk omdat huurders vorig jaar te maken hebben gekregen met een inkomensdaling. Een andere reden voor toewijzing van het bezwaar is een wijziging in de huishoudsamenstelling.

We hebben 26 bezwaren afgewezen. Eén bezwaar is ingetrokken door de huurder. Ook is één bezwaar ingediend bij de huurcommissie. Dat bezwaar is door de huurcommissie afgewezen. Het bezwaar over 2018 dat in 2019 door de huurcommissie is behandeld is eveneens afgewezen.

Figuur 5: Bezwaren tegen de huurverhoging, 2019



3.2.2 Energetische maatregelen en woonlastenreductie

Bij ruim 1.050 woningen voerden we in 2019 energetische verbeteringen uit. Daarbij ging het bij al deze woningen minimaal om het plaatsen van zonnepanelen, veelal aangevuld met isolerende maatregelen en het vervangen van glas door isolerend glas. Voor de zonnepanelen vragen we de huurders een bijdrage in de maandelijkse servicekosten, voor de overige energetische verbeteringen brengen we niets in rekening. Dit is conform de afspraken die we in de stad hebben gemaakt.

Met tevredenheid kunnen we vaststellen dat voor alle geplande werken het benodigde percentage (70%) akkoordverklaringen is gehaald, waardoor binnen deze clusters alle woningen verbeterd konden worden. Hiermee hebben we weer grote stappen voorwaarts gemaakt waar het gaat om het verduurzamen van ons bezit.

Met name door het plaatsen van zonnepanelen, maar ook door de isolerende maatregelen, hebben we ook onze doelstelling om de woonlasten te reduceren voor deze huurders waargemaakt.

Tabel 1: Energetische investeringen 2019

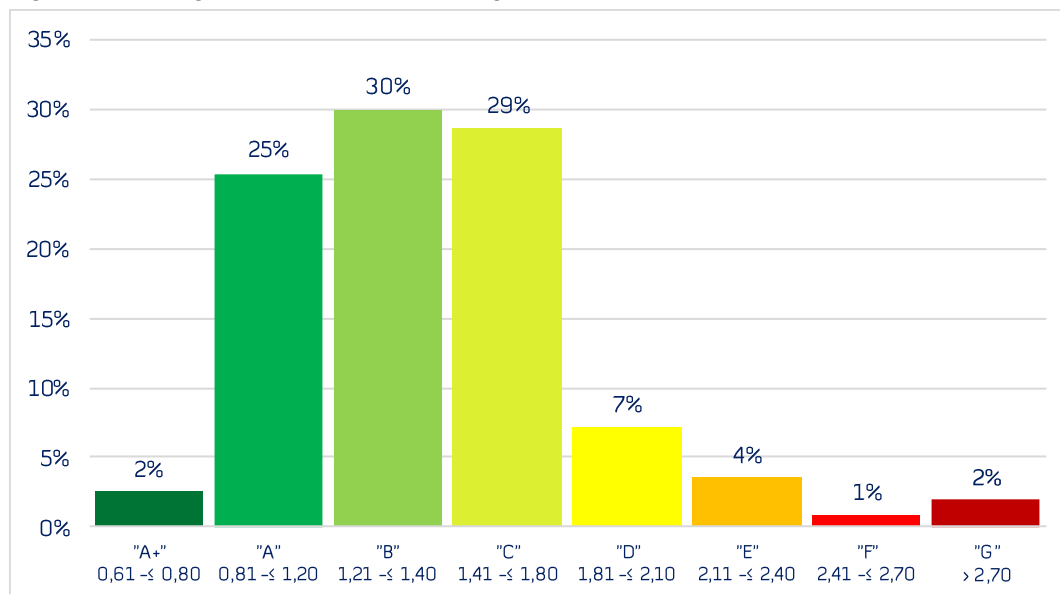
Cluster	Aantal woningen	Aantal deelnemers	Oud label	Beoogd label	Gereed
Daalakker (C0031)	58	58	C	B	2019
Snipweg (0221)	12	12	B	A	2019
Diepenbrocklaan (C0251)	152	152	C	A	2019
Staalweg (C0452)	184	184	E	A	2020
Eburonenstraat (C0492/3)	184	184	C	B	2019
Casper Fagelstraat (C0532)	128	128	D	A	2020
1 ^e Wormenseweg (C0552)	192	192	E	B	2020
De Cloese (C1055)	27	27	C	A	2019
Wilhelmina Druckerlaan (C1103)	33	33	C	A	2019
Hoogakkerlaan (C1161/5)	54	54	C	A	2019
Transformatorhof (C1593)	16	16	A	A	2019
Woongroep 2000 (C1642)	14	14	A	A+	2019

Subsidie

Voor een aantal clusters waarin in voorgaande jaren energetische maatregelen zijn uitgevoerd, is er dit jaar subsidie van het Rijk ontvangen, de zogenaamde STEP-subsidie. In totaal gaat het daarbij om een

bedrag van ruim € 650.000. De werkzaamheden hadden betrekking op woningen aan de Eendenweg (C0382), Bachlaan en omgeving (C0431), Robijnstraat en omgeving (C1005), de Metaalbuurt (C0452), Ganzenweg en omgeving (C0191/C0196), Mendelssohnlaan en omgeving (C0281) en de Looiersdreef/Muldersdreef (C0871).

Figuur 6: Energielabels van onze woningen, ultimo 2019



Goede woning



4 Goede Woning

We zorgen voor een kwalitatief Goede Woning en een gedifferentieerd aanbod van woningen. De Goede Woning labelt een deel van de woningen voor specifieke doelgroepen.

4.1 *Passende woningkwaliteit*

We streven voor onze klanten naar een passende woningkwaliteit door rekening te houden met inkomenssituatie, huishoudengrootte en leeftijd bij de woningtoewijzing. Daarbij houden we rekening met de wensen van woningzoekenden. Waar nodig, gewenst en mogelijk kijken we of maatwerk nodig is. Dit doen we bijvoorbeeld bij de huisvesting van grote gezinnen, het doorstromen van ouderen vanuit een eengezinswoning naar een gelijkvloerse woning of als huurders willen doorschuiven binnen hun portiek.

Onze plannen voor ingrepen in onze woningvoorraad zijn gebaseerd op onze vastgoedsturing 2015-2019. Eind 2019 is, in lijn met ons nieuwe ondernemingsplan 2020 t/m 2024, gestart met de actualisatie van onze portefeuillestrategie. De uitkomsten hiervan verwachten we in 2020.

Ook in 2019 is geïnvesteerd in het verbeteren en op peil houden van de kwaliteit van de woningen. Onze clusterstrategieën zijn hierbij leidend. De woningen die niet voldoen aan de basiskwaliteit hebben we in beeld. Onze ambitie op het gebied van verduurzamen lag in 2019 op het isoleren van de woningen en het plaatsen van zonnepanelen.

In de Woonagenda van de gemeente Apeldoorn is een nieuwbouwopgave van 500 sociale huurwoningen tot eind 2023 opgenomen. Een opgave die wij samen met de andere corporaties ondersteunen. Ons aandeel hierin is de toevoeging van 203 sociale huurwoningen. In 2019 zijn we gestart met de nieuwbouw op de locatie Westenenkerpark. Hier komen in totaal 20 woningen die in 2020 worden opgeleverd. Verder hebben we in 2019 onderzoek gedaan naar de invulling voor de komende jaren. We zien kansen om circa 156 huurwoningen in de aanvullende nieuwbouw toe te voegen op eigen locaties. Voor het restant zijn we afhankelijk van de gemeente en externe partijen om aanvullende locaties aan te dragen. Hier ligt voor ons een zoekopdracht waarover in 2019 gesprekken zijn opgestart. In 2020 worden deze voortgezet.

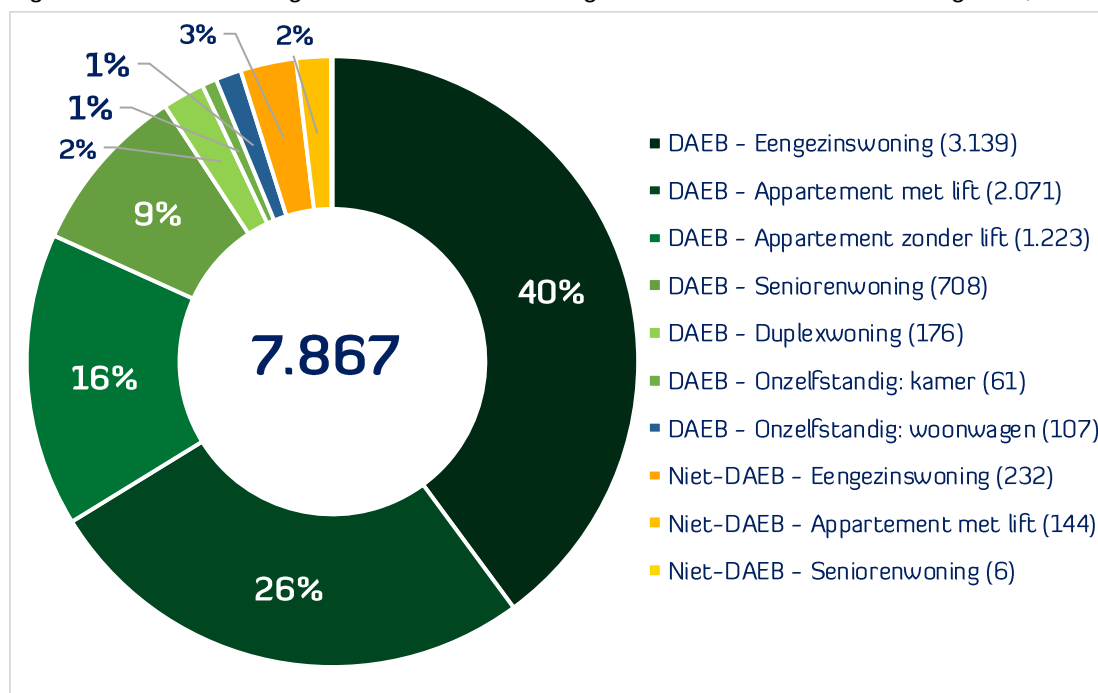
4.2 *Samenstelling van de woningvoorraad*

Eind 2019 bestond onze verhuurvoorraad uit 7.867 woningen. Veruit het grootste gedeelte (95%) hiervan behoort tot het DAEB-segment. Slechts 5% betreft niet-DAEB woningen. Naast onze verhuurvoorraad hebben we ook 157 intramurale eenheden en 2 woningen in de verkoopvoorraad.

We voegden door terugkoop 17 woningen toe aan onze woningvoorraad (16 DAEB en 1 niet-DAEB). In totaal zijn 6 huurwoningen bij mutatie verkocht vanuit de reguliere verkoopvijver (4 DAEB en 2 niet-DAEB).

De oplevering van de tweede fase van ons renovatieproject aan de Eendenweg, waar we onder andere liften hebben geplaatst, zorgde verder voor een toename van het aantal appartementen met lift en een afname van het aantal appartementen zonder lift.

Figuur 7: Samenstelling verhuurvoorraad woningen naar DAEB / niet-DAEB segment, ultimo 2019



4.3 (Mutaties in de) woningvoorraad

In 2019 zijn er geen nieuwbouwwoningen opgeleverd. De stijging in de verhuurvoorraad naar 7.867 eenheden is ontstaan door de terugkoop van koopgarantwoningen, die vervolgens in de verhuur zijn gebracht.

De prijsmutaties worden met name veroorzaakt door de jaarlijkse huuraanpassing en de huurharmonisatie bij mutaties. In het eerste geval gaat het vaak om huurstijgingen of huurverlagingen van enkele euro's per maand. Uitzondering hierbij is de inkomensafhankelijke huurverhoging, dit bedrag is hoger. Ook in het geval van harmonisatie gaat het vaak om wat grotere bedragen.

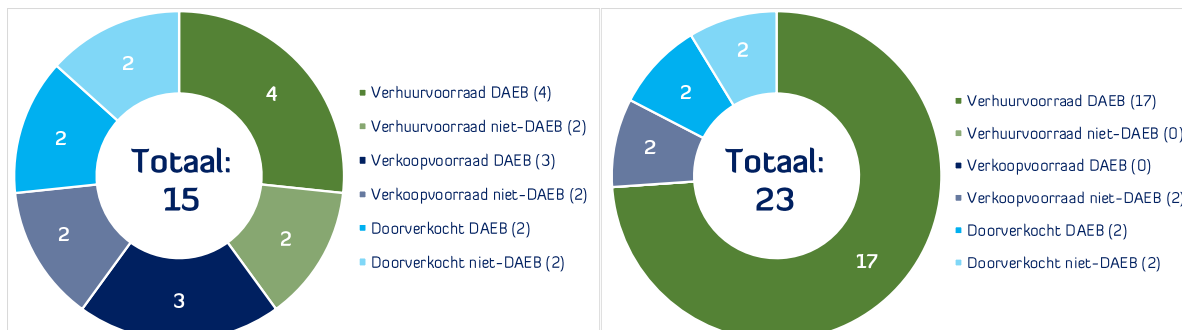
Het aantal goedkope woningen nam toe ten opzichte van 2018. Dit is het resultaat van onze keuze om extra woningen een beleidshuur in de categorie goedkoop te geven. Bij mutatie zijn hierdoor huurprijzen verschoven van betaalbaar naar goedkoop.

Tabel 2: Mutaties in woningvoorraad

	Goedkoop ≤ € 424,44	Betaalbaar € 424,44 - ≤ € 651,03	Bereikbaar € 651,03 - ≤ € 720,42	Boven lib. grens > € 720,42	Onz. kamer	Onz. woonw./ standpl.	Totaal Verhuur- voorraad	Verkoop- voorraad	Intra- murale zorg	Totaal
Eindstand 2018	674	5.315	1.298	401	61	108	7.857	5	155	8.017
Verkocht	-1	-2	-1	-1	0	-1	-6	-9	0	-15
Naar verkoopvoorraad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teruggekocht	0	6	10	1	0	0	17	6	0	23
Naar andere klasse	0	-1	0	0	0	0	-1	0	2	1
<i>Prijsmutatie</i>	<i>58</i>	<i>13</i>	<i>-98</i>	<i>27</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Eindstand 2019	731	5.331	1.209	428	61	107	7.867	2	157	8.026

4.3.1 Verkoop en terugkoop

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



In 2019 zijn 13 woningen en 2 woonwagenstandplaatsen regulier verkocht. De mutatiegraad in onze verkoopvijver⁴ is laag. Het merendeel van de teruggekochte woningen nemen we weer in verhuur.

We zien verder ook dat het aantal teruggekochte woningen in het kader van terugkoop Koopgarant en Koopplus opnieuw is afgenomen. De doorlooptijden vanaf het moment van ontvangst van de terugkoopaanbieding en de daadwerkelijke overdracht blijft lang. Dit komt, doordat verkopers enerzijds verhuizen naar een nieuwbouwwoning of anderzijds nog op zoek zijn naar een andere woning. De krapte op de koopwoningmarkt is toegenomen. Het aanbod van koopwoningen in Apeldoorn is laag. De slagingskans voor starters en doorstromers op de koopmarkt is verder afgenomen. Zowel bij verkoop als terugkoop zien wij oplopende transactiepreizen.

4.3.2 Sloop en nieuwbouw

In 2019 hebben we geen woningen gesloopt en ook geen nieuwbouwwoningen opgeleverd.

4.3.3 Nieuwbouwprojecten in ontwikkeling

Metaalbuurt, Westenenkerpark

Het project Westenenkerpark betreft de ontwikkeling van 20 sociale huurwoningen aan de Koperweg. De werkzaamheden zijn in 2019 gestart en de oplevering van de eerste woningen wordt in mei 2020 verwacht.

Imkersplaats

Dit betreft een oude schoollocatie op de Imkersplaats. Voor dit plan is de bestemmingsplanprocedure gestart. Het contract voor de grondaankoop is inmiddels getekend. De overdracht zal halverwege 2020 plaatsvinden na afronding van de bestemmingsplanprocedure. Op deze locatie is ruimte voor 18 woningen. De planning is dat we in het tweede kwartaal van 2020 kunnen starten met de bouw.

4.3.4 Overige locaties

Sluisoord/Pinksterbloem

We hebben een locatie in ons bezit aan de Pinksterbloem in Apeldoorn in de buurt Sluisoord. Hierop staan 2 woningen die zijn verhuurd (waarvan 1 tijdelijk) en 2 panden die in gebruik zijn als opslag.

⁴ Woningen die door ons zijn aangewezen om de komende jaren na een huuropzegging te verkopen.

De planvorming van deze locatie heeft enige tijd in de wacht gestaan. De gemeente heeft deze locatie echter aangewezen als 1 van de potentiële locaties die kunnen bijdragen aan de realisatie van 500 extra sociale huurwoningen. Daarom onderzoeken we nu de mogelijkheid om 8 eengezinswoningen en 12 appartementen op deze locatie te realiseren.

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.

We zien de vraag naar middenhuurwoningen iets toenemen. 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 niet-DAEB woningen bouwen voor de genoemde doelgroep.

Grondpositie Wijngaards

Dit is een locatie die we in het verleden aangekocht hebben voor de realisatie van appartementen. Eind 2018 werd bekend dat er meer contingenten komen voor sociale woningbouw. We hebben de 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. De gemeente heeft aangegeven dat zij op deze locatie de voorkeur heeft voor hoogbouw. Op dit moment wordt uitgegaan van driekamerappartementen in circa 8 bouwlagen, allen in het DAEB-segment.

De Vliet

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.

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.

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, 2019

Soort onderhoud	Realisatie (x € 1.000)
Reparatiekosten	1.949
Mutatieonderhoud	4.842
<i>Totaal dagelijks onderhoud</i>	<i>6.790</i>
Contractonderhoud	1.483
Planmatig onderhoud	8.510
<i>Totaal planmatig onderhoud</i>	<i>9.992</i>
Toegekende kosten	2.775
Totaal onderhoud t.l.v. het resultaat	19.557
Energetische woningverbeteringen	4.345
Renovatie Eendenweg	2.201
Overige woningverbeteringen	389
<i>Totaal woningverbeteringen</i>	<i>6.935</i>
Totale uitgaven in bestaande voorraad	26.492

Renovatie Eendenweg

Dit jaar zijn de werkzaamheden aan de 72 appartementen afgerond. De appartementen zijn energetisch verbeterd en hebben een nieuwe indeling gekregen. Ook werd in elk van de 4 blokken een lift geplaatst. We zijn er trots op dat we deze karakteristieke gebouwen met betaalbare woningen hebben kunnen behouden.

Aansluitend aan de oplevering van fase 2 is er gestart met de herinrichting van de tuin aan de achterkant. Het resultaat mag er zijn!

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. Het resultaat is dat we in 26 clusters de werkzaamheden dit jaar hebben afgerond. In 8 clusters is wel gestart met de werkzaamheden, maar deze worden in 2020 afgerond. De werkzaamheden in 2 clusters zijn in zijn geheel doorgeschoven naar 2020. In 1 cluster, bestaande uit 2 woningen, is het werk niet uitgevoerd, omdat het cluster een andere strategie (sloop/nieuwbouw) heeft gekregen. We voerden werkzaamheden uit aan bijna 1.800 woningen.

In 2018 zijn we gestart met het vervangen van open verbrandingstoestellen (geisers) door CV-installaties. De belangrijkste reden om dit te doen is het verhogen van de veiligheid. Bij open verbrandingstoestellen is sprake van een verhoogd risico op koolmonoxidevergiftiging bij ondeugdelijk gebruik, bijvoorbeeld door te weinig ventilatie. Een bijkomend voordeel van een cv ten opzichte van een geiser is dat het wooncomfort er op vooruit gaat en dat er over het algemeen ook energie bespaard wordt.

Deze werkzaamheden liepen door in 2019, waarbij we er voor gekozen hebben om ook in de zogenaamde H-flats in het Staatsliedenkwartier de open verbrandingstoestellen te vervangen. De vervanging in de H-flats is naar verwachting eind april 2020 afgerond. Bij de overige individuele vervangingen zijn er nog 19 woningen waar het werk nog uitgevoerd moet worden. De moeilijkheid hierbij is, dat deze huurders veelal weigeren om de werkzaamheden toe te staan en/of daar aan mee te werken.

In ons appartementencomplex Glasnost (C1215) is het glazen dak van het Atrium vervangen. Dit was nodig, omdat de oude beglazing teveel zonlicht en warmte naar binnen door liet, waardoor er extreem hoge temperaturen konden ontstaan in het Atrium. Helaas is het effect nog onvoldoende verbeterd. In 2020 nemen we nog aanvullende maatregelen.

In het gebouw Westerzande (C1533) hebben we om dezelfde reden het glazen dak en de wanden beplakt met zonwerende folie. Daar is het resultaat naar tevredenheid.

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 beheer van en dus ook het onderhoud aan de bijzondere warmte-installaties (pellet-installatie en WKO's) is ondergebracht bij een externe partij.

Dagelijks onderhoud

Net zoals onze huurders vinden wij het belangrijk om een reparatieverzoek in een keer af te handelen. Daarom hebben we met onze twee hoofdaannemers hierover afspraken gemaakt, die we gedurende het jaar monitoren. De kosten voor het reparatieonderhoud bedroegen in 2019 ruim € 1,9 miljoen. 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 totaal besteedden we in 2019 € 4,8 miljoen aan mutatieonderhoud. We hebben voor bijna 30% van de mutatiewoningen hoge kosten gemaakt om de woning in de door ons gewenste staat op te leveren aan de nieuwe huurder. Dit was onder andere het geval bij ontruimingen en vrijwillige huuropzeggingen bij overlast, huurschuld of woonfraude. Andere dure mutatiewoningen betreffen huuropzeggingen na overlijden van de huurder of door verhuizing naar een verzorgingshuis. Hierbij is de veelal lange woonduur (oplopend tot maar liefst 52 jaar), een factor. Net zoals het bouwjaar van de mutatiewoningen. Ook in enkele woningen die we in het kader van Koopgarant of Koopplus terugkochten, hebben we hoge mutatiekosten gemaakt om de woning weer terug in de verhuur te nemen.

Verder maakten we over het mutatieonderhoud 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. Ook de komende jaren heeft het verhuisproces continu onze aandacht ten aanzien van klanttevredenheid, kosten en doorlooptijden.



5 Goed Wonen

Goed Wonen is een basisbehoefte. Als woningcorporatie zijn wij ons hiervan bewust en zien we hierbij een toename van huurders die ondersteuning nodig hebben om goed te kunnen wonen. Waar nodig bieden we deze ondersteuning. We spreken daarbij wel duidelijk uit wat we van de huurders verwachten en wat zij van ons kunnen verwachten.

5.1 Dienstverlening

5.1.1 Klantportaal

Begin 2019 namen wij een nieuw klantportaal binnen onze website in gebruik. Inmiddels activeerden bijna 1.700 huurders hun account. Via www.degoedewoning.nl kunnen onze 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 en het huursaldo en vinden ze antwoorden op veel gestelde vragen. Ook kunnen huurders zelf hun contactgegevens wijzigen of de huur opzeggen. Van deze laatste mogelijkheid maakten al 82 huurders gebruik. Nog eens 379 huurders zegden de huur op via een webformulier. Voor het melden van een reparatieverzoek is 1.230 keer een webformulier gebruikt. We zien dat de huurders gemak ervaren van onze digitale dienstverlening. Daarnaast blijven alle andere kanalen zoals mail, telefonie en een bezoek aan kantoor ook beschikbaar.

5.1.2 Krachtig onthaal

We willen dat al onze huurders succesvol kunnen wonen. Hier zetten we preventief op in door bij elke kandidaat huurder een 'Krachtig onthaal' op maat aan te bieden. We beginnen met een vooronderzoek en afhankelijk van de uitkomsten hiervan gaan we het gesprek aan. Aandachtsgebieden kunnen financieel en/of sociaal van aard zijn. De volgende onderwerpen komen aan de orde in een krachtig onthaal:

- Financiële toets;
- Kennismaken;
- Woonlasten;
- Buurt- en wijkinformatie;
- Woon- en leefregels;
- Wederzijdse verwachtingen.

De nadruk kan per onderwerp verschillen. Zo gaan we bij een kandidaat huurder met een financieel aandachtsgebied uitgebreider in 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 Vereniging Samenwerkende Woningcorporaties (VSW) maakt 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.

Voor ons was de taakstelling om 43 vergunninghouders te huisvesten in 2019. Dit is inclusief nagereisde familieleden in het kader van gezinshereniging. In totaal huisvestten we in 2019 52 vergunninghouders. Hiermee hebben we onze taakstelling ruimschoots gehaald.

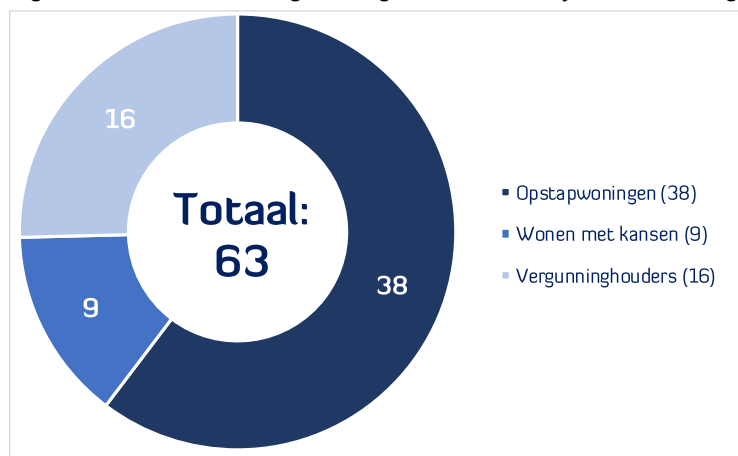
Sinds 1 januari 2016 is binnen Apeldoorn de Overeenkomst Opstapregeling van kracht. Gemeente, corporaties en zorginstellingen werken samen om woningzoekenden die daaraan toe zijn vanuit een intramurale setting via directe bemiddeling te huisvesten in een zelfstandige woning. Voorwaarde is dat deze nieuwe huurders voldoen aan een woonvaardighedencheck. Zij krijgen in de 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 2019 hebben wij 38 'opstappers' aan een woning geholpen.

Ook is er in 2019 een ervaringsonderzoek gedaan onder huurders met een opstapcontract en is het proces geëvalueerd. Met de uitkomsten hiervan zijn nieuwe procesafspraken gemaakt over 'als het niet goed gaat in de opstapwoning'. Met de nieuwe werkafspraken willen we het opstaptraject nog succesvoller laten verlopen voor de opstappers.

Wonen met Kansen is een vorm van samenwerking tussen de gemeente Apeldoorn, De Goede Woning en Iriszorg. Het doel is om jongeren, die hun leven niet helemaal op orde hebben én met een huisvestingsprobleem kampen, een kans te geven om hun leven binnen 2 jaar weer op orde te brengen. De Goede Woning heeft hiervoor 21 gestoffeerde zelfstandige woningen beschikbaar gesteld. De gemeente en Iriszorg zorgen voor begeleiding van de jongeren.

Het percentage van met succes afgesloten trajecten fluctueert over de jaren. Gemiddeld over de looptijd van het project is het ongeveer 65%. Ongeveer 7% van de deelnemers zet zelf het traject stop. Van 28% is het traject op initiatief van de begeleiders beëindigd.

Figuur 9: Aantal woningen toegewezen aan bijzondere doelgroepen, 2019



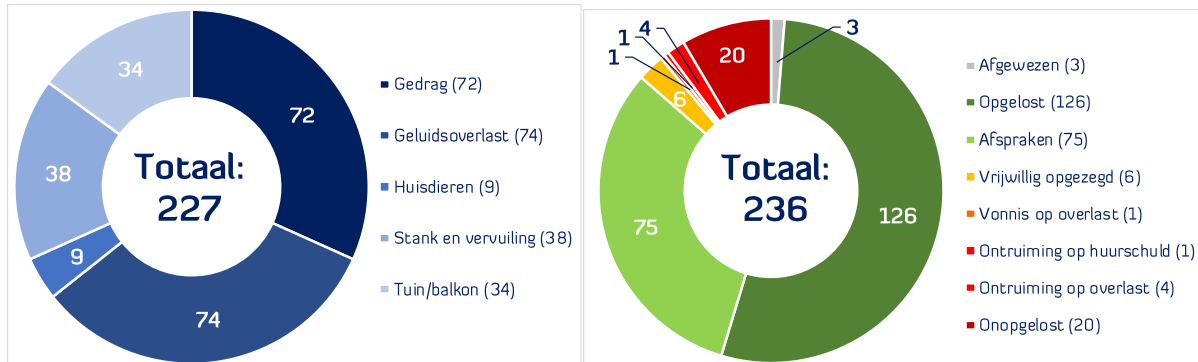
5.3 Goed Wonen

5.3.1 Overlast

We ontvingen 227 nieuwe meldingen van overlast. Hierbij merken we dat de overlastsituaties ingewikkelder worden en vaak een multiprobleemachtergrond kennen. Dit past bij het landelijke beeld, dat er steeds meer mensen met een specifieke problematiek in een reguliere woning blijven of komen wonen.

Verder zien we dat de aard van de klachten vergelijkbaar is met voorgaande jaren. Ook in 2019 gaan de meeste overlastmeldingen over geluid. Door de inzet van verschillende initiatieven en maatregelen willen we de meldingen zo veel mogelijk voorkomen. Bijvoorbeeld door het stellen van eisen aan de vloerbedekking in gehoorde woningen.

Figuur 10: Overlast 2019: nieuwe dossiers (links) en resultaten aanpak overlast (rechts)

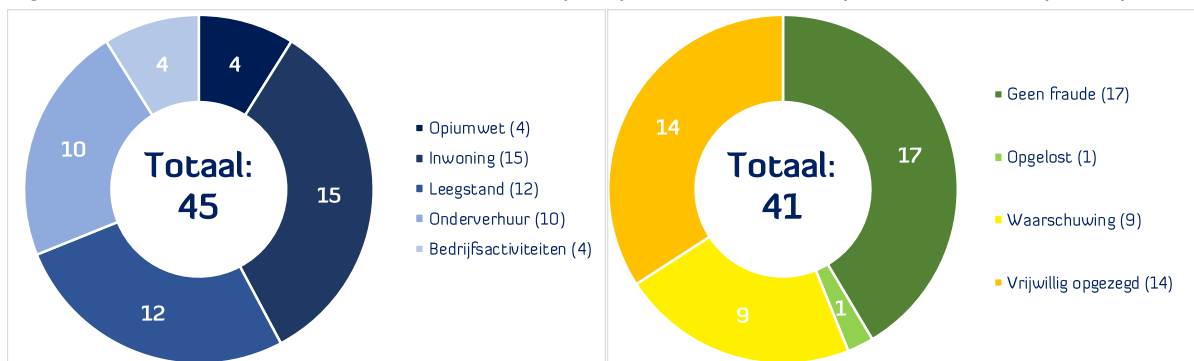


5.3.2 Woonfraude

We hebben in de stad 2 convenanten gesloten ten behoeve van het bestrijden van woonfraude respectievelijk hennepcultuur. Het convenant woonfraude met alle woningcorporaties, de gemeente en andere partijen in Apeldoorn is geactualiseerd. Hierin zijn de afspraken op dit terrein weer besproken en waar nodig aangepast, met name op gebied van Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Het hennepconvenant moet ook nog worden aangepast naar aanleiding van de AVG. De gemeente neemt hierin het initiatief. In juli was er een voorlichtingsbijeenkomst voor alle hierbij betrokken corporatiemedewerkers in Apeldoorn. Een specialist van de politie heeft de medewerkers bijgepraat over hoe je hennepcultuur kunt signaleren en over actuele ontwikkelingen.

Het belang om woonfraude te bestrijden wordt groter, omdat wonen steeds meer een schaars goed geworden is. We ontvingen in 2019 45 nieuwe signalen over mogelijke woonfraude en rondde 41 dossiers af. Bij ruim 40% van de afgehandelde dossiers bleek geen sprake te zijn van woonfraude. Als we wel woonfraude constateren, zetten we in op vrijwillige huuropzegging door de huurder. Hierdoor krijgen huurders meer tijd om op zoek te gaan naar alternatieve woonruimte en voorkomen we de kosten van een juridische procedure. In 2019 is dit in 14 maal voorgekomen. Soms geven we huurders een waarschuwing. Dit doen we als er nog onvoldoende bewijslast is. Mocht er in de toekomst een nieuw signaal komen, dan biedt deze waarschuwing mogelijkheden het dossier verder op te bouwen. In 2019 hebben we dit 9 keer gedaan.

Figuur 11: Woonfraude 2019: 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 begelevingsvraagstukken snel en adequaat te ondersteunen. Het doel van deze preventieve aanpak is:

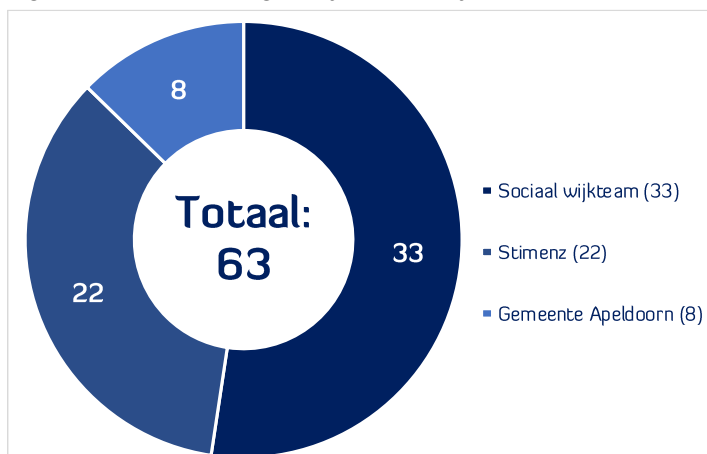
- het vroegtijdig signaleren en aanpakken van schuldenproblematiek, zodat onoplosbare schulden worden voorkomen;
- het voorkomen van huisuitzetting, doordat de huurder de noodzakelijke woonvaardigheden aanleert;
- het voorkomen dat leefgebieden achteruitgaan, door hulpvragen duidelijk te krijgen en daarvoor 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 huurder of er een verminderde vorm van zelfredzaamheid is. In 2019 hebben we 63 huurders aangemeld bij de sociale wijkteams en andere instanties.

Vanwege de inwerkingtreding van de AVG kunnen we alleen gegevens delen en een huurder aanmelden bij het sociaal wijkteam nadat deze hiervoor toestemming heeft gegeven. Het komt helaas nog regelmatig voor dat we geen toestemming krijgen.

Dit jaar hebben we een procedure opgesteld voor het melden van een huurder bij het sociaal wijkteam (SWT), de Stadsbank en Stimenz. Dit was met name nodig, omdat het soms voorkomt dat een huurder waar we geen contact mee kunnen krijgen ontruimt gaat worden. In dat geval is sprake van vitaal belang en worden alsnog alleen de adresgegevens doorgegeven aan één van de genoemde instanties. De hoop is dat zij de huurder wel kunnen bereiken en uiteindelijk de ontruiming alsnog kunnen voorkomen. De huurder wordt hier vooraf over geïnformeerd. Deze procedure is inmiddels overgenomen door alle corporaties. Dit is een mooi resultaat, waarmee we ervoor zorgen dat alle corporaties op dezelfde wijze omgaan met de aanmeldingen bij de genoemde instanties.

Figuur 12: Aanmeldingen bij sociale wijkteams en andere instanties in 2019



5.4 Huurbemiddeling

Structureel te weinig geld hebben om van rond te komen is helaas een situatie die voor een deel van onze huurders de dagelijkse praktijk is. Armoede is veel breder dan alleen een woonlastenvraagstuk. Ondanks onze inspanningen om woningen betaalbaar te houden zijn er huurders die een huurachterstand oplopen. De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt om dit voor te zijn en met resultaat. De achterstanden zijn aanzienlijk afgenomen door preventief handelen.

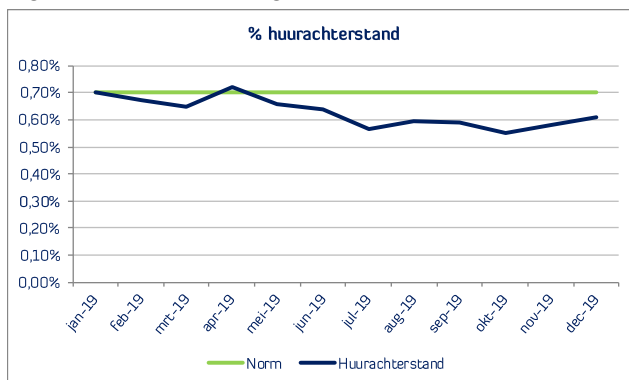
5.4.1 Huurachterstand

De Goede Woning richt zich met haar beleid bij huurachterstand op 2 hoofddoelstellingen:

- het voorkomen van oplopende huurachterstanden;
- het beperken van het aantal woningontnuimingen per jaar op basis van huurschuld.

Door gezamenlijke inspanningen is de huurachterstand (als % van de jaarhuur) gedaald in 2019. Dit deden we onder andere door huishoudens met een structurele achterstand aan te schrijven en hen een regeling aan te bieden om deze achterstand in te lopen. Dit heeft geleid tot minder huishoudens met een structurele huurachterstand en vervolgens ook tot minder deurwaarderzaken en ontruimingsvonnissen. Hierdoor is het aantal afgesproken betalingsregelingen echter wel (tijdelijk) toegenomen.

Figuur 13: Ontwikkeling van de huurachterstand van zittende huurders in 2019



5.4.2 Begeleiding bij huurachterstand

Wij hebben als doel om elke klant (huurder) succesvol te laten wonen. Dit gebeurt door klanten met een beginnende huurachterstand preventief, proactief en outreachend⁵ te benaderen. Hierbij is het de bedoeling om in een vroeg stadium een oplossing voor het betalen van de huurachterstand te bespreken en een oplossing te vinden met de klant. Door in gesprek te gaan en waar nodig samenwerking te zoeken met collega's en ketenpartners, wordt gekeken naar de mogelijkheden om de financiële situatie te stabiliseren en de huurachterstand in te lopen.

Het doorverwijzen van klanten naar een netwerkpartner gebeurt altijd met schriftelijke toestemming van de klant. Op het moment dat de klant toestemming geeft voor hulpverlening, kan de betaalachterstand van dat moment voor een periode van 4 weken worden 'bevroren'. De hulpverlenende instantie gebruikt deze periode om de problemen van de klant te inventariseren en met een plan van aanpak te komen. Dit kan een aflosplan van de schuld zijn maar ook de conclusie dat schuldhulpverlening nodig is. In alle gevallen geldt dat de achterstand niet verder mag oplopen. Mislukt de hulpverlening omdat de klant niet of onvoldoende meewerkt, dan is de achterstand ineens opeisbaar en kan de deurwaarder worden ingeschakeld.

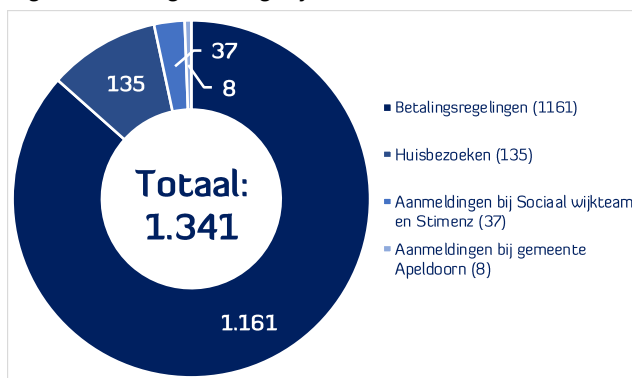
Met de schuldhulpverlening van de gemeente Apeldoorn zijn specifieke afspraken gemaakt voor het preventief aanmelden van klanten met een beginnende huurbetalingsachterstand. De insteek van aanmelding bij de schuldhulpverlening is dat de klant in budgetbeheer gaat. Hierdoor worden de huurbetalingen en andere vaste lasten in de meeste gevallen tijdig en met de gewenste regelmaat betaald. Indien er sprake is van meerdere schulden volgt een traject voor een minnelijke schuldregeling.

We merken ook dat niet alle huurders met een achterstand open staan voor hulp bij (betalings)problemen. Huurders moeten sinds de invoering van de AVG expliciet toestemming geven

⁵ Outreachend werken. Een werkmethode waarbij actief ingezet wordt op het leggen van contact met de doelgroep, het onderzoeken van de vragen en het motiveren en verwijzen van de doelgroep naar vormen van hulpverlening en/of maatschappelijke opvang of anderszins.

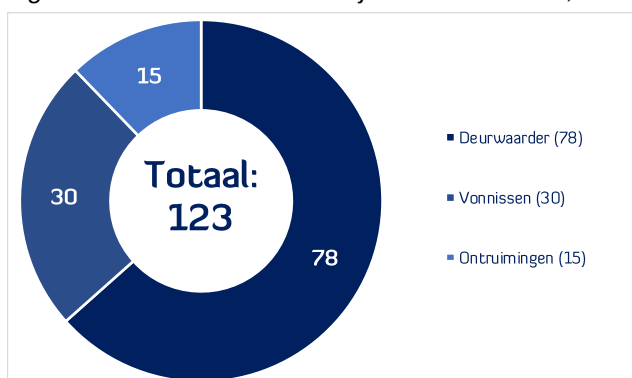
voor het delen van hun gegevens met welzijnsinstanties. Niet iedereen gaat hiermee akkoord. Het aantal meldingen bij deze instanties is daardoor afgenomen. Het aantal mensen dat hulp ontvangt daarmee ook.

Figuur 14: Begeleiding bij huurachterstand, 2019



We schakelden in 2019 minder vaak dan in voorgaande jaren de deurwaarder in voor het innen van de huur. Dit is vooral het gevolg geweest van onze slepersactie en preventief incassobeleid. Ook het aantal huurders dat een ontruimingsvonnis heeft gekregen en het aantal huurders dat daadwerkelijk ontruimd is, is gedaald ten opzichte van 2018.

Figuur 15: Juridische acties bij huurachterstand, 2019



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 in ons dagelijkse werk voorbijkomen. Wij houden toezicht op de zorg voor de schoonmaak, het beheer van algemene ruimtes en het onderhoud van het groen rondom onze woningen. 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

Vanuit verschillende locaties in ons bezit zijn 7 buurtbeheerders actief in de stad, met name in wijken waarin wij veel hoogbouw bezitten. 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.

De drie buurtbeheerders in de zuidelijke stadsdelen, houden gezamenlijk spreekuur in dok Zuid. De andere buurtbeheerders zijn vaak alleen aan het werk. Om van elkaar te leren hebben we in 2019 afspraken gemaakt over collegiaal bij elkaar buurten zodat we van elkaar kunnen leren.

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. Soms staat de leefbaarheid van wijken centraal en bij andere initiatieven wordt meer gefocust op specifieke doelgroepen. Ook ideeën van huurders ondersteunen we graag wanneer deze bijdragen aan een Goede Woonomgeving.

We zien de problematiek in sommige wijken toenemen. Een gecoördineerde aanpak met gemeente, politie en andere professionals is nodig om de problemen aan te kunnen pakken. We willen graag meer aandacht geven aan preventie, maar merken dat veel tijd en energie gaat zitten in het reageren op incidenten. Door met huurders te spreken over huisregels, in te zetten op het aanleren van de gewenste woonvaardigheden en hier bij nieuwe huurders proactief over te spreken, werken we er met onze partners aan om ongewenste situaties te voorkomen. Onze medewerkers steken hier veel tijd in. Hieronder geven we een aantal voorbeelden van onze initiatieven en samenwerkingen in de wijken.

Foto van de wijk

Het is belangrijk dat partijen eerder doordrongen raken van eventuele problemen in de wijken, zodat op tijd actie ondernomen kan worden en niet pas als de problematiek eigenlijk al uit de hand loopt. Begin 2019 namen wij het voortouw met betrekking tot de 'Foto van de wijk'. Binnen de werkgroep Strategisch voorraadbeleid van de VSW-corporaties is een aanzet gegeven voor een pilot: Foto van De Maten. Op basis van beschikbare data wordt inzicht gegeven in het vastgoed, de woonruimteverdeling, de bewoners en de woonomgeving. Daarnaast geeft de gemeente invulling aan een gebiedsmonitor. In deze monitor presenteren zij informatie op wijk- en buurniveau. We zijn aan het onderzoeken op welke

wijze we de foto van de wijk en de gebiedsmonitor kunnen combineren. Ook verwachten we dan de pilot van de foto van De Maten af te ronden en aan het VSW-bestuur te kunnen presenteren. De overige foto's van de wijken worden in 2020 opgesteld.

Cameratoezicht

We zijn terughoudend met cameratoezicht. Dit om te voorkomen dat we hierdoor problemen naar andere plekken gaan verplaatsen en vanwege de privacy van mensen. Als wij meldingen krijgen van incidenten pakken we het uiteraard wel serieus op. Om een eenduidig beleid te hanteren voor cameratoezicht, hebben we een protocol opgesteld voor het cameratoezicht. In 2019 hebben we na melding van incidenten camera's geplaatst in de bergingsgang van de flat De Korf. Hierna deden zich geen incidenten meer voor.

Welkom in de wijk

Twee van onze consultants Wijk en ontwikkeling zijn nauw betrokken geweest bij het project vanuit Vluchtelingenwerk 'Welkom in de Wijk'. Hier bereiden we vergunninghouders goed voor op het wonen in de wijk. In dit project worden professionals én burens betrokken bij een succesvolle integratie in de wijk. Er zijn korte lijntjes en via een app weet men elkaar snel te vinden en actie te ondernemen wanneer dit nodig is. Beide consultants zijn ook cultuurambassadeurs met speciale aandacht voor cultuursensitief werken. Zij proberen de gewenste woonvaardigheden bij mensen vanuit andere culturen beter onder de aandacht te brengen.

Problematiek Vogelplein

Op het Vogelplein was begin 2019 sprake van behoorlijke overlast door groepen jongeren. Zij schoolden samen rondom diverse auto's, vertoonden intimiderend gedrag en veroorzaakten geluidsoverlast voor de omwonenden. We werkten samen met diverse professionals van de gemeente, de politie, de buurtregisseur en de buurtassistent aan het bestrijden van de overlast. Zo zijn er twee bewonersavonden georganiseerd en spraken we jongeren tijdens huisbezoeken aan op hun gedrag. Daarnaast stelden we een lege woning beschikbaar, waarvandaan gepost kon worden en deelde de politie boetes uit aan de jongeren. Ook kregen 5 bewoners een voortuintje, waardoor hangjongeren hun auto niet meer vlak voor de gevel kunnen parkeren. Dit alles heeft er toe geleid dat de overlast verdwenen is en het plein weer wordt gebruikt door jongere kinderen om te spelen.

Aanpak tuinen Burgersveld

Eén van de aandachtspunten die naar voren komt in ons klanttevredenheidsonderzoek is het onderhoud aan individuele tuinen van huurders. Daarom voerden we, na signalen van een huurder uit de buurt, een inspectie uit van de tuinen in het Burgersveld en Schoutenveld. Bij bijna 1 op de 10 woningen bleek de tuin onvoldoende op orde. We hebben de huurders hierop aangesproken en aangeschreven. Vervolgens zijn de tuinen door hen weer netjes opgeknapt.

Revitaliseringswijken

Verder zijn we ook bij de (re)vitaliseringswijken zoals het Staatsliedenkwartier, Brummelhof en De Dreven betrokken geweest, evenals bij buurtschouwen. In het kader van de revitalisering heeft de gemeente, samen met diverse betrokken professionals, aan bewoners in deze wijken gevraagd wat hun wensen zijn voor de buurt. De wensen gingen vooral over het winkelplein, verkeersmaatregelen, openbaar groen, zwerfafval en hangjongeren. Voor ons geldt dat het tuinonderhoud van eengezinswoningen kan verbeteren en dat er vragen zijn over de woningtoewijzing.

Glasnost

We hebben onze bewoners van appartementengebouw De Glasnost bezocht met de buurtbus. De input van bewoners leidde tot een schilderbeurt voor de entree en verbetering van de verlichting. Omdat bewoners vragen stelden over de brandveiligheid van het gebouw, is een expert van de brandweer ingeschakeld om daarover informatie te geven.

Stakeholders



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. Ook hebben we te maken met het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit woningcorporaties (Aw), onze toezichhouders.

Met onze huurdersbelangenvereniging hebben we maandelijks overleg. Met de gemeente en VSW-collega's is er gemiddeld eens per 6 weken formeel bestuurlijk overleg. Daarnaast is er frequent sprake van ambtelijk overleg. Gezamenlijk bepalen we de agenda. Daarnaast hebben we ons formele tripartite overleg tussen de gezamenlijke woningcorporaties, de gezamenlijke huurdersbelangenverenigingen en de gemeente Apeldoorn, minimaal 3 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 Het Bod uit. Dat bespreken we na de zomerperiode. Daarna stellen we de prestatieafspraken voor het komende jaar met elkaar op. Communicatie hierover doen we gezamenlijk.

Andere belangrijke stakeholders zijn maatschappelijke partners als Stimenz, Iriszorg, Vluchtelingenwerk en de politie. 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.

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 2019 spraken we op constructieve wijze onder andere over:

- Landelijke en lokale ontwikkelingen;
- Jaarplan en begroting 2019;
- Ondernemingsplan 2020 t/m 2024;
- Prestatieafspraken en Het Bod 2020;
- Indicatieve bestedingsruimte woningcorporaties (IBW) 2019;
- 500 extra sociale huurwoningen in Apeldoorn;
- Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- Klachtencommissie KLAC;
- Woonkeus Stedendriehoek;
- Voortgang werving nieuwe commissarissen RvC;
- Onderhoud, renovatie en energetische projecten;
- Huuraanpassing bij inkomensterugval;
- Woonfraudeconvenant;
- Behoefteteonderzoek woonwagenebewoners en kermisexploitanten.

Dit jaar werd advies gevraagd over:

- De jaarlijkse huuraanpassing en de inkomensafhankelijke huurverhoging;
- Reglementen werkzaamheden bewoonde en niet-bewoonde staat
- Het Bod 2019;
- Reglement klachtencommissie KLAC;
- Beleidsmatige aanpassingen Samenwerkingsovereenkomst Woonkeus Stedendriehoek;
- Ondernemingsplan 2020 t/m 2024;
- Profielschets lid RvC op voordracht van De Sleutel.

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

We hebben veel 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.

In 2019 was De Sleutel actief betrokken bij het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan. We hebben met hen vooraf een aantal gesprekken gevoerd. Ook is De Sleutel betrokken bij de themabijeenkomst met de RvC, het managementteam en de Ondernemingsraad.

7.2 *Gemeente*

In 2019 voerden de corporaties in VSW-verband 2 keer bestuurlijk overleg met de gemeente. Daarnaast hebben de bestuurder en manager Vastgoed 2 keer met de wethouder gesproken. In één van deze ontmoetingen stond een bezoek aan de renovatie van de Eendenweg centraal. Daarnaast is op project- en casusniveau veelvuldig contact tussen onze medewerkers en de gemeente. Ook is in 2019 onder leiding van onze bestuurder een tweetal bijeenkomsten georganiseerd, met als doel de samenwerking op beleidsniveau te versterken. In deze bijeenkomsten deelden we beleidsinhoudelijke vraagstukken en maakten we afspraken over het continueren van de ontmoeting op verschillende thema's. In het tripartiete overleg hebben we elkaar daarnaast op bestuurlijk niveau ook 4 keer getroffen in 2019.

In de ontmoetingen is veel gesproken over de woonagenda, de bouw van de 500 extra sociale huurwoningen, het thema wonen en zorg, de energietransitie, de wijkaanpak, het behoefteonderzoek rond woonwagens, de locatiekeuze Skaeve Huse en de zorgunit bij een woning in de wijk Het Woudhuis. Ook zijn de uitkomsten van de visitatie besproken, de motie rond de verhuurdersheffing en natuurlijk de procesaanpak voor het bod en de prestatieafspraken. Begin 2019 legden we in het kader van het bod en de prestatieafspraken verantwoording af over 2018 en haalden we bij partijen op wat zij belangrijk vinden voor 2020. Voor 2020 zijn gezamenlijk 4 bestuurlijke prioriteiten bepaald: wonen en zorg, realisatie van 500 woningen in het sociale segment, leefbaarheid in wijken (tegengaan van segregatie) en duurzaamheid.

7.3 *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. 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. In 2019 is het reglement van de KLAC aangepast aan het voorbeeldreglement van Aedes en de Woonbond. Dit is eind 2019 door de aangesloten corporaties ondertekend. Hier ging een intensieve periode van afstemming en advies aan vooraf, omdat bij iedere corporatie een individueel adviestraject doorlopen moest worden.

De KLAC geeft als algemeen advies om de lijnen tussen huurder en verhuurder zo kort mogelijk te houden, 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.

Er zijn in 2019 in totaal 9 klachten aangemeld bij de KLAC. Hiervan heeft slechts 1 klacht geleid tot een hoorzitting. Het advies van de KLAC is hierbij overgenomen. Van de overige klachten zijn 5 klachten intern opgelost, 1 klacht was niet bij ons bekend en is intern opgelost, bij 1 klacht was onze interne procedure nog niet afgerond en de behandeling van 1 klacht loopt nog door in 2020.

De klachten zijn erg divers van aard. Zaken hebben betrekking op niet (volledig) nagekomen beloften na renovatie, tegen de wil van de huurder een woning voorzien van centrale verwarming, stankoverlast, wooncomfort, geluidsoverlast of onjuiste bejegening.

7.4 Verbindingen

Stichting 'Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties' (VSW)

De corporaties Veluwonen, Ons Huis, De Woonmensen en De Goede Woning werken in de stichting VSW nauw samen. Naast de reguliere gespreks- en afstemmingsonderwerpen is er veel tijd besteed aan het bod, de prestatieonderwerpen, het armoedepact, het reglement 'Sloop, renovatie en groot onderhoud' en het thema wonen en zorg. Ook stond de stakeholderconferentie op de agenda, dit jaar in het kader van wijkgericht werken.

Stichting 'Woonkeus Stedendriehoek'

Woonkeus Stedendriehoek is een samenwerkingsverband van woningcorporaties in de regio Stedendriehoek (Apeldoorn, Deventer, Zutphen). Deze samenwerking spitst zich toe op de woonruimteverdeling met als doel het bevorderen van een optimale verdeling van woonruimte in de Stedendriehoek. 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, standplaatsen en werkterreinen in Apeldoorn.

Op basis van het eind 2018 gepresenteerde nieuwe rijksbeleidskader heeft de gemeente besloten behoefteonderzoek te laten uitvoeren voor zowel woonwagenbewoners als kermisexploitanten in Apeldoorn. Dit onderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Labyrinth Onderzoek en Advies. Uit het onderzoek blijkt dat er behoefte is aan meer plaatsen voor zowel woonwagenbewoners als kermisexploitanten. In september 2019 heeft het college van burgemeester en wethouders kennis genomen van de uitkomsten en deze met de gemeenteraad besproken. De gemeente stelde begin 2020 een plan van aanpak op voor het vervolg en bespreekt dit via onze bestuurder, als voorzitter van BWSA, en de coördinator van BWSA met de corporaties. De corporaties hebben daarbij bestuurlijk aangegeven te willen streven naar een goede huur/koop-verhouding. De follow up van genoemd onderzoek maakt deel uit van de prestatieafspraken 2020.

Woningnet N.V.

In 2008 gingen we een samenwerking aan met Woningnet N.V. bij de inrichting van het woonverdeelsysteem 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 2019 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 2019 nog 6 financieringsovereenkomsten.

'duurzame energie Apeldoorn' (deA)

We hebben 2 participaties in deze energievoöperatie. 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 2019 zijn er geen nieuwe VvE's bijgekomen waarin wij participeren.

Tabel 4: Overzicht van verbindingen, ultimo 2019

Verbindingen	Rechtsvorm	Deelname	Inbreng (€)	Lening u/g (€)	Rekening courant (€)	Verbinding in 2019 (€)	
						lasten	baten
Vereniging Samenwerkende Woningcorporaties	Stichting					68.410	
Woonkeus	Stichting					17.724	
Beheer woonwagens en standplaatsen Apeldoorn	Stichting				159.782		70.523
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					238.882	
Totaal			1.120	115.141	159.782	325.016	70.523

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 warmtenet Kerschoten (portefeuillehouder duurzaamheid VSW);
 - 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
 - Regionale Commprofs-netwerk van Samenwerk@Corporatie
- 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:
 - Werkgroep Portefeuillesturing bij De Corporatiestrategie
 - Netwerk Bedrijfsjuristen van Aedes
 - Diverse communities Aedes, waaronder: Bedrijfsjuristen, Betaalbaar bouwen en wonen, Digitalisering en Informatievoorziening, Kwaliteitsbeïnvloeding, Privacy en Informatiebeveiliging, Startmotor & Renovatieversneller, Verbeteren Bedrijfsvoering en Veranderkracht, Verduurzamen en Wonen en Zorg.
 - Platform 31: Intervisie Huurbeleid.
- Bestuurssecretaris:
 - Netwerk Bestuurssecretarissen van Aedes.
- Bestuurscontroller:
 - Netwerk Controllers van Aedes;
 - Klankbordgroep Privacy en informatiebeveiliging 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;
- Netwerkoverleg 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.

Organisatie



8 Organisatie

8.1 Benchmark en Klanttevredenheid

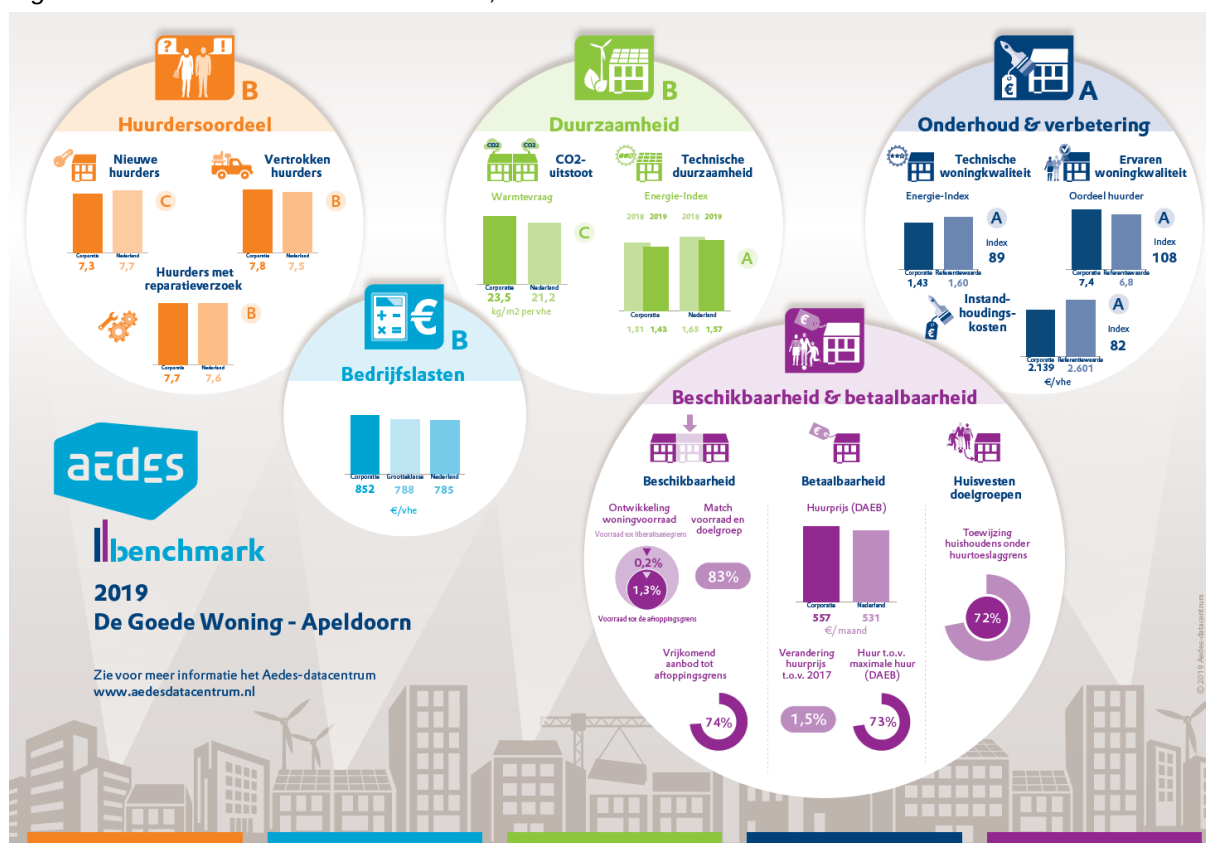
We laten ons werk en de behaalde resultaten op een aantal manieren extern beoordelen. Zo nemen we jaarlijks deel aan de Aedes-benchmark en voeren we maandelijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit. In 2019 heeft ook ons tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Verder laten we ons vierjaarlijks visiteren. Het doel van deze onderzoeken is om (gezamenlijk) te leren en te verbeteren.

8.1.1 Resultaten

Aedes-benchmark

In de Aedes-benchmark wordt onderzoek gedaan naar de prestaties van corporaties op het gebied van dienstverlening en bedrijfslasten. De belangrijkste prestaties en kosten van de corporaties worden onderling met elkaar vergeleken en beoordeeld. In onderstaand overzicht zijn de beoordelingen op de diverse prestatievelden af te lezen.

Figuur 16: Resultaten Aedes-benchmark, 2019



Tabel 5: Resultaat Aedes-benchmark 2019

Prestatieveld	Resultaat 2019
Huurdersoordeel	B
Bedrijfslasten	B
Duurzaamheid	B
Onderhoud en verbetering	A

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Om het jaar laten we een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren, waarin we huurders vragen naar hun mening over de gehele range van onze werkzaamheden.

Daarnaast meten we in ons maandelijks klanttevredenheidsonderzoek de waardering van onze klanten op een beperkt aantal thema's. We zijn hiermee gestart, omdat we directer, intensiever en dichter op het proces willen meten (bijvoorbeeld direct na het betrekken van een woning).

Tweejaarlijks KTO

In 2019 is het tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek gehouden. In totaal hebben 760 huurders meegedaan, op basis van een steekproef. De waardering wordt aan huurders gevraagd die niet recent contact hebben gehad. Er was een goede verdeling over onze buurten, waardoor de cijfers voor ons voldoende representatief waren. We hebben gekeken naar de vier thema's vanuit ons ondernemingsplan:

- Goede Woning; de woning wordt beoordeeld met minimaal een 7;
- Goede Prijs; 80% van de huurders vindt de huurprijs (zeer) redelijk;
- Goed Wonen; de dienstverlening wordt beoordeeld met minimaal een 7,5;
- Goede Woonomgeving; de buurt wordt beoordeeld met minimaal een 7.

Tabel 6: Resultaten van het 2-jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek

Gemiddeld cijfer voor	2019	Doel
Goede Prijs	74%	80%
Goede Woning	7,1	7,0
Goed Wonen	7,4	7,5
Goede Woonomgeving	6,9	7,0

De waardering in ons tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek ligt net onder onze doelstellingen, Maar we zijn tevreden met het resultaat en de feedback die we hebben ontvangen. Wij hebben hieruit de volgende verbeterpunten geformuleerd:

- Verbeteren van de energiezuinigheid en gehorigheid van onze woningen;
- Onze middelen inzetten voor duurzaamheid en onderhoud; 50% van de huurders die aangeeft duurzaamheid belangrijk te vinden is bereid hiervoor meer te betalen;
- Aandacht voor het nakomen van afspraken en klantomgang (communicatie);
- Aandacht voor het onderhoud van de individuele tuinen.

De uitkomsten hebben we meegenomen bij het opstellen van ons nieuwe ondernemingsplan.

Maandelijks KTO

De cijfers van het maandelijks KTO worden gebruikt als input voor de Aedes benchmark. Maar vooral ook om maandelijks onze dienstverlening te toetsen en te leren uit de feedback die we van onze huurders krijgen. De huurders bij het maandelijks onderzoek worden benaderd naar aanleiding van een contactmoment: een reparatieverzoek, het betrekken van een woning of het verlaten van een woning. Hierbij wordt hen gevraagd naar de waardering van onze dienstverlening en die van onze hoofdaannemers. Over het gehele jaar gezien, ligt de waardering in het maandelijks klanttevredenheidsonderzoek op of boven onze norm. Hieronder het verloop van de waardering over het jaar.

Tabel 7: Resultaat maandelijks klanttevredenheidsonderzoek 2019

Gemiddeld cijfer voor	Januari t/m april	Mei t/m augustus	September t/m december	Geheel 2019	Doel
Contact met DGW	7,7	7,6	7,7	7,7	7,5
Kwaliteit woning	7,2	7,3	7,3	7,3	7,0
Waardering buurt	7,2	7,3	7,3	7,3	7,0
Dienstverlening nieuwe huurders	7,3	7,5	7,6	7,5	7,5
Dienstverlening vertrokken huurders	8,0	7,7	7,8	7,8	7,5
Dienstverlening reparatieverzoek	7,6	7,6	7,6	7,6	7,5

Visitatie

In de eerste maand van 2019 zijn gesprekken gevoerd in het kader van de maatschappelijke visitatie over de periode 2014-2017 bij De Goede Woning. Het doel van de visitatie was om onze maatschappelijke prestaties onafhankelijk te laten beoordelen. Daarbij wilden we graag van de visitatie leren om ons opnieuw te kunnen verbeteren.

We zijn blij met het resultaat van onze visitatie. De gemiddelde score was een rapportcijfer 7,6. In onderstaande tabel staan de scores per onderdeel.

Tabel 8: Beoordeling visitatie

Perspectief	Cijfer
Presteren naar Opgaven en Ambities	7,8
Presteren volgens Belanghebbenden	7,4
Presteren naar Vermogen	7,7
Governance	7,5

Begin maart presenteerde de commissie de resultaten van de visitatie aan het bestuur, het managementteam en de raad van commissarissen. Het resultaat stemde tot tevredenheid. De afgelopen periode is hard gewerkt aan het verder professionaliseren van onze dienstverlening en onze stakeholders gaven aan dit te waarderen. Verbetersuggesties voor onze beleidsagenda zijn ook genoemd. Zo vragen de opgaven 'inclusieve wijken' en 'wonen & zorg' om verbreding in de samenwerking in de stad. Daarnaast is het gezamenlijk oppakken van de energietransitie in wijken, samen met de gemeente en de particuliere sector, wenselijk. Deze aandachtspunten zijn meegenomen in ons nieuwe ondernemingsplan 2020-2024. De onderwerpen dienen onze speerpunten: een Goede Prijs, een Goede Woning, Goed Wonen en Goede Woonomgeving. Tot slot adviseerde de visitatiecommissie ons de koers die is ingezet door te ontwikkelen en te bestendigen. Dat gaan we doen!

8.1.2 Aan de slag met de uitkomsten

We blijven altijd streven naar verbeteringen. We zijn een lerende organisatie. We gebruiken de resultaten uit de verschillende onderzoeken om te leren en te verbeteren. Van de verbeteracties wordt een issuelijst bijgehouden. Elk kwartaal bespreken we de voortgang van deze acties.

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. Aan huurders die een 6 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, indien wij daar aanleiding toe zien, 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.

Elke twee weken is overleg met de 2 vaste aannemers over het dagelijks onderhoud. De cijfers en reacties vanuit het klanttevredenheidsonderzoek worden meegenomen in deze gesprekken. Zo werken we ook samen met de aannemers aan een verbetering van onze dienstverlening. En kunnen we op die manier adequaat reageren op zaken die van beide kanten beter kunnen en moeten.

We nemen zowel op beleids-, management- als op bestuurlijk niveau deel aan de Aedes benchlearning bijeenkomsten, gericht op leren en verbeteren. Ook willen we samen met de andere corporaties binnen de Stedendriehoek onderzoeken wat we kunnen leren van de benchmark.

8.2 Communicatie

Goede en heldere communicatie, zowel intern als extern, zijn sleutelwoorden voor een klantgerichte organisatie. De rol van communicatie was ook in 2019 om de collega's zo goed mogelijk te faciliteren bij het bewust en omgevingsgericht communiceren. Het streven is om vanuit een communicatieve organisatie de klant zo goed mogelijk te bedienen.

Daarnaast willen we onze huurders en overige stakeholders graag laten zien hoe we uiting geven aan onze missie, visie en belangrijkste pijlers. Dit deden we onder andere met behulp van een beeldende infographic (maatschappelijk jaarverslag 2018), een banner en flyer over onze duurzaamheidsprojecten 2019 en onze drie Woonmagazines (met als thema's Groei, Welkom en Sfeervol). We besteedden in onze communicatie verder aandacht aan diverse buurtactiviteiten in het kader van leefbaarheid en (onderhouds)projecten. Ook passeerden belangrijke thema's als woonfraude, privacy en onze vernieuwde huurdersgerichte website de revue.

Naast diverse nieuwsberichten op onze website, stuurden we verschillende persberichten naar de media. Zo was er in de Stentor aandacht voor onze 'proeftuin' voor verduurzaming (Zwanenweg 5), de afronding van de renovatie aan de Eendenweg en de start van de bouw van 20 sociale huurwoningen aan de Koperweg (Westenenkerpark).

Tot slot werkten we in de aanloop naar ons nieuwe ondernemingsplan nauw samen met onze belangrijkste stakeholders. We gingen in gesprek over de komende vijf jaar. Wat is hierin de opgave? Aansluitend organiseerden we themabijeenkomsten met onze Huurdersbelangenvereniging, de RvC, de Ondernemingsraad en het Managementteam. We gingen tijdens deze bijeenkomsten in op de onderwerpen die de komende jaren volop onze aandacht vragen: duurzaamheid, inclusieve buurten en doelgroepen en risico's. De input vanuit onze stakeholders verwerkten we in de kaders van het nieuwe ondernemingsplan 'Samen Buurten'.

8.3 Digitalisering

In 2019 hebben we een aantal applicaties vernieuwd. Hierdoor kunnen we de dienstverlening aan onze huurders verder verbeteren en een aantal processen verder optimaliseren. Er is gewerkt aan het koppelen van het woonruimte verdeelsysteem (Woonkeus) aan de verhuuradministratie en het digitaal in de woning tekenen van het huurcontract. De verwachting is dat dit in 2020 in gebruik wordt genomen. Daarnaast is de gegevensuitwisseling met de aannemers geoptimaliseerd. Dit is van belang voor een goede en efficiënte afhandeling van reparatieverzoeken.

De computers op de werkplekken van de medewerkers zijn vervangen. Bij de vervanging van de computers is voor de medewerkers met een buitendienst-functie ook alvast geanticipeerd op een verdere (digitale) dienstverlening in de woning en/of in de wijk.

Tot slot is het informatiebeveiligingsbeleid vastgesteld. De uitgangspunten en de implementatie van dit beleid zijn belangrijk voor een ongestoorde dienstverlening. De afgelopen periode is bij een aantal incidenten in Nederland gebleken dat dit heel belangrijk is.

8.4 Mensen

In ons denken en handelen staat de mens centraal. We zijn een betrokken wooncorporatie. Ons personeelsbeleid is gericht op het behalen van onze maatschappelijke doelen.

Betrokken en reflectieve medewerkers met de juiste kennis en vaardigheden om de organisatiedoelen te behalen zijn bepalend voor het succes van onze organisatie. In onze visie betekent dit dat we ons met hoofd, hart, en ziel voor ons werk inzetten. Het hoofd staat voor duurzaam leren en ontwikkelen. Het hart voor samenwerken. De ziel voor het leveren van een wezenlijke bijdrage aan betekenisvol werk. Vanuit het personeelsbeleid investeren we in deze menselijke aspecten. Wanneer deze in balans zijn, dan zitten mensen goed en vitaal in hun werk en ervaren ze werkplezier. Zo werken we samen aan het succesvol realiseren van onze afdelings- en organisatiedoelen.

In 2019 zijn onze personeelsregelingen en -beleid geactualiseerd in de vorm van een integraal personeelshandboek. In 2020 wordt dit afgerond. In het handboek vinden collega's alles over ons personeelsbeleid, de secundaire arbeidsvoorwaarden, zaken die geregeld zijn in de CAO en een aantal praktische werkafspraken en huisregels.

Verder ontwikkelden we onze integriteitscode. Integriteit was al een van onze 5 organisatiecompetenties. De 4 andere organisatiecompetenties zijn klantgerichtheid, zelfkennis en ontwikkeling, samenwerken en resultaatgerichtheid. Ze maken onderdeel uit van onze cultuur; de manier waarop we werken en samenwerken. Door iedereen die voor ons werkt de code te laten ondertekenen krijgt de code de status van een document waaraan alle medewerkers zich ook formeel verbinden.

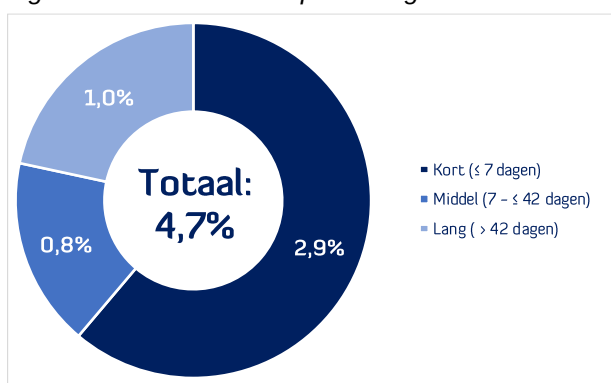
We stimuleren en ondersteunen (interne) loopbaanstappen door collega's kansen, opleidingen en/of andere begeleiding te bieden. In 2019 is een aantal collega's gestart in een nieuwe (soms tijdelijke) functie om nieuwe kennis en ervaring op te doen.

We maakten een start met strategische personeelsontwikkeling (SPO). In een aantal MT sessies is gewerkt aan het in beeld brengen van de externe ontwikkelingen die op ons afkomen en het in kaart brengen van onze ambities en strategie als antwoord op deze ontwikkelingen.

8.4.1 Ziekteverzuim en arbodienstverlening

Ons ziekteverzuim bedroeg in 2019 gemiddeld 4,7%. De meldingsfrequentie is 1,5. Dit betekent dat gemiddeld iedere medewerker zich anderhalf keer per jaar ziekmeldt. Dertig procent van de medewerkers heeft zich dit jaar geen enkele keer ziekgemeld. Zieke medewerkers worden conform ons beleid begeleid.

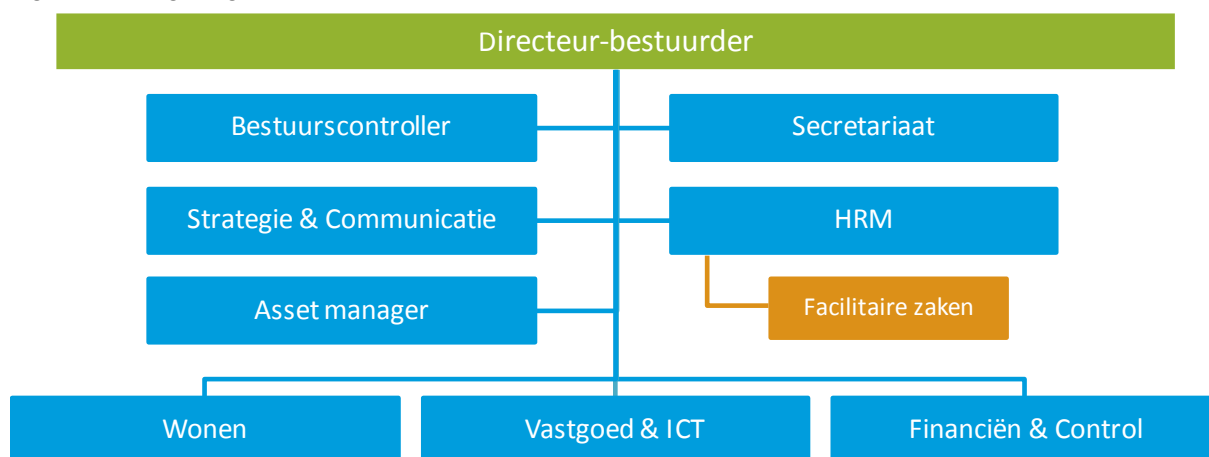
Figuur 17: Ziekteverzuimpercentages 2019



8.4.2 Formatie en organisatie

We sloten het jaar af met 61,67 formatieplaatsen (fte). In het formatieplan is 68 fte begroot. De ontbrekende formatie vullen we in met inhuur van externe medewerkers. In 2019 vertrokken 7 collega's. Drie medewerkers van verschillende afdelingen zijn na een langdurig dienstverband (gemiddeld ruim 10 jaar) bij een andere organisatie gaan werken. Eén collega heeft gekozen voor een carrière in een andere branche. De 3 overige medewerkers vertrokken na afloop van een tijdelijk contract. We verwelkomden 8 nieuwe collega's.

Figuur 18: Organogram



We gaven in 2019 invulling aan de functie van assetmanager en samen met Woonbedrijf ieder1 delen we de bestuurscontroller.

Bestuurscontroller

De bestuurscontroller toetst, controleert, signaleert voor en adviseert aan de directeur-bestuurder, het management en de raad van commissarissen op het gebied van governance, risk management en compliance met wet- en regelgeving (inclusief AVG). Vanuit deze rol is de bestuurscontroller ook betrokken bij besluiten met verstrekende financiële gevolgen, waaronder het sluiten van contracten en het aangaan van samenwerkingsverbanden en/of grote transacties met derden.

Daarnaast voert de bestuurscontroller interne audits uit op onze processen. In 2019 betrof dit de terugkoop van woningen, de jaarlijkse huuraanpassing en de beheersing van ICT. Uit deze audits kwamen waardevolle bevindingen en aanbevelingen om processen te verstevigen. Op elke interne audit wordt een managementrespons geschreven. De verbeterpunten worden vastgelegd in een actielijst. Elk kwartaal wordt de voortgang op de acties aan de hand van de actielijst besproken.

8.4.3 Scholing

Ons opleidingsbudget bedraagt 6% van de bruto loonsom. Dit bestaat uit een centraal opleidingsbudget en een persoonsgebonden opleidingsbudget (PLB), waar iedere medewerker op grond van de cao recht op heeft. Dit jaar is 66% van het totale opleidingsbudget besteed aan zowel groepsgerichte opleidingen als aan individuele opleidingen, met name uit het centrale opleidingsbudget. Opleiding, scholing en training zijn periodiek onderwerp van gesprek in de PVB-cyclus.

Via de kleurentaal van Insights Discovery investeren we in het vergroten van onze zelfkennis en zelfontwikkeling en in duurzame ontwikkeling van mens en organisatie. In 2019 volgden de nieuwe collega's de training persoonlijke effectiviteit en we maakten een start met de verdieping van persoonlijke effectiviteit naar teameffectiviteit.

Alle medewerkers hebben een persoonlijk opleidingsbudget en een eigen leerportaal in onze digitale De Goede Woning Academie. We werken via Samenwerk@corporatie samen met collega corporaties aan persoonlijke ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid binnen de regio. Medewerkers kunnen ook gebruik maken van aanbod via het Landelijk Fonds leren en ontwikkelen wooncorporaties.

8.5 Bestuur

8.5.1 Speerpunten 2019

2019 was het laatste jaar van onze ondernemingsplanperiode 2015-2019. Het ondernemingsplan was de basis voor ons werken. In deze periode hebben we op basis van de tussentijdse evaluatie en nieuwe ontwikkelingen enkele doelen bijgesteld. Zo stelden we ons doel voor een Goede Prijs (meer betaalbare huurwoningen en investeringen in duurzaamheid) en een Goede Woning (dankzij de Gelderse investeringsimpuls en onze nieuwbouw) positief bij. Eind 2019 sluiten we de periode dan ook met trots goed af. Een mooie basis om 2020 mee te starten. Een nieuwe periode breekt aan. De nieuwe ambitie is bepaald. In 2019 voerden we een groot aantal strategische gesprekken met collega's, ondernemingsraad, maatschappelijke partners, collega corporaties en raad van commissarissen. Op basis daarvan is de nieuwe strategie voor de komende periode 2020-2024 bepaald en eind 2019 vastgesteld.

Ondernemingsplan 2015-2019

Tabel 9: Resultaten ondernemingsplan 2015-2019

Onderdeel	Stand start 2015	Stand eind 2019	Doel eind 2019	Bijgesteld doel eind 2019	Score
Goede Prijs					
Bereikbare huurprijs (€ 720,42)	94%	94%	Min. 90%	Min. 90%	
Betaalbare huurprijs (betaalbaar 2, € 651,03)	75%	78%	Min. 55%	Min. 80%	
Energielabel C	52%	86%	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.	1.844	700	N.v.t.	
Uitgaven energetische verbeteringen	n.v.t.	€ 12 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.	230	196	196	
Aantal woningen terugkoop	n.v.t.	141	117	117	
Investering onderhoud	n.v.t.	€ 63 miljoen	€ 50 miljoen	€ 50 miljoen	
Wooneenheden*	7.920	7.851	7.730	7.842	
Goede Woonomgeving					
Bijdrage woonomgeving (niet doorberekend)	n.v.t.	€ 1,8 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.

Bij de totstandkoming van het ondernemingsplan kozen we voor 4 pijlers. Ons belangrijkste thema is een Goede Prijs. Al enkele jaren voeren we een gematigd huurbeleid. Zo ook in 2019. Naast een inflatievolgende huurverhoging hebben we ook enkele huurders een huurverlaging (maximaal de inflatie) gegeven. Ook voerden we de inkomensafhankelijke huurverhoging door. Huurders in bijzondere doelgroepen hebben we over het algemeen conform de vraag kunnen huisvesten.

Verder investeerden we ook in 2019 weer in het verduurzamen van ons bezit. Voor alle geplande werken haalden we het benodigde percentage (70%) akkoordverklaringen, waardoor binnen deze clusters alle woningen verbeterd konden worden. Daardoor hebben we eind 2019 in ruim 1.050 woningen in 12 clusters energetische verbeteringen kunnen doorvoeren.

Het resultaat van onze inspanningen ten aanzien van duurzaamheid in de afgelopen jaren is dat we de afspraak om gemiddeld label B te halen in 2021 in 2019 al bijna hebben gehaald. Eind 2019 is onze

gemiddelde energie-index 1,43. De komende periode gaan we verder met het isoleren van onze woningen. Ook leggen we veel zonnepanelen en leveren we met de collega-corporaties samen belangrijke input voor de op te stellen warmtevisies per wijk. Ten behoeve van betaalbaarheid vragen we de gemeente daarbij maximaal in te zetten op collectieve voorzieningen op wijkniveau, zoals bijvoorbeeld de ontwikkeling van een warmtenet.

Ten behoeve van een Goede Woning is in 2019 opnieuw veel geïnvesteerd in bestaand bezit. In 2019 is veel aandacht uitgegaan naar de renovatie van de Eendenweg, waarvan de 2^e (tevens laatste) fase halverwege het jaar is opgeleverd. Ook zijn we gestart met onze nieuwbouw aan de Koperweg (Westenenkerpark) en is gewerkt aan de voorbereidingen van de nieuwbouw op de Imkersplaats. We verwachten de woningen van deze projecten in 2020 op te leveren.

In het kader van onze derde pijler, Goed Wonen, hebben we ons krachtig onthaal doorgezet. We heten nieuwe bewoners een warm welkom. Met ons gezamenlijke project 'Welkom in de wijk' is daarbij extra aandacht voor statushouders. Welkom in de wijk is een samenwerking met Stimenz, Vluchtelingenwerk, gemeente en corporaties met betrekking tot het aanleren van woonvaardigheden aan vluchtelingen. Het doel is het voorkomen van problemen en een betere aansluiting vinden met bewoners in de wijk. Het aantal huisuitzettingen was dit jaar 19. De huurachterstanden zijn dit jaar, dankzij de inspanning van onze collega's, bijzonder laag.

Als gevolg van de extramuralisering in de zorg, de toenemende complexiteit van de samenleving en het passend toewijzen zien we een toenemend aantal kwetsbare mensen in onze sociale huurwoningen. Voor veel van deze mensen is Goed Wonen en bijdragen aan een Goede Woonomgeving een te grote opgave. Onze buurtbeheerders en consultants wijk en ontwikkeling hebben hier dagelijks mee te maken. Door de verschillende problematiek/casuïstiek die huurders soms meenemen, zien we de kwetsbaarheid en extreme situaties toenemen. Dit vraagt om extra aandacht en alertheid van onze medewerkers en is een punt van zorg. De contacten met het sociaal wijkteam zijn daardoor intensief. Voor komend jaar zijn alle veranderingen in de GGZ (en daarmee de werkwijze van onze partners en de onderlinge samenwerking) daarbij een punt van aandacht.

Gedurende de ondernemingsplanperiode 2015-2019 stelden we € 2,5 miljoen beschikbaar voor niet personeelsgerelateerde uitgaven aan de leefbaarheid in 'onze' wijken en buurten. Dit geld besteedden we aan het schoon, heel en veilig houden van de leefomgeving van ons bezit. Ook ondersteunden we enkele huurdersinitiatieven vanuit dit budget. De vraag naar bijdragen was lager dan verwacht, waardoor de uitgaven lager zijn dan het beschikbaar gestelde bedrag.

Sturing

In onze sturing richten we ons op de klanttevredenheid, de waarde van het vastgoed, externe legitimatie en financiële en organisatorische vitaliteit.

In 2019 is dan ook veel aandacht besteed aan zowel ons maandelijks klanttevredenheidsonderzoek op een aantal processen als aan ons twee jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek. Analyse leert dat over het algemeen huurders tevreden zijn. Wel zien we in de feedback, zowel bij het maandelijks als het tweejaarlijks KTO, dat we vooral aandacht moeten schenken aan het nakomen van afspraken en klantomgang.

In 2019 is een plan van aanpak voor de doorontwikkeling van de vastgoedsturing vastgesteld. De uitvoering zal meerdere jaren in beslag nemen. Het (eind)doel is om te komen tot een portefeuille- en assetmanagement dat opgesteld en uitgevoerd wordt binnen het netwerk waarin corporatie en stakeholders gezamenlijk optrekken. Als eerste is gewerkt aan het goed in de jaarcyclus zetten van het portefeuille- en assetmanagement. Hiermee is het mogelijk om het begrotingsproces te verbeteren (in zowel kwalitatief opzicht als ten aanzien van de doorlooptijd). Een evaluatie hiervan (aan het eind van het jaar) heeft geleerd dat we in 2020 nog een aantal verbeteringen kunnen doorvoeren.

Verder is in 2019, in lijn met het nieuwe ondernemingsplan, een start gemaakt met het actualiseren van ons portefeuilleplan. Dit geeft richting aan de ontwikkeling van ons vastgoed en het geeft de basis weer voor het (verder) uitwerken van ons vastgoedbeleid, waaronder het thema duurzaamheid. Dit plan wordt in 2020 vastgesteld.

Voor de vastgoedsturing maken we gebruik van specialistische software (Vabi BeleidsSimulatie). Deze is nader ingericht op basis van onze doelstellingen en prioriteiten uit het ondernemingsplan en het (concept) portefeuilleplan.

Sturen op betaalbaarheid blijft een speerpunt in ons beleid. Het aantal woningen met een streefhuur in de goedkope klasse is verder gedefinieerd en vastgelegd in ons primaire systeem. Er is beleid geformuleerd hoe om te gaan met de terug te kopen woningen uit onze Koopgarantportefeuille.

We hebben hard gewerkt aan de doorontwikkeling van onze organisatie. Veel energie is gestoken in het vormgeven van ons nieuwe verhuurproces, dat ook in 2020 nog veel aandacht vraagt.

Verder is met de nodige precisie gewerkt aan onze planning- en controlcyclus. Al voor de zomer bespraken we, parallel aan de nieuwe contouren van ons ondernemingsplan 2020-2024, onze kaderbrief 2020 met onze huurdersorganisatie en raad van commissarissen. Op basis van de verdere doorontwikkeling van ons risicomanagement hebben we onze eigen signaalwaarden wat dichterbij de sectornormen kunnen vaststellen voor de komende periode. Een mooie uitgangspositie voor de nieuwe ondernemingsplanperiode (2020-2024). Een periode volop ambitie!

8.5.2 Bestuurder

Ook in 2019 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 bestuursorgaan 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 2019 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 2019 weer, in overeenstemming met de 'Wet normering topinkomens' (WNT).

Tabel 10: Bezoldiging Directeur-bestuurder, 2019

Specificatie	
Naam	Mw. G.M.C. Walter
Functie	Directeur-bestuurder
Duur dienstverband	Onbepaalde tijd
Omvang dienstverband	Fulltime
Beloning plus belastbare onkostenvergoeding	€ 156.868
Beloningen betaalbaar op termijn	€ 21.703

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.

8.6 Ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) kijkt terug op een jaar van een prettige samenwerking en een periode van goed volgen hoe de organisatie zich ontwikkelt. Het is niet gelukt om de volledige bezetting te krijgen tot 5 OR leden. Er hebben zich bij de verkiezingen geen nieuwe kandidaten gemeld.

Zeven keer is regulier overleg gevoerd met de directeur-bestuurder en HRM. Eén overleg is bijgewoond door 2 leden van de raad van commissarissen, mevrouw Van den Brink en de heer Gerritsen. De terugkomende agendapunten waren de ontwikkelingen binnen en buiten de organisatie. De directeur-bestuurder heeft ons op hoofdlijnen geïnformeerd over lopende en komende zaken en bestuurlijke thema's op landelijk, provinciaal en gemeentelijk niveau. Wij zijn geïnformeerd over diverse thema's zoals personele ontwikkelingen, duurzaamheid, CAO-onderhandelingen, Koopgarant, woonwagens, het Bod en het stikstofbeleid.

De OR en de directeur-bestuurder hebben een aantal gezamenlijke punten besproken. Zo heeft de OR advies gegeven over het frauderesponsplan, het privacybeleid en het concept ondernemingsplan. De uitkomsten van de Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) uit 2018 zijn besproken en gevolgd. De OR, de directeur-bestuurder, de raad van commissarissen, de huurdersbelangenvereniging en het MT hebben een inspiratiebijeenkomst gehad met als thema het ondernemingsplan. Na een terugblik op het Ondernemingsplan 2015-2019 zijn 4 thema's uitgediept die centraal staan in het ondernemingsplan 2020-2024.

Ook is gesproken met de bedrijfsarts. 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 de OR er voor gekozen alleen via 'Insite' te communiceren met haar achterban wanneer dit noodzakelijk was.

De OR heeft aan haar achterban een vragenlijst voorgelegd om te achterhalen wat de mening is over de verplichte verlofdagen die ieder jaar terugkerend zijn. Nadat de mening van de achterban bekend was, heeft de OR het advies gegeven om niet meer dan 2 dagen verplicht verlof toe te passen en Goede Vrijdag niet meer als verplichte verlofdag in te zetten.

Tabel 11: Samenstelling ondernemingsraad 2019

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
Arnoud van Hierden	lid	2	01-01-2013	01-01-2020*
(nader in te vullen)	2 ^e secretaris			

*: 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 met en het transparant verantwoorden van onze geldmiddelen.

De bedrijfsvoering is gebaseerd op een goede interne financiële sturing en risicobeheersing om onze continuïteit zowel op korte als lange termijn te waarborgen. Het in beeld hebben, bewust zijn en beheersen van onze financiële en bedrijfsrisico's zijn hiervoor belangrijke pijlers. Daarbinnen werken wij, met een integrale afstemming op onze vastgoedstrategie, continu aan de juiste inzet van onze middelen voor 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 2019 en onze vermogenspositie per ultimo boekjaar. Ook beschrijven 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.

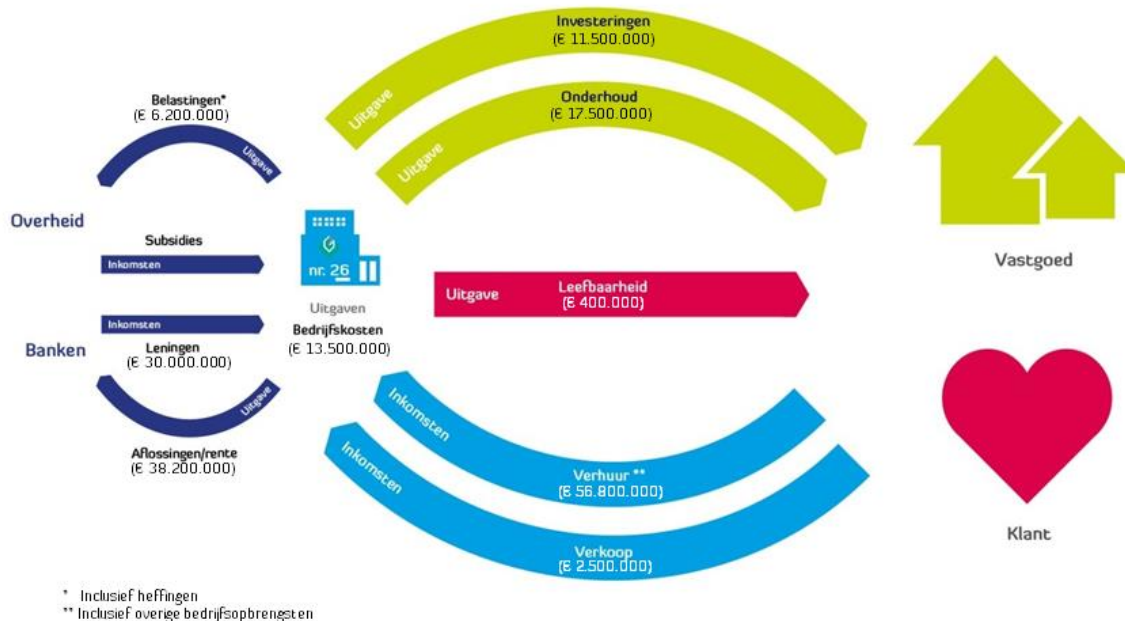
We bewaken dit door te sturen op:

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

9.1.1 Kasstromen en operationeel resultaat

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 2019 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 2019 is € 3,5 miljoen hoger dan per 31 december 2018. Dit is het gevolg van:

- Saldo operationele kasstroom: + € 10,4 miljoen (2018: + € 11,8 miljoen);
- Saldo investeringskasstroom: - € 8,9 miljoen (2018: - € 8,8 miljoen);
- Saldo financieringskasstroom: + € 0,5 miljoen (2018: - € 7,3 miljoen);
- Saldo opgenomen krediet bij de BNG: + € 1,5 miljoen (2018: + € 1,1 miljoen)

De operationele kasstroom laat een daling zien van € 1,4 miljoen ten opzichte van 2018. De stijging van de huurinkomsten met € 1,1 miljoen en de daling van de personeels-, rente- en overige bedrijfsuitgaven met € 1,1 miljoen hadden een positief effect op de operationele kasstroom. Ook het feit dat er in 2019 geen saneringsheffing is opgelegd door WSW had een positief effect op de kasstroom (€ 0,6 miljoen). Hier staat tegenover dat er dit jaar meer uitgaven aan onderhoud en verhuurdersheffing (€ 3,8 miljoen) waren. Overige posten zijn toegenomen met € 0,4 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.

In 2019 hebben we € 0,1 miljoen meer geïnvesteerd dan in 2018. De ontvangsten uit verkoop namen met € 0,4 miljoen af en de investeringen in verbetering van woningen (€ 0,4 miljoen) en in ons eigen kantoorpand en digitalisering (€ 0,2 miljoen) namen toe. Dit heeft een negatief effect op de investeringskasstroom. De uitgaven in verband met de terugkoop van koopgarantwoningen namen af met € 0,5 miljoen en door de ontvangst van de Rijksbijdrage met betrekking tot het ondergronds brengen van de hoogspanningslijnen in Apeldoorn Zuid van € 1,2 miljoen zijn onze uitgaven aan nieuwbouw in 2019 € 0,4 miljoen lager dan in 2018. Deze ontwikkelingen hadden een positieve invloed op de investeringskasstroom.

De financieringskasstroom is met € 7,8 miljoen gestegen ten opzichte van 2018. Er is € 15 miljoen meer aan nieuwe geborgde leningen aangetrokken, maar ook € 7,2 miljoen meer afgelost op geborgde leningen dan in 2018.

Operationeel resultaat

We geven met behulp van onderstaand overzicht inzicht in het operationeel resultaat over 2019. 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 (de rentelasten) ook meegenomen.

Tabel 12: Resultaat 2019 (bedragen in € 1.000)

Omschrijving	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Huren en opbrengsten servicecontracten	56.925	56.933	55.900
Overige bedrijfsopbrengsten	254	373	246
Bedrijfsopbrengsten exclusief verkopen	57.179	57.306	56.146
Personeelskosten	4.674	5.365	4.818
Onderhoudslasten	16.782	16.417	14.203
Leefbaarheid	390	524	343
Lasten servicecontracten	2.571	2.518	2.805
Overige bedrijfslasten	6.360	7.025	6.807
Heffingen	6.205	6.852	6.653
Bedrijfslasten	36.982	38.701	35.629
Saldo bedrijfsopbrengsten en -lasten	20.197	18.605	20.517
Financiële baten en lasten	-8.238	-8.385	-9.140
Resultaat verhuuractiviteiten na rente, voor belasting	11.959	10.220	11.377

Het operationeel resultaat bedraagt in 2019 € 12,0 miljoen positief, een stijging van € 0,6 miljoen ten opzichte van 2018. De bedrijfsopbrengsten zijn toegenomen als gevolg van de jaarlijkse huurverhoging en het terugkopen en in verhuur nemen van 17 Koopgarantwoningen. De opbrengsten liggen in lijn met de begrote opbrengsten voor 2019. De bedrijfslasten zijn ook toegenomen ten opzichte van 2018. De salariskosten zijn gedaald als gevolg van niet of op een later tijdstip ingevulde vacatures. Echter, als gevolg hiervan heeft inhuur plaatsgevonden waardoor de kosten voor tijdelijk personeel zijn gestegen. De onderhoudskosten zijn gestegen met 2,6 miljoen. In de begroting 2019 waren deze activiteiten voor een groot deel ook ingerekend. De lasten servicecontracten zijn gedaald met € 0,2 miljoen en liggen in lijn met de begroting 2019. Hiertegenover staat een daling van de opbrengsten servicecontracten met € 0,1 miljoen. De overige bedrijfslasten zijn gedaald met € 0,5 miljoen. Dit komt met name door een daling van de kosten voor inleen van personeel (€ 0,5 miljoen) en een daling van de kosten voor uitbesteed werk vastgoedbeheer. In 2018 waren deze kosten hoger als gevolg van de opdracht tot het inmeten van de m2 van ons bezit voor onder andere de marktwaardewaardering (€ 0,2 miljoen). De opleidingskosten zijn daarentegen gestegen met € 0,1 miljoen en de belastingen en verzekeringen voor ons bezit ook met € 0,1 miljoen. De heffingen zijn gedaald met € 0,4 miljoen. Dit wordt veroorzaakt doordat in 2019 geen saneringsheffing is opgelegd (€ 0,5 miljoen). Hierdoor is de realisatie ook lager dan de begroting 2019, waarin wel met de saneringsheffing rekening is gehouden. De verhuurderheffing is gestegen met € 0,1 miljoen als gevolg van de stijging van de WOZ-waarde.

9.1.2 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 8.900 (2018: 8.889) verhuureenheden. Het overgrote deel daarvan (88,4%) betreft woningen. Zij vertegenwoordigen een waarde van circa € 1.020 miljoen (2018: € 942 miljoen). Zoals te verwachten, is door de aantrekkende woningmarkt de marktwaarde in verhuurde staat van ons vastgoed in 2019 verder gestegen.

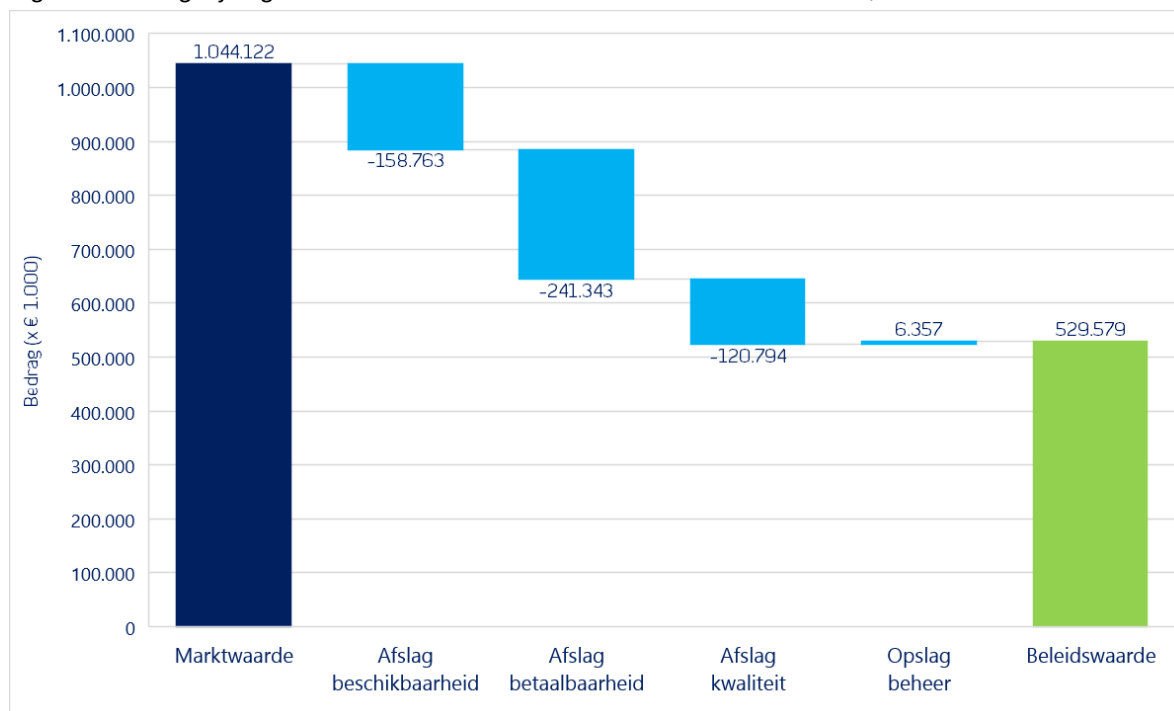
Ons eigen vermogen op basis van marktwaarde in verhuurde staat bedraagt € 832,4 miljoen (2018: € 752,5 miljoen). Het overgrote deel van het vermogen is vastgelegd in ons bezit. Het is daarmee niet vrij beschikbaar om in te zetten. Dit wordt het beste zichtbaar door te kijken naar de opbouw van het eigen vermogen. Van het hiervoor genoemde bedrag van € 832,4 miljoen is namelijk een bedrag van € 394,0 miljoen (2018: € 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.

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 toezichthouders gebruiken het eigen vermogen op basis van beleidswaarde ook om ons te beoordelen. Onze solvabiliteit op basis van de beleidswaarde is 52,0% (2018: 53,9%) en ligt dus ruim boven onze DAEB-norm (minimaal 24%) en nog meer boven de norm die de toezichthouders aan ons stellen (minimaal 20%). 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.

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 geduïd.

Figuur 20: Vergelijking tussen onze marktwaarde en onze beleidswaarde, ultimo 2019



De afslag voor beschikbaarheid geeft weer dat we niet kiezen voor het hoogste van uitponden of doorexploiteren, maar kiezen voor doorexploiteren 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 waarden volgens de basisversie van 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, de markthuur voor 11 woningcomplexen en twee complexen met bergingen en de exit yield voor acht complexen. Voor het bedrijfsmatig onroerend goed betreft dit de disconteringsvoet. Deze vrijheidsgraden zijn op aangegeven van de taxateur gehanteerd.

9.1.3 Sturen op (financieel) rendement

Het waardevast in stand houden van het eigen vermogen is nodig voor onze financiële continuïteit. 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 dat gelijk is aan de (lange termijn) inflatie.

Het rendement op 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.

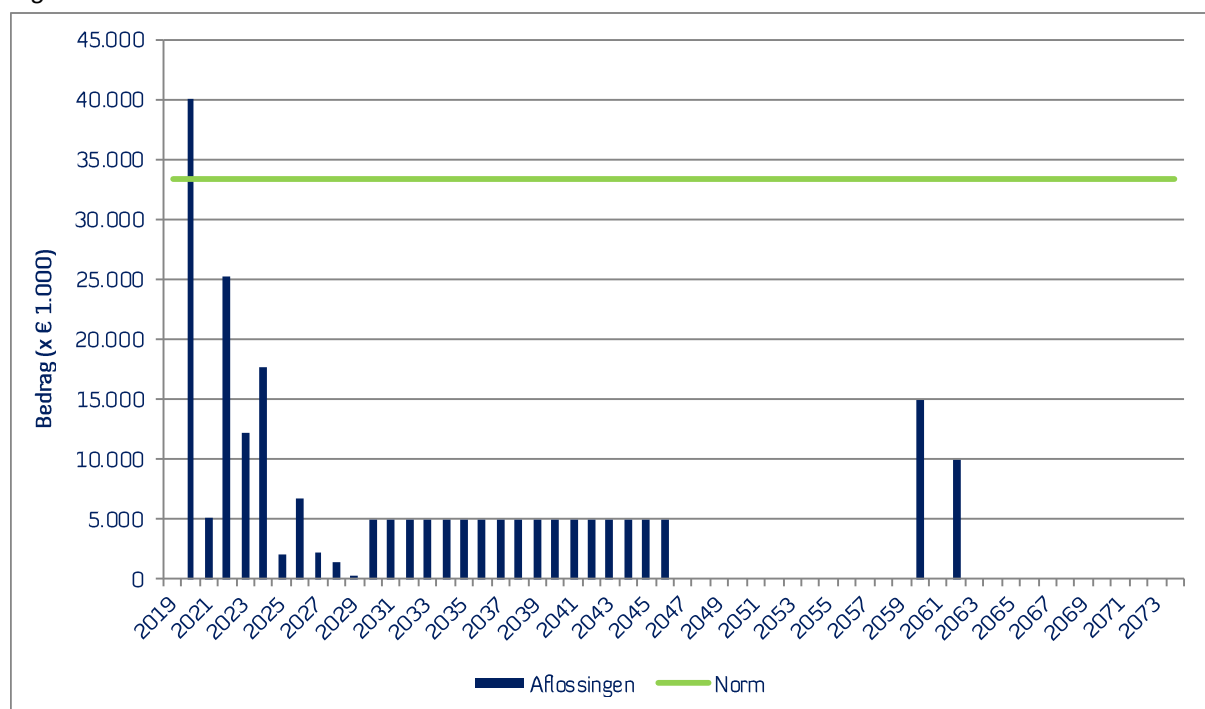
9.1.4 Financiering

Financiering en risicospreiding

Ons vastgoed is voor een groot gedeelte gefinancierd met leningen. Eind 2019 hebben wij een leningenportefeuille van € 223,1 (2018: € 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 2020 in beeld gebracht. Onze leningenportefeuille wordt gekenmerkt door de korte gemiddelde looptijd en een grote herfinancieringsopgave voor het komende jaar en voor 2022.

Figuur 21: Renterisico vanaf 2020



De grafiek signaleert in 2020 een renterisico dat boven de maximaal gehanteerde norm ligt. We verwachten dit risico in het voorjaar van 2020 bij het regelen van de herfinanciering te elimineren. De komende jaren zullen wij bij de (her)financieringsopgave streven naar een optimale spreiding van de

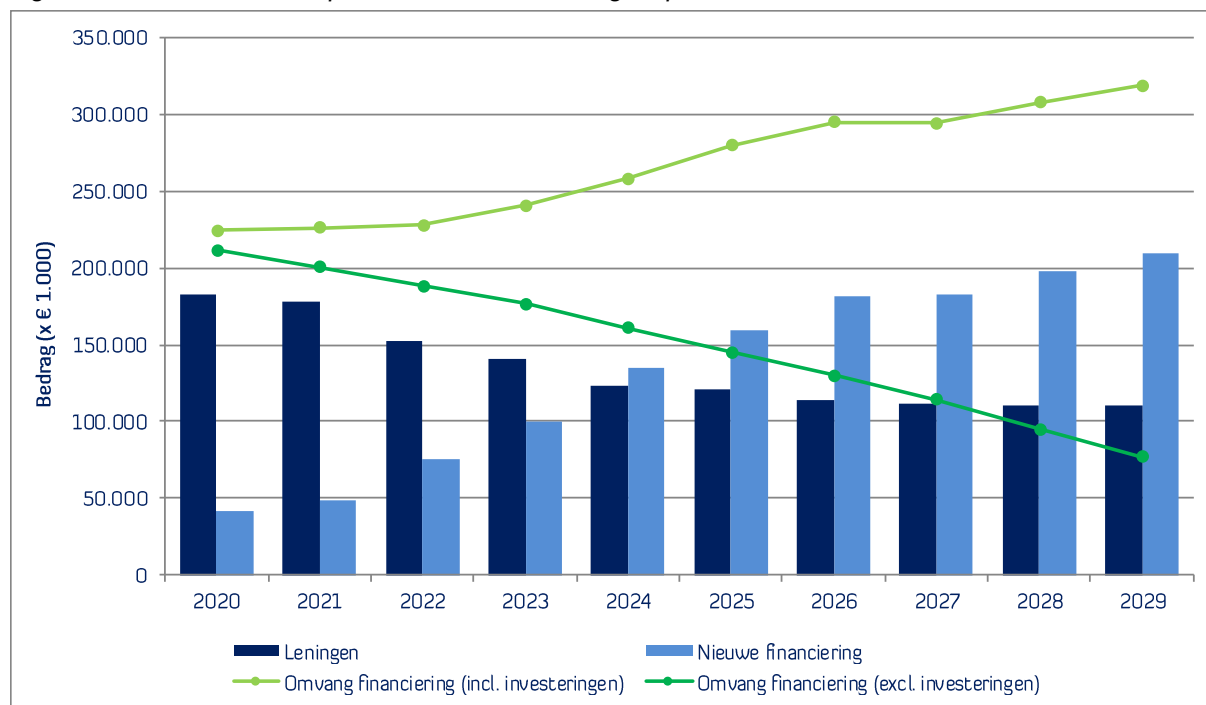
vervalkalender van onze leningenportefeuille. Wij streven naar een ideaalcomplex waarbij we jaarlijks evenwichtige volumes van onze totale portefeuille aan renterisico onderhevig willen hebben. Het resultaat hiervan zal zijn dat onze maximale risico-streefwaarde ruim onder het genoemde maximum zal liggen.

In 2019 losten we enkele leningen van in totaal € 29,5 miljoen af. We sloten daarnaast 6 nieuwe leningsovereenkomsten van € 5 miljoen af, waarmee wij verdere spreiding hebben aangebracht in ons renterisico. De gemiddelde looptijd van onze leningenportefeuille eind 2019 bedraagt 13 jaar (2018: 11,9 jaar) en de gemiddelde rentevoet 3,45% (2018: 3,9%).

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



Treasury organisatie

De leningenportefeuille per eind 2019 bedraagt € 223,1 miljoen. Door de voorgenomen investeringen ten behoeve van onze transformatieopgave loopt de portefeuille naar verwachting structureel op tot maximaal € 319,2 miljoen per eind 2029. Ten opzichte van 2019 betreft dit een stijging van € 96,1 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.

9.2 Fiscaliteiten

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 waren er vele wijzigingen in wet- en regelgeving, met als gevolg nieuwe c.q. meer belastingheffing ten laste van De Goede Woning.

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 in 2018 door een externe specialist laten auditen. Het onderzoek leidde tot een aantal aanbevelingen voor procesverbeteringen die in 2019 verder zijn uitgewerkt.

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 renteaftrekbeperking is geïntroduceerd, hebben invloed op de toekomstige fiscale positie. Ook de aanpassing van de bodemwaarde voor de bepaling van de afschrijvingsruimte op gebouwen in eigen gebruik die gewijzigd is van 50% van de WOZ-waarde naar 100% van de WOZ-waarde en de beperking van het aantal jaren voorwaartse verliesverrekening van negen jaar tot zes jaar hebben een effect hierop. Voor het monitoren van onze fiscale positie maken wij gebruik van een externe fiscalist.

9.3 Risicomanagement

Als corporatie werken we in een dynamische omgeving en hebben we te maken met veel verschillende belanghebbenden. In dit complexe speelveld spelen allerlei onzekere factoren een rol die van invloed zijn op de uitvoering van ons Ondernemingsplan en in onze bedrijfsvoering. Denk bijvoorbeeld aan veranderingen in de lokale of landelijke politiek, economische ontwikkelingen in de stad of op macroniveau, veranderingen in de behoeften en wensen van onze huurders, maar ook toenemende eisen die gesteld worden aan onze bedrijfsvoering en operationele processen. Deze onzekere factoren bieden soms kansen om onze doelstellingen te realiseren, terwijl andere factoren juist een bedreiging daarvoor kunnen zijn. Hoe beter we in staat zijn met deze onzekere factoren om te gaan, ze in beeld te brengen en te beheersen, hoe beter we kansen kunnen benutten, risico's bewust kunnen nemen en daarmee onze strategie en doelstellingen kunnen realiseren. Risicomanagement helpt ons daarbij.

Risicomanagement is het proces waarmee we onzekere gebeurtenissen die van invloed kunnen zijn op het bereiken van onze doelstellingen identificeren, beoordelen, en zodanig trachten te beheersen dat we beter in staat zijn onze (volkshuisvestelijke) doelstellingen te realiseren. Met een goed functionerend risicomanagementproces hebben wij daardoor onder andere:

- een hogere mate van stabiliteit en voorspelbaarheid van onze financiële resultaten;
- een adequate controle op naleving van de relevante wet- en regelgeving;
- een betere afweging tussen rendement en risico;
- efficiëntere en effectievere bedrijfsprocessen, en betere dienstverlening aan onze huurders;
- betere resultaten bij het bereiken van onze strategische doelstellingen;
- een betere verantwoording en transparantere rapportage inzake risico's.

9.3.1 Organisatie van risicomanagement

Het bewust nemen en beheersen van risico's is een verantwoordelijkheid van iedereen in de organisatie. Een belangrijk inrichtingsprincipe voor risicomanagement is het model van de drie verdedigingslijnen, het zogenoemde 'three lines of defence' model. Dit model wordt onder andere gehanteerd door de toezichthouders in de sector (de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw) om te beoordelen of corporaties hun risicomanagement adequaat hebben ingericht. 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 geeft 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 derde lijn is de bestuurscontroller. 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. Ook de interne audit functie is 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 bestuurscontroller vervult tevens de rol van compliance en privacy officer.

De raad van commissarissen (RvC) is verantwoordelijk voor het toezicht op het door de directeur-bestuurder gevoerde risicobeleid. Als zodanig heeft de RvC een prominente rol binnen het risicomanagement. Eenmaal per jaar is het thema risicomanagement onderwerp van gesprek met de RvC. Daarnaast brengen we tweemaal per jaar in onze reguliere rapportages aan de RvC verslag uit over onze risico's en de beheersing daarvan. De bestuurscontroller is een vaste deelnemer aan het overleg van de Auditcommissie van de RvC en heeft de mogelijkheid om rechtstreeks afstemming te zoeken met de RvC, zonder tussenkomst van de directeur-bestuurder.

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 2019 hebben we onze analyse van de strategische risico's herijkt. We identificeerden 14 strategische risico's, die qua inhoud overeenstemden met de strategische risico's zoals we die in 2018 hebben vastgesteld.

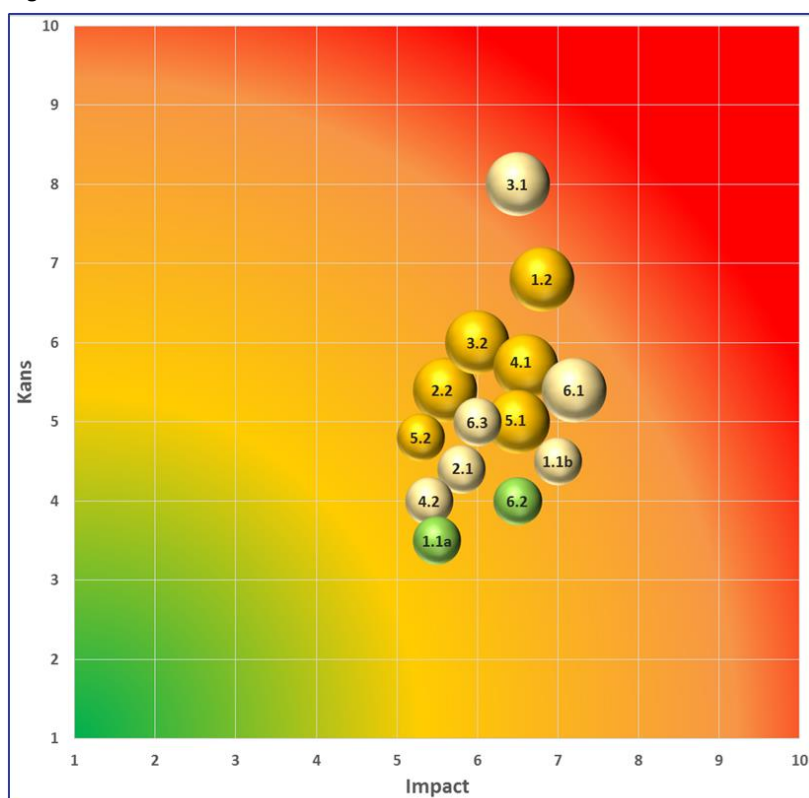
Tabel 13: Strategische risico's 2019

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

Onze beoordeling van de 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. De top-5 strategische risico's voor De Goede Woning zijn:

1. Risico toenemend aandeel kwetsbare huurders (3.1)
2. Risico realisatie duurzaamheidsopgave (1.2)
3. Personeelsrisico (4.1)
4. Risico kwaliteit data en stuurinformatie (6.1)
5. Risico afnemende differentiatie in buurten (3.2)

Risico toenemend aandeel kwetsbare huurders (3.1)

We zien de druk in de wijken en buurten toenemen. Onder andere als gevolg van verdergaande extramuralisatie van en bezuinigingen in de zorg moeten kwetsbare huurders langer zelfstandig blijven wonen. Daarnaast leidt het passend toewijzen tot een concentratie van mensen met problematiek in bepaalde wijken/buurtjes/clusters.

Beheersmaatregelen

Tijdens het 'Krachtig Onthaal' leggen we de nieuwe huurder uit wat zij van ons mogen verwachten en wat wij van hen verwachten (huisregels). Verder zetten we in op sociaal wijkbeheer via onze consultants Wijk & ontwikkeling en buurtbeheerders.

We bieden onze medewerkers cursussen/ trainingen in weerbaarheid en het omgaan met agressief gedrag. Verder zijn we voor de beheersing van het risico afhankelijk van een goede samenwerking met andere belanghebbenden (bv gemeente, sociaal wijkteam). Aan ons de taak om hierin proactief te signaleren en het thema te adresseren bij belanghebbenden. In samenwerking met de gemeente en collega corporaties ontwikkelen en/ of actualiseren we de wijk- en buurtvisies ('Foto van de wijk').

Risico realisatie duurzaamheidsopgave (1.2)

De duurzaamheidsopgave is omvangrijk. De doorrekeningen laten zien dat de opgave een groot beslag legt op de financiële ruimte. Tegelijkertijd blijven onzekerheden bestaan in de (snelheid van) besluitvorming op landelijk en gemeentelijk niveau, en de gevolgen van besluiten voor onze duurzaamheidsopgave. Ook de marktontwikkelingen (het tempo van innovaties, de beschikbaarheid van marktpartijen) maken de realisatie van de duurzaamheidsopgave onzeker.

Beheersmaatregelen

We blijven vooralsnog inzetten op investeringen in 'no regret' maatregelen (panelen, isoleren). De risico's hiervan zijn beperkt. Op korte termijn ronden we onze portefeuillestrategie en de daarvan afgeleide clusterstrategieën af, op basis waarvan we ons duurzaamheidsbeleid kunnen vaststellen. Op lange termijn moeten we maximaal inzetten op het zoeken naar samenwerking met collega corporaties, gemeente en huurdersorganisaties. Hier zetten we nu reeds op in. Daarnaast is kennisontwikkeling en kennisdeling van belang.

Personeelsrisico (4.1)

De arbeidsmarkt trekt verder aan. We zien dat het lastiger wordt vacatures in te vullen. Verder zien we dat onder andere door de verdergaande digitalisering andere eisen gesteld (gaan) worden aan de kennis en competenties van onze medewerkers.

Beheersmaatregelen

Voor 2020 nemen we ons voor om (nog) meer aandacht te besteden aan leren en ontwikkelen, en het sturen op kwaliteit. We stellen een Strategische Personeelsontwikkeling (SPO) op, en gaan de PVB-cyclus (Planning, Voortgang, Beoordeling) nog steviger verankeren in de organisatie. Verder gaan we investeren in o.a. de digitale vaardigheden van onze medewerkers.

Risico kwaliteit data en stuurinformatie (6.1)

Data en stuurinformatie wordt steeds belangrijker voor onze bedrijfsvoering. Onjuistheden of onvolledigheden in onze data kunnen leiden tot verkeerde beslissingen of fouten in onze verantwoordingsinformatie. Daarnaast hebben we per 1 januari 2020 de status van Organisatie van

Openbaar Belang (OOB) verkregen, hetgeen zal betekenen dat de accountant zwaardere eisen gaat stellen aan de interne beheersing en het aantoonbaar in control zijn.

Beheersmaatregelen

In 2020 starten we een project om de kwaliteit van onze data en stuurinformatie te verbeteren. Daarnaast implementeren we Power BI (Bedrijfsinformatie). Dit is een tool waarmee we stuurinformatie beter digitaal kunnen ontsluiten.

Risico afnemende differentiatie in buurten (3.2)

Dit risico is voor een deel gecorreleerd met het risico toenemend aandeel kwetsbare huurders (3.1). Daarnaast hebben de beperkingen uit woningwet geleid tot een afname van de gemengde bouw (DAEB en niet-DAEB). De voorgenomen verruiming van de inkomensgrenzen voor de sociale huur kan kansen bieden om de differentiatie in wijken en buurten te vergroten.

Beheersmaatregelen

Onze focus ligt bij de doelgroep die op de sociale voorraad is aangewezen. Tegelijkertijd zien we een nieuwe vraag ontstaan. De vraag van de middeninkomens. Hoewel dit niet primair onze doelgroep is, kan het bedienen van deze doelgroep mogelijk wel bijdragen aan gemengde wijken en het tegengaan van segregatie. We voegen voor deze groep de komende periode beperkt nieuwbouw toe. Tevens beoordelen we onze sociale voorraad op potentieel vrije sector, maar zetten we pas in als het echt nodig is.

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.

Wij hanteren in de financiële sturing signaalwaarden die strenger zijn dan de normen die de Aw en het WSW hanteren in hun gezamenlijk beoordelingskader. 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 zouden komen. Wij willen in beginsel altijd aan de eigen signaalwaarden voldoen. Van overschrijding van de eigen signaalwaarden mag alleen tijdelijk en in uitzonderlijke gevallen sprake zijn. Overschrijding van de normen van Aw/WSW moeten we te allen tijde voorkomen.

Jaarlijks toetsen we of ons financiële kader (onze eigen signaalwaarden) voldoende robuust is om de financiële impact van een aantal risico's op te vangen. Dat doen we door verschillende risicoscenario's op onze meerjarenbegroting (MJB) door te rekenen 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.

Een nieuw element in het financiële kader is de introductie van het begrip 'beleidswaarde' ter vervanging van de 'bedrijfswaarde' in de financiële beoordeling. Dit begrip is in 2018 geïntroduceerd in het gezamenlijk beoordelingskader van de Aw en het WSW. Wij passen dit ook toe in de bepaling van de signaalwaarden.

In 2019 hebben wij wederom scenarioanalyses uitgevoerd om de toereikendheid van onze signaalwaarden te toetsen. De conclusie van de analyse is dat de signaalwaarden die we tot nog toe hanteren (en gedeeltelijk nog gebaseerd waren op de 'bedrijfswaarde') aan de voorzichtige kant zijn. Dit komt overeen met het beeld dat wij hebben van wat andere corporaties hanteren, alsook onze initiële analyse van vorig jaar, waarin wij concludeerden dat er ruimte leek te zijn om de signaalwaarden naar

beneden bij te stellen. Dat hebben wij destijds niet gedaan, omdat wij op dat moment nog niet voldoende inzicht hadden in de gevolgen van de beleidswaarde op de financiële ratio's. Nu wij met deze analyse daar meer inzicht in hebben gekregen, hebben we de signaalwaarden voor de financiële sturing aangepast. In onderstaande tabel zijn de normen van Aw/WSW, onze eigen interne normen/signaalwaarden en de realisatie 2019 samengevat.

Tabel 14: Realisatie van onze kengetallen, 2019

Ratio/kengetal	Norm Aw/WSW	Norm/signaalwaarde De Goede Woning	Realisatie 2019
ICR	≥ 1,4	≥ 1,65	2,19
LTV	≤ 75%	≤ 65%	42,6%
Solvabiliteit	≥ 20%	≥ 24%	52,0%
Dekkingsratio	≤ 70%	≤ 65%	21,4%

Deze kengetallen kunnen als volgt omschreven worden:

1. ICR (Interest Coverage Ratio, oftewel rentedekkingsgraad): in hoeverre zijn we in staat om de rente-uitgaven te voldoen uit de kasstroom uit operationele activiteiten;
2. LTV (Loan To Value): verhouding schuld ten opzichte van de beleidswaarde van ons vastgoed;
3. Solvabiliteit: verhouding eigen vermogen ten opzichte van het totaalvermogen op basis van beleidswaarde;
4. Dekkingsratio: verhouding schuld ten opzichte van de marktwaarde van ons vastgoed.

In april 2020 hebben de Aw en het WSW nieuwe normen en ratio's gepubliceerd die zij toepassen vanaf het moment van publiceren. De grenswaarde voor de LTV is verhoogd naar 85% en de grenswaarde voor de solvabiliteit is verlaagd naar 15%. Hiermee voldoen we ultimo 2019 nog ruimer aan de normen van Aw/WSW. De dekkingsratio wordt in het vervolg berekend aan de hand van de marktwaarde van de schuldpositie in plaats van de nominale schuldpositie. De grenswaarde blijft 70%. Op basis van de marktwaarde van de schuldpositie bedraagt de dekkingsratio 27,7%, wat ook ruim onder de gestelde norm van 70% is. Daarnaast is een nieuwe ratio toegevoegd aan het financieel kader, de onderpandratio. Met deze ratio wordt bepaald of in geval van discontinuïteit de (markt)waarde van het onderpand (DAEB vastgoed, en niet-DAEB vastgoed waarop WSW hypotheek heeft gevestigd) voldoende is om de geborgde schuldpositie af te lossen. Ook voor de onderpandratio geldt een grenswaarde van 70% op basis van de marktwaarde van de schuldpositie.

Bij het opstellen van de begroting 2021 beoordelen we welke effecten de nieuwe normen en ratio's hebben op de bepaling van onze eigen interne normen/signaalwaarden.

9.3.5 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 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. Integriteit is ook een van onze kernwaarden, en het is vast onderwerp van gesprek tussen medewerker en leidinggevende tijdens de PVB-gesprekken.

9.3.6 Ontwikkelingen in het risicomanagement

In de afgelopen jaren heeft De Goede Woning veel geïnvesteerd in het verstevigen van het risicomanagement in de organisatie. Zo brengen we jaarlijks onze strategische risico's in beeld en voeren daar gesprekken over binnen het managementteam en met onze raad van commissarissen. We hebben onze risicobereidheid vastgesteld, hebben relevante kaders (zoals een risicomanagementbeleid

en een fraudebeheersingskader) uitgewerkt en geïmplementeerd, en hebben de functie van bestuurscontroller ingericht. Inmiddels krijgen we van verschillende externe partijen, zoals onze accountant, de Autoriteit woningcorporaties, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw en de visitatiecommissie, erkenning voor het feit dat ons risicomanagement stevig staat. We gaan daarom door op de ingezette lijn.

In 2019 hebben we specifiek aandacht besteed aan het ontwikkelen van een overkoepeld compliance kader: een gestructureerde aanpak voor het identificeren, beheersen en bewaken van compliance risico's. We hebben een compliance beleid opgesteld en hebben een compliance risicoanalyse uitgevoerd. Daarnaast hebben we een compliance kernteam (CKT) geformeerd. Het CKT bestaat uit vertegenwoordigers uit de verschillende organisatiedomeinen en heeft als taak om actuele ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving te bespreken en acties in gang te zetten om blijvend te voldoen aan wet- en regelgeving. Ook bespreekt het CKT eventuele compliance incidenten en daaruit te trekken lessen.

Verder hebben we in 2019 ons privacybeleid herijkt en hebben we een frauderesponsplan geformaliseerd. Dit plan helpt ons in het ondernemen van gecoördineerde acties op het moment dat een (vermoeden van) fraude geconstateerd wordt. Het plan is erop gericht de schade, zowel in financiële zin als in niet-financiële zin (bijvoorbeeld reputatieschade), van een fraude incident te beperken, alsmede te zorgen dat we voldoen aan relevante wet- en regelgeving.

Een actueel risico dat in 2019 speelde, zijn een aantal lopende juridische procedures met betrekking tot Koopgarant woningen die De Goede Woning in de jaren 2008 tot en met 2010 heeft verkocht. Eind 2019 zijn zes procedures aanhangig die kopers van deze woningen zijn gestart tegen De Goede Woning.

De kopers beroepen zich in hoofdzaak op dwaling bij het sluiten van de koopovereenkomsten dan wel een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen van De Goede Woning en verzoeken om een schadevergoeding. In de kern leggen zij aan deze vorderingen ten grondslag, dat door de corporatie niet zou zijn voldaan aan haar mededelings-, zorg- en/of informatieplicht, de corporatie onjuist omgaat met het begrip korting en dat sprake zou zijn van ondeugdelijke taxaties. De Goede Woning heeft uitgebreid verweer gevoerd tegen de door de kopers ingestelde vorderingen en geconcludeerd dat deze niet-ontvankelijk zijn althans afgewezen moeten worden.

In 2018 heeft de rechtbank in twee rechtszaken de vorderingen van de desbetreffende kopers afgewezen. Deze kopers hebben in beide zaken hoger beroep aangetekend. Verdere behandeling van deze zaken zal (vooralsnog) in 2020 plaatsvinden.

In 2019 zijn in twee andere zaken deskundigenberichten aan de rechtbank uitgebracht. In 2020 heeft de rechtbank ook in deze twee zaken vonnis gewezen en daarbij de vorderingen van de kopers afgewezen. Voor de andere twee zaken lopen nog verzoekschriftprocedures tot het houden van een voorlopig deskundigenonderzoek. De rechtbank heeft deze zaken gecombineerd en een deskundige aangewezen. De verdere voortgang van deze zaken zal (vooralsnog) in 2020 plaatsvinden.

9.4 Overige ontwikkelingen en verwachtingen

9.4.1 COVID-19

Het coronavirus trof vanaf eind 2019 aanvankelijk vooral China, echter vanaf het voorjaar 2020 hebben ook Nederland en grote delen van de wereld te kampen met het coronavirus (COVID-19) en de verstreckende gevolgen daarvan.

Wat zich op dit moment op sociaal-maatschappelijk alsook op economisch gebied afspeelt, hebben we niet eerder meegemaakt. De gevolgen daarvan laten zich op dit moment niet goed voorspellen maar een periode van economische recessie lijkt onafwendbaar.

Het COVID-19 virus, de maatregelen die de Rijksoverheid daartegen heeft getroffen en de daarop door het management van De Goede Woning afgestemde interne en externe maatregelen hebben een significante impact op onze primaire bedrijfsprocessen, onze huurders en op onze organisatie en medewerkers.

De situatie wordt per dag gevolgd en wekelijks, of zo nodig vaker, besproken in het managementteam aangevuld met de manager HRM en communicatieadviseur, het zogenaamde Corona beraad. Hierin worden ook de risico's besproken en de daarbij behorende beheersmaatregelen ingevoerd om deze risico's te mitigeren. Op deze wijze kunnen we op een zo goed mogelijke manier klaar blijven staan voor onze huurders en andere stakeholders. Via nieuwsbrieven, digitale teambijeenkomsten en diverse publicaties worden alle medewerkers, huurders en andere stakeholders op de hoogte gehouden.

We verwachten dat onze inkomsten en uitgaven alsook de waarde van ons bezit niet materieel nadelig zullen worden beïnvloed als gevolg van de coronacrisis. Bovendien zijn de ICR en LTV van De Goede Woning op basis van de meerjarenbegroting 2020-2024 en de jaarrekening 2019 robuust genoeg om verschuivingen in de operationele kasstroom en schommelingen in de waarde van ons vastgoed op korte en ook op de langere termijn te kunnen opvangen.

Op grond hiervan en de door ons uitgevoerde scenarioanalyses zijn wij van mening dat de verwachte impact geen materiële effecten heeft op (de ontwikkeling van) onze liquiditeit en continuïteit.

9.4.2 Organisatie van openbaar belang

Met ingang van 1 januari 2020 classificeren woningcorporaties met meer dan 5.000 verhuureenheden als organisatie van openbaar belang (OOB), zo ook De Goede Woning. In 2019 zijn we begonnen met de voorbereidingen hierop. De belangrijkste gevolgen van de OOB-status zijn:

- Controle is alleen mogelijk door een accountantsorganisatie met een OOB-vergunning;
- Er worden hogere kwaliteitseisen gesteld aan de interne beheersing;
- Een uitgebreidere kwaliteitscontrole door de accountant op de vastlegging van de AO/IB;
- Een combinatie van de accountantscontrole met overige dienstverlening is in beginsel verboden;
- Van de auditcommissie wordt verwacht dat zij een onafhankelijkheidsbeleid opstelt;
- Een uitgebreide controleverklaring.

Kengetallen



10 Kengetallen

Tabel 15: Aantal verhuureenheden in exploitatie, ultimo jaar

Aantal verhuureenheden in exploitatie	2015	2016	2017	2018	2019
1. Zelfstandige woonegelegenheden	7.618	7.597	7.666	7.688	7.699
2. Onzelfstandig: kamers	61	61	61	61	61
3. Onzelfstandig: woonwagens / standplaatsen	111	110	110	108	107
4. Intramurale zorg	155	155	155	155	157
5. Garages / parkeerplaatsen	717	715	711	711	711
6. Overige verhuureenheden	161	151	145	145	144
Totaal	8.823	8.789	8.848	8.868	8.879

Tabel 16: Mutaties in woningbezit (verhuurvoorraad)

Mutaties in het woningbezit	2015	2016	2017	2018	2019
1. Aantal opgeleverd	48	40	64	0	0
2. Aantal samengevoegd	-2	0	0	0	0
3. Aantal verkocht	-130	-5	-8	-3	-6
4. Aantal gesloopt	-56	-70	0	0	0
5. Aantal teruggekocht	23	21	22	26	17
6. Overig	-10	-7	-9	-3	-1

Tabel 17: Aantal (on)zelfstandige woningen naar huurprijsklasse, ultimo jaar

Aantal (on)zelfstandige woningen naar huurprijsklasse	2015	2016	2017	2018	2019
1. Goedkoop	860	802	937	843	899
2. Betaalbaar	4.958	5.059	5.180	5.315	5.331
3. Duur	1.635	1.534	1.374	1.298	1.209
4. Boven liberalisatiegrens	337	373	346	401	428

Tabel 18: Kwaliteit van de woningen

Kwaliteit	2015	2016	2017	2018	2019
1. Kosten mutatieonderhoud per mutatiewoning (€)	1.783	1.782	2.038	3.932	7.601
2. Kosten niet-planmatig onderhoud per woning (€)	469	389	404	566	888
3. Kosten planmatig onderhoud per woning (€)	1.027	929	903	1.267	1.288
4. Totaalkosten onderhoud per woning (€)	1.497	1.318	1.307	1.833	2.175

Tabel 19: Het verhuren van woningen

Het verhuren van woningen	2015	2016	2017	2018	2019
1. Mutatiegraad	10,7	8,5	9,5	8,0	8,1
2. Gemiddelde netto huurprijs per boekjaar (€)	6.368	6.605	6.602	6.701	6.821
3. Huurachterstand in % jaarhuur	0,8	0,7	0,8	0,8	0,6
4. Huurderving in % jaarhuur (excl. projectontwikkeling)	0,76	0,55	0,82	1,16	1,04

Tabel 20: Financiële continuïteit

Financiële continuïteit	2015	2016	2017	2018	2019
1. Solvabiliteit o.b.v. marktwaarde*	64,4%	66,9%	67,8%	71,9%	73,9%
2a. Solvabiliteit o.b.v. bedrijfswaarde*	37,3%	40,1%	38,8%		
2b. Solvabiliteit o.b.v. beleidswaarde				53,9%	52,0%
3. Gem. rentevoet uitstaande leningen ultimo boekjaar	4,0%	4,0%	4,1%	3,9%	3,4%
4. Nominale schuld per gewogen VHE (€)	29.800	29.000	28.000	27.000	27.000
5. Operationele kasstroom per woning (€) **	2.028	1.811	1.935	1.469	1.318
6. Bedrijfslasten per woning (€)	1.893	1.968	1.990	2.272	2.178

* vanaf marktwaarde conform waarderingshandboek

** op basis van de directe methode

Tabel 21: Personeelsbezetting, ultimo jaar

Personeelsbezetting	2015	2016	2017	2018	2019
1. Aantal fte (excl. detachering)	74,6	73,6	68,5	63,5	61,7
2. Aantal personeelsleden	84	82	76	70	70
3. Aantal woningen per fte	103,0	104,0	112,9	122,1	125,8



Jaarverslag RvC

11 Jaarverslag Raad van Commissarissen (RvC)

11.1 Inleiding

Voor De Goede Woning stond 2019 in het teken van nadenken over de toekomst. Ook is er hard gewerkt aan haar belangrijke taak: Het aanbieden van een Goede Woning voor een Goede Prijs. En samen met bewoners, gemeente en maatschappelijke partners zorgdragen voor Goed Wonen en een Goede Woonomgeving. We zijn blij en tevreden met het resultaat.

De toekomst heeft een tweetal grote uitdagingen. We zien steeds meer individuele problematiek in buurten en wijken. Met bewoners, gemeente en maatschappelijke partners moeten we hierop reageren. Daarbij hebben wij een signalerende, agenderende en ondersteunende rol. De andere opgave ligt in de verduurzaming van ons woningbezit. Daarmee zijn we goed op koers. Ons bezit heeft inmiddels bijna een gemiddeld energielabel B. Het verder verduurzamen van ons bezit naar een CO2 neutrale voorraad is nog een enorme opgave. Hoe houden we onze woningen daarbij betaalbaar? Deze opgave vraagt om innovatie. Innovatie die we vanuit onze rol als maatschappelijk opdrachtgever samen met collega-corporaties mede vorm kunnen geven. Beide opgaven staan de komende tijd centraal. Daarbij wordt samenwerken (één van onze organisatiecompetenties) steeds crucialer!

In 2019 hebben we als RvC onze rol als toezichthouder, adviseur en werkgever vervuld. Ook zijn we actief in het netwerk in de branche, onder andere via de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties. In de nu volgende paragrafen gaan we hier verder op in. Nadat we vanuit onze rol alle medewerkers, het bestuur, het bestuur van De Sleutel en de direct betrokkenen van De Goede Woning bedanken voor hun inzet het afgelopen jaar. De Goede Woning staat er goed voor. Dat beaamt de visitatiecommissie en de Aedes-benchmark. We sluiten met trots de ondernemingsplanperiode 2015-2019 af en starten het eerste jaar van onze nieuwe ondernemingsplanperiode 2020-2024, dat weer voldoende uitdagingen biedt voor een boeiend nieuw 2020!

11.2 Over besturen en toezichthouden

De basis voor ons toezicht is de Governancecode en onze visie op toezicht. We werken vanuit de Governance principes:

Principe 1: Leden van bestuur en RvC hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht: het behalen van maatschappelijke resultaten staat voorop.

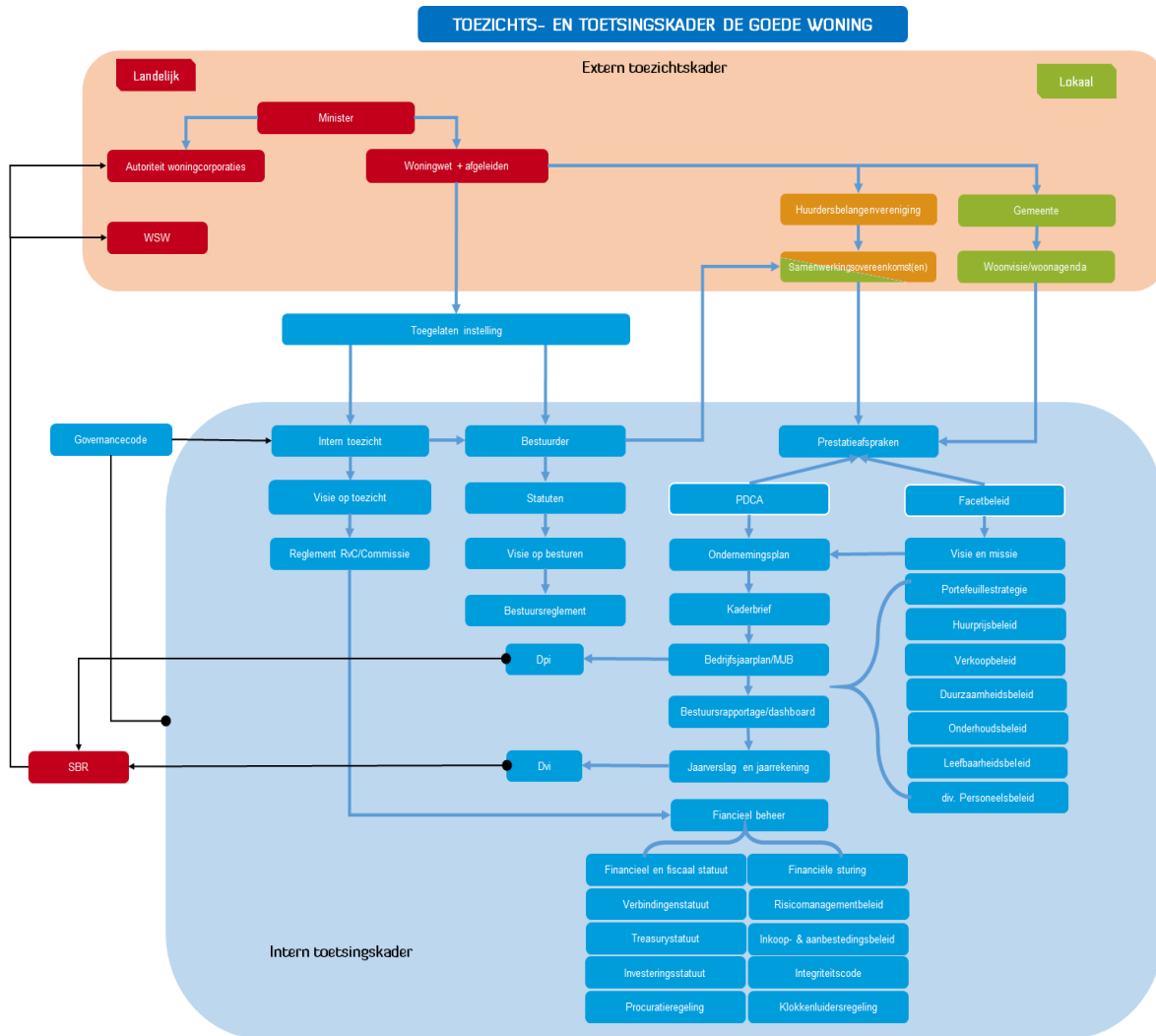
De Goede Woning werkt vanuit een concreet ondernemingsplan, vertaald naar een concreet jaarplan, en rapporteert over de behaalde resultaten. Het ondernemingsplan wordt mede gevoed door de gemeentelijke woonvisie, de visitatie, gesprekken met onze huurdersbelangenvereniging De Sleutel, klanttevredenheidsonderzoeken en de Aedes-benchmark. De Goede Woning neemt verantwoordelijkheid voor haar aandeel in de volkshuisvesting in de stad Apeldoorn. Haar aandeel in de extra nieuw te bouwen 500 woningen bedraagt in de periode tot 2024 ruim 200 woningen. Onze bestuurder is als portefeuillehouder duurzaamheid actief betrokken bij Transform, het warmtenet Kerschoten en de totstandkoming van de warmtevisies op wijkniveau. Namens de Gelderse corporaties is ze ook actief in gesprek met de provincie. We vinden het belangrijk dat we hier nauw bij betrokken zijn.

Graag willen we continu leren en verbeteren. We werken daarbij aan een open en integrale cultuur waarin ruimte is voor reflectie en tegenspraak. In ons ondernemingsplan zijn onze organisatiecompetenties opgenomen. Deze gelden uiteraard ook voor ons bestuur en de leden van de RvC. In de organisatie werken we aan de PVB cyclus. Voor iedere medewerker wordt een Insights kleurenprofiel opgesteld. Dit biedt ons een gezamenlijke taal om met elkaar het gesprek te voeren over individuele en teameffectiviteit. En draagt bij aan de gewenste open en integrale cultuur.

De kernwaarden die De Goede Woning hanteert spelen eveneens een rol in de afwegingen, beoordelingen, meningen en handelen van de RvC. Iedere RvC vergadering sluiten we af met een korte evaluatie.

In 2019 hebben we een nieuw overzicht van ons toezichts- en toetsingskader opgesteld.

Figuur 24: Overzicht toezicht- en toetsingskader Raad van Commissarissen



Principe 2: Bestuur en RvC zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af.

Bij de sturing richt het bestuur zich op de belangrijkste resultaatgebieden, namelijk:

- De waardering van huurders (klanttevredenheid);
- De (toekomstige) waarde van ons vastgoed;
- De waardering door de maatschappij (stakeholdergesprekken, visitatie);
- De financiële en organisatorische vitaliteit.

De bestuurder en RvC zijn zich bewust van hun voorbeeldfunctie en dragen met feitelijk gedrag bij aan de gewenste organisatiecultuur. Ze werken open en transparant.

De bestuurder legt, op basis van het maanddashboard dat in het managementteam wordt besproken, drie keer per jaar formeel verantwoording af aan de RvC. Met veel zorg en aandacht wordt twee keer per jaar een bestuursrapportage opgesteld en eens per jaar de jaarstukken.

Daarbij maakten we ook in 2019 een mooi maatschappelijk (ook online) jaarverslag ten behoeve van alle stakeholders. Daarbij wordt door het bestuur aan het begin van ieder jaar eveneens verantwoording

afgelegd over de activiteiten van afgelopen jaar in het tripartite overleg aan zowel de gemeente als de huurdersbelangenvereniging. Hier wordt door de bestuurder ook over gesproken in het maandelijks overleg met de huurdersbelangenvereniging De Sleutel. Met de directe belanghouders voert de bestuurder samen met haar management jaarlijks een gesprek. In dit gesprek worden de resultaten van afgelopen jaar besproken. Ook kijken ze gezamenlijk naar de belangrijke ontwikkelingen, de samenwerking en het dan komende jaar. Eens per twee jaar organiseren de samenwerkende woningcorporaties in de stad een stakeholdersconferentie. Ook dan wordt verantwoording afgelegd.

Bij de vervulling van de taak richten de commissarissen zich naar het belang van de corporatie, naar het te behartigen maatschappelijk belang en naar het belang van de betrokken belanghebbenden, primair de (toekomstige) bewoners en de gemeente. Zo spreekt de RvC expliciet over de maatschappelijke legitimiteit bij onderwerpen als bijvoorbeeld de prestatieafspraken, het huurbeleid, de benchmark. En voelt de RvC zich betrokken op stakeholder- en netwerkbijeenkomsten.

In 2019 heeft de RvC in een aantal ontmoetingen gesproken met de huurdersbelangenvereniging. Ook heeft ze een gesprek gevoerd met de ondernemingsraad. Een mooie gelegenheid om ook als RvC onze waardering voor de inzet van de leden van de OR, middels een gedicht bij aanvang van de bespreking, te laten blijken. Dit werd zeer gewaardeerd.

De RvC legt jaarlijks verantwoording af middels haar bijdrage aan het jaarverslag.

Principe 3: Bestuur en RvC zijn geschikt voor hun taak en daarop aanspreekbaar.

Zowel commissarissen als bestuurder investeren continu in hun kennis en kunde. In selectieprocedures wordt onder andere aandacht besteed aan de teamsamenstelling, waarbij aandacht is voor voldoende diversiteit, invulling van de verschillende portefeuilles, persoonlijke stijlen, teamdynamiek en countervailing power. Met de directeur van de Vereniging van toezichthouders in woningcorporaties (VTW) voerden we een gesprek over de ontwikkelingen in het toezicht en de verdere professionalisering hiervan.

Zowel de commissarissen als de bestuurder behaalden in 2019 de te behalen PE punten. In 2019 is een tweetal opleidingsbijeenkomsten georganiseerd specifiek voor onze eigen RvC. Eén opleidingsbijeenkomst gericht op financiën en één opleidingsbijeenkomst gericht op vastgoedsturing.

Zowel de bestuurder als de commissarissen zijn zichtbaar en aanspreekbaar in de organisatie en in de stad. Door de commissarissen zijn aanvullend diverse bijeenkomsten en opleidingsbijeenkomsten van onder andere VTW en de accountant gevolgd.

Principe 4: Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen.

Naast het zichtbaar zijn en participeren in de VSW stakeholdersbijeenkomst, een jaarlijkse bijeenkomst met RvC, MT, OR en huurdersbelangenvereniging, zijn de bestuurder en RvC-leden ook aanwezig op bijvoorbeeld nieuwjaarsbijeenkomsten. Ook is er in 2019 door de RvC een gesprek gevoerd met de wethouder Wonen om te praten over de woonvisie. Daarnaast is een gesprek gevoerd met de belangenvertegenwoordiger vanuit Aedes voor Gelderland en Overijssel over landelijke ontwikkelingen en actualiteiten en de inzet van zowel De Goede Woning als de brancheorganisatie Aedes als VTW. Er is een jaarlijks overleg met de huurderscommissarissen van de RvC en huurdersbelangenvereniging. Het contact tussen hen is goed.

Zoals eerder beschreven stond 2019 in het teken van zowel de reguliere bedrijfsvoering als het ontwikkelen van het beeld voor de toekomst. In dat kader is door de bestuurder met een groot aantal stakeholders gesproken waarover zij in de RvC verslag heeft gedaan. Als RvC zien wij toe op het stakeholdermanagement van de organisatie en zijn wij ook persoonlijk aanspreekbaar.

Principe 5: Bestuur en RvC beheersen de risico's verbonden aan hun activiteiten.

Risicomanagement staat al enige jaren op de agenda van de RvC. Dit is inmiddels goed doorontwikkeld. Jaarlijks worden de strategische risico's in beeld gebracht. We voeren daarover het gesprek in zowel het managementteam als in de RvC. We hebben onze risicobereidheid in 2019 opnieuw vastgesteld, hebben relevante kaders uitgewerkt en geïmplementeerd en hebben de vacature van bestuurscontroller (voorheen ad interim) nu definitief ingevuld. In 2019 is door de organisatie aanvullend een compliancebeleid opgesteld en vastgesteld. In de komende ondernemingsplanperiode gaan we verder

op de ingeslagen weg en de verdere verankering in de organisatie. De Goede Woning is een financieel gezonde organisatie, de risico's zijn in beeld. De organisatie is klaar om een nieuwe ondernemingsplanperiode in te gaan.

11.3 Verslag vanuit de toezichhoudende rol

In het kader van de jaarafsluiting hebben we als RvC:

- De managementletter 2018 besproken;
- Het auditplan besproken en goedgekeurd;
- Het bestuursverslag, het volkshuisvestingsverslag en de jaarrekening inclusief rapportage van de accountant met de accountant en de controleleider besproken en goedgekeurd;
- De dienstverlening van de accountant geëvalueerd en voor de komende periode opnieuw bekrachtigd;
- Op basis van het gesprek over de jaarafsluiting decharge verleend aan de bestuurder over het door haar gevoerde beleid in 2018.

In onze (thema) bijeenkomsten is dit jaar specifiek gesproken over een aantal thema's:

- De resultaten van ons klanttevredenheidsonderzoek;
- De resultaten van de visitatie;
- Risicomanagement.

Vervolgens bespraken we de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan:

- Allereerst de procesaanpak; vervolgens de inhoud in een aantal bijeenkomsten. In mei: de contouren van het nieuwe ondernemingsplan, in september: dilemma's en richting, in december de besluitvorming. In deze bijeenkomsten is onder andere uitgebreid gesproken over de actualisatie van de Woningwet, ontwikkelingen ten aanzien van de doelgroep, het sociaal huurakkoord en voorgestelde betaalbaarheidsprofiel, de ontwikkelingen in het sociaal domein, de opgave ten aanzien van de inclusieve samenleving en de transformatie- en verduurzamingsopgave;
- Ook zijn we ingegaan op een aantal strategische scenario's voor de nabije toekomst. Deze worden jaarlijks getoetst en stellen De Goede Woning in staat snel te anticiperen op veranderende omstandigheden;
- Daarbij was de input van onze belangrijkste stakeholders van grote waarde.

Parallel daaraan zijn zowel besproken:

- De eerste bestuursrapportage 2019;
- De kaderbrief 2020;
- De tweede bestuursrapportage 2019;
- Het concept en de definitieve versie van de prestatieafspraken 2020.

Periodiek spreken we met elkaar over de toetsingskaders.

In 2019 zijn de volgende toetsingskaders geactualiseerd en goedgekeurd:

- Ondernemingsplan 2020-2024;
- Begroting en jaarplan 2020 en MJB 2020-2024;
- Financieel en fiscaal statuut;
- Investeringsstatuut;
- Treasurystatuut en treasuryjaarplan 2020;
- Interne audit jaarplan 2020;
- Procuratieregeling 2019 en 2020.

In de vergadering van 15 april is gesproken over nieuwbouw:

- Aan Westenenkerpark;
- En de procesgang in het project Imkersplaats.

In de RvC hebben we aanvullend o.a. in aanwezigheid van de bestuurscontroller gesproken over:

- Het jaarplan van de bestuurscontroller 2019 en 2020;
- Het geactualiseerde risicomanagementbeleid (goedgekeurd);
- Het privacybeleid;
- Het compliancebeleid;
- Het fraude responsplan;
- En het interne audit jaarplan 2019 en 2020.

Naast bovengenoemde hebben we ook met elkaar gesproken over en kennis genomen van:

- Het jaarverslag van Woonkeus Stedendriehoek en de ontwikkelingen op de woningmarkt;
- De ontwikkelingen inzake het onderzoek huisvestingsopgave wonen en zorg in Apeldoorn;
- De adviezen van onze huurdersbelangenvereniging De Sleutel;
- De spelregels voor inkopen en aanbesteden;
- Het Koopgarantdossier;
- De activiteiten in de wervingsprocedure voor een nieuwe commissaris met vastgoedprofiel op voordracht van de huurders;
- Het woonwagenbeleid en behoefteonderzoek van de gemeente, de brief van het ministerie van BZK inzake de toelichting op het beleidskader gemeentelijk woonwagen- en standplaatsenbeleid;
- Het jaarverslag van de klachtenadviescommissie;
- Diverse kamerbrieven (maatregelen huurmarkt en evaluatie Woningwet, staat van de volkshuisvesting);
- Brieven van het WSW (inzake borgbaarheid, borgingsplafond, beoordeling business risks, de brief inzake aanpassing grenswaarde opvragen obligo, saneringsheffing 2019, presentatie over een toekomstbestendig borgingsstelsel);
- Brieven van de Aw (inzake het verstrekken van vermogen BWSA, verticaal toezicht, de beoordelingsbrief 2019, nieuwe ontwikkelingen rond het onderdeel beschikbaarheid en betrouwbaarheid);
- Gemeentelijke inspraakreacties van VSW.

We werken met drie commissies die voorafgaand aan bespreking en besluitvorming in de RvC veel werk verzetten. Veel van de genoemde onderwerpen zijn dan ook eerst besproken in de auditcommissie, de werving- en selectiecommissie of de remuneratiecommissie.

In 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. Dit geldt ook voor het risicomanagement, de auditfunctie en compliance. Zaken worden goed voorbereid. Van de bijeenkomsten worden goede verslagen gemaakt. Deze verslagen worden in de eerstvolgende RvC vergadering ter informatie aangeboden. Ook wordt vanuit de auditcommissie advies uitgebracht aan de RvC op bepaalde agendapunten.

Erg leuk was dit jaar de door één van de buurtbeheerders georganiseerde fietstocht waardoor we een dag uit het werkzame leven van een buurtbeheerder in Apeldoorn Zuid konden ervaren.

Bijzonder was ook ons bezoek aan de 'oudste én nieuwste woning' aan het Zwanenplein waarin we met trots hebben gezien hoe De Goede Woning werk maakt van innovatie!

Tot slot hebben we gezamenlijk de Governanceagenda voor 2020 besproken en vastgesteld.

Met elkaar dragen we hier in 2020 graag verantwoordelijkheid voor.

11.4 *Verslag vanuit werkgeversrol*

De Goede Woning heeft haar Governance-structuur ingericht volgens het tweelagen bestuursmodel. Er is een RvC en een directeur-bestuurder. De taken van de RvC en de bestuurder zijn vastgelegd in de statuten. Deze zijn weer uitgewerkt in het reglement voor de bestuurder en het reglement voor de RvC. De remuneratiecommissie voert jaarlijks een functioneringsgesprek met de bestuurder. Elk jaar stellen

we daarbij een thema centraal. In 2019 is dat de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan. Het gesprek over 2019 vond recent plaats. Het verslag wordt gedeeld met de leden van de RvC.

11.5 Verslag vanuit klankbordfunctie

Eén van de taken van de RvC is de signaal- en klankbordfunctie voor de directeur-bestuurder. De RvC-leden houden toezicht op het belanghoudersoverleg en onderhouden ook jaarlijks zelf contact met de belangrijkste stakeholders. De verschillende directe belanghouders zijn op een goede wijze betrokken bij de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan. Het bestuur heeft in dit proces in meerdere bijeenkomsten met onze huurdersbelangenvereniging De Sleutel gesproken. In het kader van het nieuwe ondernemingsplan hebben we als RvC in een themabijeenkomst met de bestuurder en de beleidsadviseur gesproken over enkele dilemma's die vanuit de organisatie waren voorbereid. Ook is in een bijeenkomst met zowel RvC, De Sleutel, OR en MT gesproken over diverse inhoudelijke onderwerpen inzake het nieuwe ondernemingsplan. Mooie gelegenheden om elkaar te inspireren en met elkaar te klankborden over beleidsmatige onderwerpen.

De voorzitter van de RvC heeft periodiek een bilateraal overleg met de bestuurder. Ook in dit overleg is gelegenheid tot klankborden. In de RvC vindt vervolgens een korte terugkoppeling plaats. Dit jaar ging dat over onder andere het proces rond de prestatieafspraken en het behoefte-onderzoek woonwagens en kermisexploitanten van de gemeente.

11.6 Samenstelling en functioneren

De Raad bestond het hele jaar uit vier personen.

Helaas hebben we dit jaar te maken gehad met een vroegtijdige wisseling in de RvC. Gelukkig was dit tijdig aangekondigd, waardoor we op tijd aan de slag konden met opvolging. In de RvC van 24 juni 2019 namen we afscheid van de heer A. Van der Horst. Wegens een te drukke agenda en een verhuizing moest hij zijn taak als commissaris na ruim 1 jaar neerleggen. In dezelfde bijeenkomst is de heer P. Jaspers per 1-7-2019 benoemd als nieuw lid van de RvC en voorzitter van de auditcommissie. We heetten hem van harte welkom. Voor hem is een speciaal introductieprogramma opgesteld, dat uit 3 delen bestond. In een eerste bijeenkomst heeft het MT zichzelf en de organisatie voorgesteld aan de heer Jaspers en vice versa. Ook zijn we ingegaan op het werk van de corporatie, de besturing en actualiteiten. De manager vastgoed heeft de heer Jaspers rondgeleid langs het bezit. In een tweede bijeenkomst is gestart met een gesprek met de voorzitter van de werving- en selectiecommissie en de bestuurder. In dat gesprek is onder andere ingegaan op het toezichtskader, RvC en bestuur, integriteitscode, lidmaatschap VTW en permanente educatie. Vervolgens vond een nadere kennismaking plaats met de afdeling Finance & Control, de bestuurscontroller en de accountant.

Daarnaast is per 1-11-2019 een nieuwe bestuurscontroller, mevrouw M. van der Meijden, aangesteld. Zij volgt de interim bestuurscontroller, de heer F. van Egeraat, op.

Verder is veel tijd besteed aan de werving van een commissaris met vastgoedprofiel. Deze procedure zal in 2020 worden vervolgd. Ook is de procedure rond de herbenoeming van de voorzitter van de RvC (maart 2020) opgestart.

Er is veel aandacht besteed aan de voorbereiding en verslaglegging van onze vergaderingen. Daarbij zijn we eind 2019 overgegaan op een nieuwe papierloze vergadertool. Elke vergadering beginnen we met een half uur vooroverleg, waarin we onze individuele voorbereiding op de vergadering delen en gezamenlijk de accenten voor de vergadering bespreken.

Het visitatierapport 2019 heeft ons laten zien dat de raad beschikt over een open en aanspreekbare cultuur. Ook kunnen we ons nog versterken. Daarom hebben we in onze zelfevaluatie (november 2019), onder begeleiding, een beeldtafelsessie gedaan. Dit is een interactieve werkvorm waarbij we samen een praktijkvideo bekijken en in dialoog komen tot een gedeeld beeld over (goed) toezicht houden. Het nieuwe meerjarenplan 2020-2024 en onze maatschappelijke opgave in de netwerken waren op inhoud

en vorm ook onderdeel van ons gesprek. Het resultaat hiervan wordt in 2020 door ons als RvC uitgewerkt in een actualisatie van onze visie op toezicht.

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 2019: € 18.700 (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:

- Actualiteiten in corporatie Financiën (Finance Ideas);
- Regiobijeenkomst "Duurzaamheid en Toezicht in de Praktijk" (VTW);
- Themabijeenkomst "Middenhuur" en ALV (VTW);
- Portefeuille en asset management (De Corporatiestrategie).

Behaalde PE punten: 13.

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

Functie RvC: Lid op voordracht ondernemingsraad; Voorzitter Selectiecommissie; Voorzitter

Remuneratiecommissie; Lid Auditcommissie;

Profiel: HRM;

In functie sinds: 28 september 2016;

Afgetreden per: 31 maart 2020;

Vergoeding 2019: € 12.500 (excl. btw);

Hoofdfunctie: Verandermanager en executive coach (zelfstandig);

Relevante nevenfuncties:

- Voorzitter RvT Foenix kringloop- en re-integratiebedrijf.

Relevante cursussen/seminars:

- Actualiteiten in corporatie Financiën (Finance Ideas);
- Portefeuille en asset management (De Corporatiestrategie).

Behaalde PE punten: 7.

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 2019: € 12.500 (excl. btw);

Hoofdfunctie: Jurist (zelfstandig);

Relevante nevenfuncties:

- Voorzitter RvC N.V. Bergkwartier;
- Bestuurslid Stichting Theaterschip;
- Bestuurslid De Maatschappij departement Deventer (tot april 2019);
- Lid RvC BYK Netherlands B.V.

Relevante cursussen/seminars:

- Actualiteiten in corporatie Financiën (Finance Ideas);

- Portefeuille en asset management (De Corporatiestrategie).
- Behaalde PE punten: 7.

Naam: Dhr. P.C. Jaspers (1965)

Functie RvC: Lid; Voorzitter Auditcommissie;

Profiel: Financiën en Control;

In functie sinds: 1 juli 2019;

Herbenoembaar per: 1 juli 2023;

Vergoeding 2019: € 6.250 (excl. btw);

Hoofdfunctie: Directeur Financiën en Risicomanagement Achmea Investment Management B.V.;

Relevante nevenfuncties:

- Lid RvT en Voorzitter Audit comité St. Christelijke Hogeschool Windesheim.

Relevante cursussen/seminars:

- Portefeuille en asset management (De Corporatiestrategie);
- Fraude en Geheimen (NBA).

Behaalde PE punten: 7.

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

Functie RvC: Lid; Voorzitter Auditcommissie;

Profiel: Financiën en Control;

In functie sinds: 29 maart 2018;

Afgetreden per: 1 juli 2019;

Vergoeding 2019: € 6.250 (excl. btw);

Hoofdfunctie: Financieel Directeur Dumaco Holding B.V.

Relevante nevenfuncties:

- Lid RvT Zorgorganisatie Careaz.

Relevante cursussen/seminars:

- Actualiteiten in corporatie Financiën (Finance Ideas).

Behaalde PE punten: 4.

Op basis van de verstrekte informatie heeft de RvC vastgesteld dat geen van de leden in 2019 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 25 maart 2019

1. Vaststellen verslag en actiepuntenlijst RvC d.d. 17 december 2018 (V.18-057);
2. Vaststellen verslag Zelfevaluatie d.d. 17 december 2018;
3. Goedkeuring financieel- en fiscaal statuut (N. 19-004);
4. Goedkeuring Investeringsstatuut (N.19-017);
5. Goedkeuring Jaarplan 2019 Bestuurscontroller (N. 19-002);
6. Goedkeuring Interne Audit Jaarplan 2019 (N. 19-001);
7. Goedkeuring Procuratieregeling (N.19-012);
8. Goedkeuring verwijderen vereiste 'lokale binding' in de bouwkundige profielschets.

Besluitenlijst RvC vergadering 15 april 2019

1. Vaststellen verslag en actiepuntenlijst RvC d.d. 25 maart 2019 V.19-014;
2. Goedkeuring Investeringsvoorstel Project Westenenkerpark N.19-022;
3. Goedkeuring Procesgang project Imkersplaats N.19-031.

Besluitenlijst RvC vergadering 24 juni 2019

1. Voortzetten oriënterende gesprekken voor een nieuwe accountant en het boekjaar 2019 voortzetten met de huidige accountant Deloitte;
2. De heer Gerritsen is contact functionaris (buddy) voor de heer Jaspers;
3. Goedkeuring nieuwe tekstformulering van het besluit d.d. 17 december 2018 inzake het honorarium RvC;
4. Bekrachtiging besluitvorming benoeming de heer Jaspers voor een periode van 4 jaar per 1 juli 2019, met mogelijke herbenoeming (na positieve evaluatie) voor nog een periode van 4 jaar;
5. Vaststelling verslag en actiepuntenlijst RvC d.d. 15 april 2019 V. 19-026;
6. Goedkeuring Jaarverslag 2018 en vaststelling Jaarrekening 2018;
7. Décharge bestuur over gevoerd beleid in 2018, N.19-055;
8. Goedkeuring Bod 2020;
9. Goedkeuring Kaderbrief 2020.

Besluitenlijst RvC-vergadering 30 september 2019

1. Akkoord met benoeming mevrouw M. van der Meijden-Westerbeek tot concern controller;
2. Vaststelling verslag en actiepuntenlijst RvC d.d. 24 juni 2019, V.19-032.

Besluitenlijst RvC-vergadering 28 oktober 2019

1. Vaststelling verslag en actiepuntenlijst RvC d.d. 30 september 2019, V.19-045;
2. Goedkeuring Auditplan 2019 De Goede Woning.

Besluitenlijst RvC-vergadering 9 december 2019 (Nog onder handen, wordt 14-02-2020 geagendeerd)

1. Goedkeuring verslag en actiepuntenlijst RvC d.d. 28 oktober 2019, V.19-053;
2. Bekrachtiging besluit benoeming bestuurscontroller mevrouw M. van der Meijden per 1 november 2019;
3. Goedkeuring Ondernemingsplan 2020-2024;
4. Goedkeuring Jaarplan en begroting & meerjarenprognose 2020-2024 inclusief actualisatie signaalwaarden o.b.v. risico-/scenarioanalyse, N.19-099;
5. Goedkeuring Interne audit jaarplan 2020, N.19-097;
6. Goedkeuring Compliancebeleid, N.19-098;
7. Goedkeuring Treasuryjaarplan 2020;
8. Goedkeuring Procuratieregeling 2020, N.19-096;
9. Vaststellen continueren dienstverlening van Deloitte als controlerend accountant voor de maximale termijn van tien jaar, onder de randvoorwaarde dat jaarlijks de vooraf afgesproken kwaliteit wordt geleverd;
10. Goedkeuring bij ingeval van ontstentenis van alle leden van de RvC 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;
11. Goedkeuring Governanceagenda 2020, N.19-102;
12. Goedkeuring Vergaderschema 2020, N.19-092;
13. Vaststellen vervolg van de procedure werving/selectie commissaris RvC vastgoedprofiel.

11.9 Tot slot

Uit voorgaand verslag blijkt dat 2019 een druk en productief jaar is geweest. We kijken met tevredenheid terug op de samenwerking tussen alle geledingen van De Goede Woning. Nogmaals dank voor de ondersteuning en informatie, die de RvC heeft ontvangen om haar taak goed te kunnen uitoefenen. Belangrijke besluiten, zoals de begroting, jaarrekening en nieuw ondernemingsplan zijn uitgebreid besproken.

Door zelfevaluatie, cursussen en opleidingsbijeenkomsten heeft de RvC gewerkt aan de kwaliteit van haar functioneren. De onderlinge verhoudingen zijn goed. In 2019 heeft de voorzitter afzonderlijk met de RvC-leden gesproken over het functioneren van de RvC. Het terugtreden van de portefeuillehouder financiën en zijn opvolging zijn vlot en soepel verlopen. Helaas is het nog niet gelukt een geschikte kandidaat te vinden voor de portefeuille vastgoed.

Voornemens 2020

Vooruitkijkend naar 2020 willen we voortgaan op de ingeslagen weg. Alles is gericht op ons gezamenlijke doel: huisvesting bieden aan tevreden huurders. Voldoende goede woningen aanbieden aan de doelgroep tegen een goede prijs. Met toenemende aandacht voor de problematiek in de buurten en wijken.

Het nieuwe ondernemingsplan biedt hiervoor het goede kader. In de prestatieafspraken voor 2020 is een en ander al concreet gemaakt. Zo komt er meer aandacht voor onze taak om ons aandeel (200) te leveren in de 500 nieuw te bouwen sociale huurwoningen in Apeldoorn. Daar komt de forse opgave om ons bezit te verduurzamen nog bij. En dat alles binnen de kaders van een financieel gezonde corporatie, zowel op de korte als op de lange termijn.

Het komende jaar zal de RvC haar visie op toezicht toetsen aan de nieuwe Governancecode. Ook wordt het reglement van de RvC en het bestuursreglement geactualiseerd.

Apeldoorn, 22 juni 2020

De Raad van Commissarissen van De Goede Woning

Dhr. J.A. Gerritsen

Dhr. P.C. Jaspers

Mw. E.G. Pieters

Jaarrekening



12 Jaarrekening

12.1 Balans per 31 december 2019

(voor resultaatbestemming)

	Toe- lichting	31-12-2019 €	31-12-2018 €
<i>Activa</i>			
Vaste activa			
Vastgoedbeleggingen			
1			
DAEB-vastgoed in exploitatie	1.1	963.075.449	888.748.727
Niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	1.2	81.046.450	76.875.522
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	1.3	62.036.464	61.882.315
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	1.4	<u>1.530.166</u>	<u>548.419</u>
		1.107.688.529	1.028.054.983
Materiële vaste activa			
2			
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	2.1	<u>2.717.723</u>	<u>2.561.345</u>
		2.717.723	2.561.345
Financiële vaste activa			
3			
Andere deelnemingen	3.1	1.070	1.070
Latente belastingvorderingen	3.2	10.148.096	13.457.186
Leningen u/g	3.3	<u>115.141</u>	<u>115.141</u>
		10.264.307	13.573.397
Totaal van vaste activa		1.120.670.559	1.044.189.725
Vlottende activa			
Voorraden			
4			
Vastgoed bestemd voor de verkoop	4.1	345.141	470.134
Overige voorraden	4.2	<u>83.053</u>	<u>106.711</u>
		428.194	576.845
Vorderingen			
5			
Huurdebiteuren	5.1	507.879	497.269
Belastingen en premies sociale verzekeringen	5.2	65.201	65.542
Overige vorderingen	5.3	562.910	446.437
Overlopende activa	5.4	<u>49.640</u>	<u>37.096</u>
		1.185.630	1.046.344
Liquide middelen	6	3.538.323	77.895
Totaal van vlottende activa		5.152.147	1.701.084
Totaal van activa		<u>1.125.822.706</u>	<u>1.045.890.809</u>

	Toe- lichting	31-12-2019 €	31-12-2018 €
<i>Passiva</i>			
Eigen vermogen	7		
Herwaarderingsreserves	7.1	393.972.066	331.987.625
Wettelijke en statutaire reserves	7.2	58.538	58.538
Overige reserves	7.3	358.427.484	301.333.257
Resultaat na belastingen van het boekjaar	7.4	<u>79.951.032</u>	<u>119.078.667</u>
		832.409.120	752.458.087
Langlopende schulden	9		
Schulden aan kredietinstellingen	9.1	183.034.662	193.081.966
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	9.2	59.105.517	59.933.279
Overige schulden	9.3	<u>25.694</u>	<u>25.694</u>
		242.165.873	253.040.939
Kortlopende schulden	10		
Schulden aan kredietinstellingen	10.1	42.666.515	30.619.618
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	10.2	1.179.385	1.804.855
Schulden ter zake van belastingen en premies van sociale verzekeringen	10.3	1.686.973	1.625.255
Overige schulden	10.4	271.303	278.880
Overlopende passiva	10.5	<u>5.443.537</u>	<u>6.063.175</u>
		51.247.713	40.391.783
Totaal van passiva		<u>1.125.822.706</u>	<u>1.045.890.809</u>

12.2 Winst- en verliesrekening over 2019

Functioneel model	Toe- lichting	2019 €	2018 €
Huuropbrengsten	11	54.623.314	53.530.936
Opbrengsten servicecontracten	12.1	2.197.270	2.294.101
Lasten servicecontracten	12.2	-2.570.733	-2.804.973
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	13	-3.370.393	-3.862.862
Lasten onderhoudsactiviteiten	14	-19.557.326	-17.200.126
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	15	-8.546.857	-8.328.150
Totaal van nettoresultaat exploitatie van vastgoedportefeuille		22.775.275	23.628.926
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille		2.542.002	2.690.856
Toegerekende organisatiekosten		-414.133	-528.350
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille		-1.702.786	-1.865.517
Totaal van netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	16	425.083	296.989
Overige waardeveranderingen van vastgoedportefeuille	17.1	1.463.951	-654.171
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	17.2	67.997.503	115.471.844
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	17.3	1.655.105	1.788.923
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	17.4	-	714
Totaal van waardeveranderingen vastgoedportefeuille		71.116.559	116.607.310
Opbrengst overige activiteiten		4.806	4.722
Totaal van nettoresultaat overige activiteiten	18	4.806	4.722
Overige organisatiekosten	22	-1.886.450	-2.358.148
Kosten omtrent leefbaarheid	23	-937.492	-915.810
Overige rentebaten en soortgelijke opbrengsten		52.399	52.751
Rentelasten en soortgelijke kosten		-8.290.058	-9.192.491
Totaal van financiële baten en lasten	24	-8.237.659	-9.139.740
Totaal van resultaat voor belastingen		83.260.122	128.124.249
Belastingen	25	-3.309.090	-9.045.582
Totaal van resultaat na belastingen		79.951.032	119.078.667

12.3 Kasstroomoverzicht 2019

(Volgens de directe methode)

	2019	2018
	€	€
OPERATIONELE ACTIVITEITEN		
Ontvangsten		
Huurontvangsten	54.733.383	53.641.696
Vergoedingen	1.959.438	2.217.283
Overige bedrijfsontvangsten	164.595	151.537
Ontvangen interest	63	-
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	<i>56.857.479</i>	<i>56.010.516</i>
Uitgaven		
Betalingen aan werknemers	4.878.501	4.941.446
Onderhoudsuitgaven	17.497.901	13.760.609
Overige bedrijfsuitgaven	8.760.730	9.102.983
Betaalde interest	8.711.026	9.416.392
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	46.679	601.226
Verhuurdersheffing	6.170.118	6.065.335
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	426.095	350.017
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	<i>46.491.050</i>	<i>44.238.008</i>
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten	10.366.429	11.772.508
(DES)INVESTERINGSACTIVITEITEN		
MVA ingaande kasstroom		
Verkoopontvangsten bestaande huur	2.510.534	2.928.658
<i>Totaal van ontvangsten uit hoofde van vervreemding van materiële vaste activa</i>	<i>2.510.534</i>	<i>2.928.658</i>
MVA uitgaande kasstroom		
Nieuwbouw huur	-201.960	177.474
Verbeteruitgaven	7.513.797	7.167.716
Aankoop	3.787.333	4.302.369
Investeringsoverig	437.825	197.873
<i>Totaal van verwerving van materiële vaste activa</i>	<i>11.536.995</i>	<i>11.845.432</i>
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA</i>	<i>-9.026.461</i>	<i>-8.916.774</i>
FVA		
Ontvangsten verbindingen	120.866	144.912
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>	<i>120.866</i>	<i>144.912</i>
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten	-8.905.595	-8.771.862

	2019 €	2018 €
FINANCIERINGSACTIVITEITEN		
Ingaand		
Nieuwe te borgen leningen	30.000.000	15.000.000
Uitgaand		
Aflossing geborgde leningen	<u>-29.490.337</u>	<u>-22.261.181</u>
Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	<u>509.663</u>	<u>-7.261.181</u>
Toename (afname) van geldmiddelen	1.970.497	-4.260.535
Wijziging kortgeld	1.489.931	1.129.281
Geldmiddelen aan het begin van de periode	77.895	3.209.149
Geldmiddelen aan het einde van de periode	3.538.323	77.895

12.4 Toelichting op de jaarrekening

Algemeen

Deze jaarrekening heeft betrekking op de periode 1 januari 2019 tot en met 31 december 2019. 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 gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling zijn gebaseerd op de continuïteitsveronderstelling. Hoewel de financiële impact van de uitbraak van het coronavirus ten tijde van het opmaken van deze jaarrekening nog niet volledig duidelijk is (zie ook hetgeen hieromtrent is toegelicht onder de toelichting van gebeurtenissen na balansdatum), zijn wij van mening dat op basis van de momenteel beschikbare informatie, de inmiddels genomen maatregelen en bestaande liquiditeitsbuffer, de bij het opmaken van deze jaarrekening gehanteerde continuïteitsveronderstelling niet geraakt wordt.

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 zou worden overgedragen op de waardepeildatum tussen een bereidwillige koper en een bereidwillige verkoper in een zakelijke transactie, na behoorlijke marketing en waarbij de partijen zouden hebben gehandeld met kennis van zaken, prudent en niet onder dwang.

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 2019 getaxeerd 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.

Stelselwijzigingen

In het boekjaar 2019 heeft een stelselwijziging plaatsgevonden. Het betreft presentatiewijzigingen in het functionele model van de winst- en verliesrekening op basis van de Handleiding toepassen functionele indeling winst- en verliesrekening bij corporaties verslagjaar 2019. Het gaat om de volgende wijzigingen:

- De bijdrageheffing Autoriteit woningcorporaties en de saneringsheffing zijn verantwoord onder de overige organisatiekosten in plaats van onder de overige directe operationele lasten exploitatie bezit;
- Personeelskosten voor governance en bestuur, treasury, personeel en organisatie, secretariële ondersteuning van het bestuur, portfolio- en asset management en de bestuurscontroller die vorig jaar via overhead waren verdeeld over de diverse activiteiten zijn verantwoord onder de overige organisatiekosten.

De presentatie van de vergelijkende cijfers in de winst- en verliesrekening is aangepast. Deze presentatiewijzigingen hebben geen invloed op het resultaat en eigen vermogen.

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 2019 bedraagt deze grens € 720,42 (2018: € 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'). Hierbij wordt de marktwaarde op basis van de toekomstige kasstromen middels de Discounted Cash Flow (DCF)-methode bepaald.

De Goede Woning hanteert de basisversie van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde' voor DAEB-woongelegenheden, MOG, DAEB-parkeergelegenheden en intramuraal zorgvastgoed en de full versie voor niet-DAEB-woongelegenheden, BOG en niet-DAEB-parkeergelegenheden. Voor een verdere toelichting op de toepassing van het waarderingshandboek wordt verwezen naar de toelichting op de balans.

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.

Voor het verschil tussen de boekwaarde op basis van verkrijgings- of vervaardigingsprijs en de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie wordt ten laste van de overige reserves een herwaarderingsreserve gevormd. Bij het bepalen van de herwaarderingsreserve wordt geen rekening gehouden met afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen.

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 marktwaarde van het vastgoed in een bepaalde bandbreedte (+/- 10%) kan afwijken van de marktwaarde die met betrokkenheid van een taxateur (i.e. full versie van het Handboek waarbij vrijheidsgraden van toepassing zijn) tot stand zou zijn gekomen.

Jaarlijks vindt in de zomer na afloop van het jaarrekeningtraject een validatie van de basisversie plaats. Daarbij wordt door vergelijking met de full versie achteraf aangegeven of de basisversie een marktwaarde uitkomst heeft gegeven die binnen de acceptabele bandbreedte van de full versie uitkomst ligt. Dit vormt input om de basisversie eventueel aan te passen. Deze inzichten zijn vanzelfsprekend nog niet bekend en niet meegenomen bij de totstandkoming van deze jaarrekening.

Grondslagen voor de bepaling van de beleidswaarde

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 beleidswaarde wordt bepaald middels de Discounted Cash Flow (DCF-)methode. De grondslagen voor de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie (zelfstandige- en onzelfstandige wooneenheden) 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 uitpandscenariio en geen rekening houden met voorgenomen verkopen van vastgoed in exploitatie. Hierbij wordt voor het Niet-DAEB-vastgoed tevens uitgegaan van een eeuwigdurende looptijd voor de bepaling van de eindwaarde als onderdeel van de DCF-methode. Ten aanzien van de gehanteerde exit yield wordt direct aangesloten bij de gehanteerde methodiek volgens het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde. 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 beklemmingen en prestatieafspraken met gemeenten. De Goede Woning hanteert in haar beleid een streefhuur van gemiddeld 78% 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 15-jaars onderhoudsbegroting zoals opgenomen in de meerjarenbegroting 2020-2024 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 beheerskosten zoals opgenomen om de meerjarenbegroting 2020-2024 als uitgangspunt.

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

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

	Ultimo 2019	Ultimo 2018
Streefhuur	Gemiddeld 78%	gemiddeld 77%
Onderhoudsnorm	€ 2.021	€ 2.033
Beheernorm	€ 718	€ 737
Discontovoet	6,80%	6,70%

Voor zover de gehanteerde uitgangspunten afwijken van die voor de bepaling van de marktwaarde in verhuurde staat, zijn deze afgeleid van de meerjarenbegroting (ontwikkeling streefhuur, onderhoudslasten en de lasten van verhuur en beheer) en geënt op de voorschriften opgenomen in bijlage 2 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015.

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. Deze winsten of verliezen worden opgenomen onder de post 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 gebruiksduur 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 Andere 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 (2,550%) bestaat uit de voor De Goede Woning geldende rente voor langlopende leningen (3,4%) onder aftrek van vennootschapsbelasting op basis van het toepasselijke belastingtarief (25,0%). Voor de jaren 2021 en verder is het toepasselijke tarief gehanteerd uit het Belastingplan 2020, zijnde 21,70%. 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 2019 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 de verkoop

Vastgoed bestemd voor de verkoop betreft de voorraad woningen (opgeleverd en nog niet verkocht) die niet in exploitatie is en is aangewezen voor verkoop en teruggekochte woningen met een terugkoopplicht, bestemd voor de verkoop. 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 2019 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 Herwaarderingsreserves

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 2019, balans Niet-DAEB per 31 december 2019, Winst- en verliesrekening DAEB over 2019, Winst- en verliesrekening Niet-DAEB over 2019, kasstroomoverzicht DAEB over 2019 en kasstroomoverzicht Niet-DAEB over 2019. Bij de opstelling van deze overzichten zijn de volgende uitgangspunten gehanteerd:

Vastgoedbeleggingen:

De vastgoedbeleggingen zijn gesplitst naar hun aard in DAEB-vastgoed en niet-DAEB-vastgoed.

Materiële vaste activa:

De materiële vaste activa bestaan uit kantoor, inventaris en aanverwante zaken. Deze activa zijn toegerekend aan de DAEB tak. Wel worden de lasten die uit het gebruik voortvloeien verdeeld over de DAEB- en de niet-DAEB-tak.

Financiële vaste activa:

De financiële vaste activa bestaan uit deelnemingen, latente belastingvorderingen en leningen u/g. De deelnemingen zijn opgenomen op de balans van de niet-DAEB-tak. Op de balans van de DAEB-tak is een deelneming in de niet-DAEB-tak opgenomen. De latente belastingvorderingen worden gesplitst naar hun aard in DAEB-activiteiten en niet-DAEB-activiteiten. De leningen u/g zijn opgenomen op de balans van de niet-DAEB-tak. De interne lening aan de niet-DAEB wordt opgenomen onder de financiële vaste activa van de DAEB-tak.

Vorraden:

De voorraden worden op basis van de gewogen aantal verhuureenheden verdeeld over de beide takken.

Vorderingen:

Indien mogelijk worden vorderingen gesplitst naar hun aard in DAEB-activiteiten en niet-DAEB-activiteiten. Indien dit niet mogelijk is, worden de vorderingen verdeeld over de beide takken op basis van gewogen aantallen verhuureenheden.

Liquide middelen:

De liquide middelen van de beide takken zijn de resultante van de beginsaldi en de kasstromen over het boekjaar en is daarbij conform de in deze rubriek genoemde uitgangspunten verdeeld over de beide takken.

Eigen vermogen:

Het eigen vermogen van de beide takken is de resultante van de beginsaldi en het resultaat na belastingen over het boekjaar en is daarbij conform de in deze rubriek genoemde uitgangspunten aan de beide takken toegerekend naar de herwaarderingsreserve en de overige reserves.

Voorziening voor onrendabele investeringen en herstructureringen:

De voorziening voor onrendabele investeringen en herstructureringen heeft volledig betrekking op de realisatie van DAEB-vastgoed en is derhalve geheel opgenomen in de DAEB-tak.

Langlopende schulden:

Alle WSW-geborgde leningen zijn opgenomen in de DAEB-tak. De verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden zijn gesplitst naar hun aard in DAEB-vastgoed en niet-DAEB-vastgoed. De overige schulden zijn opgenomen in de niet-DAEB tak. De interne lening van de DAEB-tak is opgenomen onder de langlopende schulden van de niet-DAEB tak.

Kortlopende schulden:

De aflossingsverplichting op de WSW-geborgde leningen en de overlopende rente op deze leningen zijn opgenomen in de DAEB-tak. De overige kortlopende schulden worden, indien mogelijk, gesplitst naar hun aard in DAEB-activiteiten en niet-DAEB-activiteiten. Indien dit niet mogelijk is, worden de kortlopende schulden verbeeld over beide takken op basis van gewogen aantallen verhuureenheden.

Huuropbrengsten:

De huuropbrengsten zijn op basis van toewijzing van verhuureenheden opgenomen in de DAEB-respectievelijk niet-DAEB-tak.

Opbrengsten en lasten servicecontracten:

De opbrengsten en lasten servicecontracten zijn zoveel als mogelijk direct toegerekend aan de beide takken.

Lasten verhuur- en beheeractiviteiten:

De lasten verhuur- en beheeractiviteiten inclusief de indirecte lasten zijn op basis van werkelijke toerekening verdeeld over de beide takken.

Lasten onderhoudsactiviteiten:

De lasten onderhoudsactiviteiten zijn op basis van werkelijke toerekening inclusief de indirecte lasten verdeeld over de beide takken.

Overige directe operationele lasten exploitatie bezit:

De overige directe operationele lasten exploitatie bezit zijn zoveel als mogelijk direct toegerekend aan de beide takken.

Waardeveranderingen vastgoedportefeuille:

De waardeveranderingen vastgoedportefeuille zijn toegerekend aan de beide takken op basis van de kwalificatie van verhuureenheden als DAEB of niet-DAEB.

Kosten omtrent leefbaarheid:

De kosten omtrent leefbaarheid zijn zoveel als mogelijk direct toegerekend aan de beide takken.

Rentebaten en soortgelijke opbrengsten:

De rentebaten in de DAEB-tak betreffen voornamelijk de rentevergoeding van de lening die is verstrekt aan de niet-DAEB-tak.

Rentelasten en soortgelijke kosten:

De rentelasten in de DAEB-tak hebben betrekking op de rente van de door het WSW geborgde leningen. De rentelasten in de niet-DAEB-tak hebben betrekking op de interne lening van de DAEB-tak.

Belastingen:

De acute belastingen zijn toegerekend 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 niet de niet-DAEB-tak.

Resultaat uit deelnemingen:

Het resultaat van de niet-DAEB-tak is opgenomen onder 'Resultaat uit deelnemingen' van de 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.

8.2 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 een disconteringsvoet voor belastingen die de actuele marktrente weergeeft.

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 2019 (en 2018) waren er geen pensioenvorderingen en geen verplichtingen naast de betaling van de jaarlijkse aan de pensioenuitvoerder verschuldigde premie.

Ultimo 2019 bedraagt de dekkingsgraad van het SPW volgens opgave van het fonds 110,7% (ultimo 2018 115,9%). 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 2019 bedroeg dit maximumpercentage 4,1%. De opbrengsten uit hoofde van huur worden aangemerkt als zijnde gerealiseerd in het jaar van verlening van de diensten. De mutatie van de voorziening voor dubieuze debiteuren en de afboeking van dubieuze huurdebiteuren zijn onder deze post opgenomen.

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 van vastgoed in exploitatie. Dit betreffen naast onderhoudslasten ook personeelslasten en overige bedrijfslasten die feitelijk betrekking hebben op onderhoudsactiviteiten. 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 toegelicht onder de niet in de balans opgenomen rechten en 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;
- verhuurdersheffing.

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 bedragen voor investeringsprojecten.

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 (exclusief het effect van onrendabele investeringen en herstructureringen).

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 de verkoop die zijn ontstaan door een wijziging in de waarde van de vastgoedportefeuille bestemd voor de 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 door middel van 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 door middel van de systematiek die is toegelicht onder "26. Toerekening baten en lasten".

21. Pensioenlasten

Voor de grondslagen wordt verwezen naar de paragraaf voorziening pensioenen. De pensioenlasten worden aan de verschillende activiteiten toegerekend door middel van de systematiek die 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. De kosten voor leefbaarheid zijn van overheidswege gebonden een maximum. Voor het verslagjaar 2019 bedroeg dit maximum € 129,17 per woning in de DAEB.

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-aftrekbare kosten. Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

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 2019 en het fiscale resultaat 2019 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 toepassen functionele indeling winst- en verliesrekening bij corporaties verslagjaar 2019” die door SBR in 2019 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 2019

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 2019			
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 1 januari 2019	<u>888.748.727</u>	<u>76.875.522</u>	<u>965.624.249</u>
Mutaties			
Investerings – uitgaven na eerste verwerking	7.901.763	21.257	7.923.020
Buitengebruikstellingen en afstotingen	-276.523	-325.485	-602.008
Overboekingen van verkopen onder voorwaarden	2.952.259	226.876	3.179.135
Aanpassing marktwaarde	63.749.223	4.248.280	67.997.503
Totaal mutaties 2019	<u>74.326.722</u>	<u>4.170.928</u>	<u>78.497.650</u>
31 december 2019			
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	683.142.253	94.906.708	778.048.960
Cumulatieve herwaarderingen	349.512.062	16.189.808	365.701.869
Cumulatieve bijzondere waardeverminderingen	-69.578.866	-30.050.066	-99.628.932
Boekwaarde per 31 december 2019	<u>963.075.449</u>	<u>81.046.450</u>	<u>1.044.121.899</u>

Per 31 december 2019 is de som van de in de vaste activa in exploitatie opgenomen herwaarderingen € 365.701.869. Deze heeft voor € 349.512.062 betrekking op het DAEB-vastgoed en voor € 16.189.808 op het niet-DAEB-vastgoed.

Marktwaarde

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

Hierbij wordt op basis van de toekomstige kasstromen de marktwaarde middels de Discounted Cash Flow (DCF)-methode bepaald.

De marktwaarde van het DAEB-vastgoed is in 2019 met € 74,3 miljoen gestegen. Deze stijging is het gevolg van voorraadmutaties (+ € 2,7 miljoen), wijzigingen in de rekenmethodiek (+ € 42,6 miljoen), wijzigingen in de objectgegevens (+ € 40,9 miljoen) en wijzigingen in de waarderingsparameters (- € 11,9 miljoen).

De marktwaarde van het niet-DAEB-vastgoed is in 2019 met € 4,2 miljoen gestegen. Deze stijging is het gevolg van voorraadmutaties (- € 0,1 miljoen), wijzigingen in de rekenmethodiek (+ € 1,7 miljoen), wijzigingen in de objectgegevens (+ € 0,8 miljoen) en wijzigingen in de waarderingsparameters (+ € 1,8 miljoen).

Bij het bepalen van de marktwaarde 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 marktwaarde niet gebaseerd op een waardering door een onafhankelijke en ter zake deskundige taxateur.

De volgende disconteringsvoet is gebruikt voor de verschillende categorieën onroerende zaken:

Tabel 22: Disconteringsvoet bij de marktwaardeberekening per ultimo 2019

Type vastgoed	Disconteringsvoet
Woongelegenheden	6,18%
Bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed	8,46%
Parkeergelegenheden	6,28%
Intramuraal vastgoed	8,46%

Bij het bepalen van de marktwaarde 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 19 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.

Markthuur

De markthuur voor 13 complexen is aangepast ten opzichte van de markthuur uit de basisversie van het handboek. De reden hiervoor is dat de modelmatig berekende markthuur uit de basisversie van het handboek niet aansluit met de te realiseren markthuur van de objecten op basis van referentieonderzoek.

Exit yield

Voor acht complexen is de exit yield aangepast ten opzichte van de basisversie van het handboek. Voor vier woongelegenhedencomplexen is de exit yield naar boven bijgesteld vanwege 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. Voor vier complexen is de exit yield aangepast naar een niveau dat beter aansluit bij het marktbeeld.

Disconteringsvoet

Voor twee BOG-complexen is de disconteringsvoet naar beneden bijgesteld ten opzichte van de basisversie van het handboek omdat de gehanteerde waarden uit de basisversie niet aansluiten bij de markt.

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 23: Complexindeling

Locatie (gemeente/postcode)	Type	Bouwjaar
Apeldoorn 7311 – 7316	Eengezinswoning	< 1930
Apeldoorn 7321 – 7323	Meergezinswoning	1930 – 1949
Apeldoorn 7325 – 7329	Studenteenheid	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 24: Parameters bij de marktwaardeberekening per ultimo 2019

Parameters woongelegenheden	2020	2021	2022	2023	2024 e.v.
Prijsinflatie	1,30%	1,50%	1,80%	2,00%	2,00%
Looninflatie	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Bouwkostenstijging	3,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Leegwaardestijging (afhankelijk van ligging)	4,50%	2,00%	2,00%	2,00%	2,00%
Instandhoudingsonderhoud per vhe bij doorexploiteren – EGW	€ 1.362	€ 1.362	€ 1.362	€ 1.362	€ 1.362
Instandhoudingsonderhoud per vhe bij doorexploiteren – MGW	€ 1.273	€ 1.273	€ 1.273	€ 1.273	€ 1.273
Instandhoudingshousd per vhe bij uitponden – EGW	€ 528	€ 528	€ 528	€ 528	€ 528
Instandhoudingshousd per vhe bij uitponden – MGW	€ 472	€ 472	€ 472	€ 472	€ 472
Achterstallig onderhoud per vhe – EGW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Achterstallig onderhoud per vhe – MGW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Beheerkosten per vhe – EGW	€ 447	€ 447	€ 447	€ 447	€ 447
Beheerkosten per vhe – MGW	€ 439	€ 439	€ 439	€ 439	€ 439
Gemeentelijke OZB (% van de WOZ)	0,1327%	0,1327%	0,1327%	0,1327%	0,1327%
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%	0,09%
Verhuurderheffing (% van de WOZ)	0,562%	0,562%	0,563%	0,537%	0,538%
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.
Juridische splitsingskosten per eenheid	€ 531	€ 531	€ 531	€ 531	€ 531
Technische splitsingskosten per eenheid	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0

Verkoopkosten bij uitpanden (% van de leegwaarde)	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%	1,40%
Overdrachtskosten (% van de berekende waarde)	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%	3,00%

Parameters bedrijfsmatig- en maatschappelijk onroerend goed	2020	2021	2022	2023	2024 e.v.
Instandhoudingsonderhoud per m2 BVO – BOG	€ 5,60	€ 5,60	€ 5,60	€ 5,60	€ 5,60
Instandhoudingsonderhoud per m2 BVO – MOG	€ 6,80	€ 6,80	€ 6,80	€ 6,80	€ 6,80
Mutatieonderhoud per m2 BVO - BOG	€ 9,40	€ 9,40	€ 9,40	€ 9,40	€ 9,40
Mutatieonderhoud per m2 BVO - MOG	€ 11,40	€ 11,40	€ 11,40	€ 11,40	€ 11,40
Marketing (% van de marktjaarhuur)	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%	14,00%
Vervolg parameters bedrijfsmatig- en maatschappelijk onroerend goed	2020	2021	2022	2023	2024 e.v.
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)	0,4112%	0,4112%	0,4112%	0,4112%	0,4112%
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	2020	2021	2022	2023	2024 e.v.
Instandhoudingsonderhoud parkeerplaats per jaar	€ 52	€ 52	€ 52	€ 52	€ 52
Instandhoudingsonderhoud garagebox per jaar	€ 173	€ 173	€ 173	€ 173	€ 173
Beheerkosten parkeerplaats per jaar	€ 27	€ 27	€ 27	€ 27	€ 27
Beheerkosten garagebox per jaar	€ 38	€ 38	€ 38	€ 38	€ 38
Belastingen, verzekeringen en overige zakelijke lasten (% van de WOZ)	0,24%	0,24%	0,24%	0,24%	0,24%
Juridische splitsingskosten per eenheid	€ 531	€ 531	€ 531	€ 531	€ 531
Technische splitsingskosten per eenheid	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Verkoopkosten per eenheid	€ 531	€ 531	€ 531	€ 531	€ 531
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	2020	2021	2022	2023	2024 e.v.
Instandhoudingsonderhoud per m2 BVO	€ 9,00	€ 9,00	€ 9,00	€ 9,00	€ 9,00
Mutatiekosten per m2 BVO	€ 11,40	€ 11,40	€ 11,40	€ 11,40	€ 11,40
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 een markttechnische update verricht door de taxateur. Voor het jaar 2019 is het volledige niet-DAEB-vastgoed getaxeerd. Het taxatierapport en het taxatiedossier waarin de waardering en de daarbij gehanteerde aanpassingen ten opzichte van de basisversie zijn onderbouwd en vastgelegd 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 7.957 (2018: 7.945) verhuureenheden opgenomen en in de post niet-DAEB zijn 943 (2018: 944) verhuureenheden opgenomen. De geschatte waarde gebaseerd op de meest recente WOZ-beschikking 2020 van deze verhuureenheden bedraagt € 1,336 miljard (2018: € 1,236 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 verdienencapaciteit van haar vastgoed uitgaande van dit beleid.

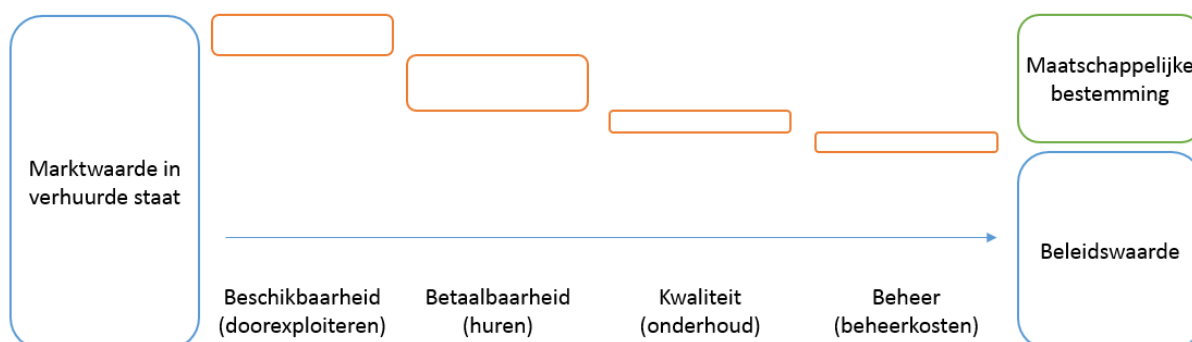
De beleidswaarde van BOG/MOG/ZOG is gelijk aan de marktwaarde en hierbij wordt dus verondersteld dat de marktuitlegangspunten overeenkomen met de eigen beleidsuitgangspunten.

De beleidswaarde van het DAEB-vastgoed in exploitatie bedraagt per 31 december 2019 € 476,7 miljoen (31 december 2018 € 502,6 miljoen). De beleidswaarde van het niet-DAEB-vastgoed in exploitatie bedraagt per 31 december 2019 € 52,9 miljoen (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 markthuur 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:



Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2019 bestaat uit de volgende onderdelen:

	DAEB- vastgoed €	Niet-DAEB- vastgoed €
Marktwaarde per 31 december 2019	963.075.449	81.046.450
Afslag wegens beschikbaarheid (doorexpluatiescenario)	-146.971.944	-11.791.108
Afslag wegens betaalbaarheid (beleidshuur)	-228.230.001	-13.113.465
Afslag wegens kwaliteit (onderhoud)	-116.037.950	-4.755.550
Opslag wegens beheer (beheerskosten)	4.885.303	1.472.159
Beleidswaarde per 31 december 2019	476.720.857	52.858.486

	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
Opslag wegens beheer (beheerskosten)	4.106.740	1.525.559
Beleidswaarde per 31 december 2018	502.647.871	53.068.852

De afslagen en opslagen 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 vijf complexen in de Niet-DAEB tak waarbij gebruik is gemaakt van een exit yield voor de bepaling van de eindwaarde, wordt deze exit yield vervangen door een eindwaarde die wordt bepaald conform de rekenmethodiek uit de basisversie van het handboek. Daarnaast worden de overdrachtskosten op nihil gezet.

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) en wordt in deze stap het eigen beleid voor de jaarlijkse huurverhoging verwerkt, rekening houdend met de kaders vanuit wetgeving. Voor De Goede Woning betekent dit dat er geen boveninflatoire huurstijging wordt ingerekend. De gemiddelde markthuur voor woningen in de DAEB tak bedraagt € 760,87. De gemiddelde beleidshuur voor deze woningen bedraagt € 601,14. De gemiddelde markthuur voor woningen in de Niet-DAEB tak bedraagt € 954,05. De gemiddelde beleidshuur voor deze woningen bedraagt € 782,52. 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 € 580,34. De gemiddelde beleidsnorm voor onderhoud van deze woningen bedraagt € 2.018,58. De gemiddelde marktnorm voor onderhoud voor woningen in de Niet-DAEB tak bedraagt € 613,20. De gemiddelde beleidsnorm voor onderhoud van deze woningen bedraagt € 2.065,89. In de eindwaardeberekening van de beleidswaarde wordt toekomstig onderhoud volgens de eeuwigdurende methode bepaald op basis van de beleidsonderhoudsnorm.

Opslag 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, minus de saneringsheffing en minus de bijdrageheffing voor de Autoriteit woningcorporaties. 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 € 778,11. De gemiddelde beleidsnorm voor beheer van deze woningen bedraagt € 718,34. De gemiddelde marktnorm voor beheer voor woningen in de Niet-DAEB tak bedraagt € 920,06. De gemiddelde beleidsnorm voor beheer van deze woningen bedraagt € 718,34. Het verschil van de uitkomst van deze stap met de uitkomst wegens kwaliteit is de opslag voor beheer. De uitkomst van deze stap is de beleidswaarde.

Parameters beleidswaarde

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

Tabel 25: Parameters bij de bepaling van de beleidswaarde ultimo 2019

Uitgangspunt voor:	2019	2018
Disconteringsvoet	6,80%	6,70%
Streefhuur per maand	€ 610 per woning	€ 596 per woning
Lasten onderhoud per jaar	€ 2.021 per woning	€ 2.033 per woning
Lasten beheer per jaar	€ 718 per woning	€ 737 per woning
Lasten onderhoud en beheer per jaar	€ 2.739 per woning	€ 2.770 per woning

De normen voor onderhoud en beheer zijn in 2019 gedaald doordat de toerekening van de indirecte kosten aan de diverse activiteiten anders plaatsvindt dan in 2018, zoals ook toegelicht onder "Stelselwijzigingen".

Sensitiviteit beleidswaarde

Voor de beleidswaarde ultimo 2019 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 2019	Effect op de beleidswaarde 2018
Disconteringsvoet	+ 0,5%	- 42.861.006	- 46.303.028
Streefhuur per maand	+ € 25	+ 26.013.821	+ 13.580.836
Lasten onderhoud en beheer per jaar	+ € 100	- 37.810.834	- 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 <u>€</u>	
1 januari 2019		
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	52.894.050	
Cumulatieve herwaarderingen	8.988.265	
Boekwaarde per 1 januari 2019	<u>61.882.315</u>	
<i>Mutaties</i>		
Herclassificatie naar DAEB-vastgoed in exploitatie	-3.179.135	
Herclassificatie naar voorraden	-999.361	
Herwaarderingen	4.332.645	
Totaal mutaties 2019	<u>154.149</u>	
31 december 2019		
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	48.715.554	
Cumulatieve herwaarderingen	13.320.910	
Boekwaarde per 31 december 2019	<u>62.036.464</u>	
	<u>2019</u> <u>Koopgarant</u>	<u>2018</u> <u>Koopgarant</u>
Aantal verhuureenheden 1 januari	403	427
Terugkopen boekjaar	-23	-24
Aantal verhuureenheden 31 december	<u>380</u>	<u>403</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 2019		
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	1.160.392	40.000
Cumulatieve herwaarderingen	-651.973	-
Boekwaarde per 1 januari 2019	<u>508.419</u>	<u>40.000</u>
<i>Mutaties:</i>		
Investerings	8.488.767	-
Opleveringen	-7.753.363	-
Overige waardeveranderingen en terugnemingen daarvan	246.343	-
Totaal mutaties 2019	<u>981.747</u>	<u>-</u>
31 december 2019		
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	1.895.796	40.000
Cumulatieve herwaarderingen	-405.630	-
Boekwaarde per 31 december 2019	<u>1.490.166</u>	<u>40.000</u>

In het boekjaar werd ter zake vastgoed in ontwikkeling bestemd voor de eigen exploitatie een bedrag van € nihil (2018: € nihil) aan bouwrente geactiveerd. Het saldo ultimo 2019 bedraagt € 1.530.166 (2018: € 548.419).

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 2019	
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	4.541.975
Cumulatieve waardeveranderingen en afschrijvingen	-1.980.630
Boekwaarde per 1 januari 2019	<u>2.561.345</u>
<i>Mutaties</i>	
Investerings	503.825
Desinvesteringen	-27.089
Afschrijvingen	-340.947
Afschrijvingen desinvesteringen	20.589
Totaal mutaties 2019	<u>156.378</u>
31 december 2019	
Cumulatieve verkrijgings- of vervaardigingsprijs	5.018.711
Cumulatieve waardeveranderingen en afschrijvingen	-2.300.988
Boekwaarde per 31 december 2019	<u>2.717.723</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 Andere deelnemingen

	2019 €	2018 €
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 2018 bedroeg ultimo 2018 € 7.176 (x € 1.000). Het resultaat over 2018 bedroeg € -714 (x € 1.000).

3.2 Latente belastingvordering(en)

De post latente belastingvorderingen is als volgt samengesteld:

	31-12-2019	31-12-2018
Leningen	256.455	310.399
Materiële vaste activa ten dienste van de exploitatie	89.204	142.801
Vastgoed in exploitatie	3.143.286	3.436.304
ATAD (renteaftrekbepanking)	561.570	-
Verliezen uit hoofde van voorwaartse verliescompensatie	6.097.581	9.567.682
Boekwaarde	<u>10.148.096</u>	<u>13.457.186</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	223.081.966	221.830.843	1.251.123	280.818	256.455
Materiële vaste activa ten dienste van de exploitatie	2.717.723	5.069.877	2.352.154	111.687	89.204
Vastgoed in exploitatie	1.044.121.899	1.045.362.047	1.240.148	3.575.260	3.143.286
ATAD (renteaftrekbepanking)	-	2.926.290	2.926.290	635.005	561.570
Verliezen uit hoofde van voorwaartse verliescompensatie	-	26.072.855	26.072.855	6.293.042	6.097.581
					<u>10.148.096</u>

Verwacht wordt dat van de latente belastingvorderingen op balansdatum een bedrag van € 5.279.653 (2018: € 3.805.419) binnen een jaar wordt gerealiseerd. De nominale waarde van de belastinglatentie bedraagt € 10.895.811 (2018: € 14.691.536). De gemiddelde looptijd van de latente belastingvorderingen bedraagt 2,93 jaar.

Het totaalbedrag van de tijdelijke verschillen tussen de fiscale waardering van activa en verplichtingen en de waardering in deze jaarrekening bedraagt € 35.464.747. Hiervan is € 2.862.325 niet in de waardering van de latente belastingvordering opgenomen.

Het totaalbedrag van de verliezen die voor voorwaartse verliescompensatie in aanmerking komen bedraagt € 26.072.855. 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 € 36.763 (2018: € 208.358) in de balans opgenomen. Voor tijdelijke verschillen tussen de waardering in de jaarrekening en de fiscale waardering van complexen waarop fiscaal nog kan worden afgeschreven is een latente belastingvordering van € 3.106.523 (2018: € 3.227.946) in de balans opgenomen. Hierbij is rekening gehouden met de fiscale bodemwaarde.

Voor het overige 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 2019 zijn er geen verhuureenheden bestemd voor sloop en herontwikkeling.

3.3 Leningen u/g

Starters renteregeling

	2019	2018
	€	€
Stand per 1 januari respectievelijk 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

	2019	2018
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	470.134	1.622.343
Verkopen	-1.124.354	-1.630.668
Overboeking vanuit vastgoed in exploitatie	-	350.049
Overboeking vanuit onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	999.361	297.696
Overboeking naar / vanuit vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	-	-170.000
Terugname waardeverminderingen	-	714
Boekwaarde per 31 december	345.141	470.134
31 december		
Koopwoningen bestaand bezit	-	350.763
Koopgarant teruggekocht	345.141	119.371
	345.141	470.134

In totaal zijn er per ultimo 2019 geen (2018: 4) koopwoningen bestaand bezit en 2 (2018: 1) teruggekochte Koopgarant woning(en) verantwoord als vastgoed bestemd voor verkoop. De verwachting is dat 2 teruggekochte Koopgarantwoningen met een boekwaarde van € 345.141 binnen een jaar worden verkocht. De verwachte opbrengst bedraagt € 430.000.

Per ultimo 2019 zijn er geen voorraden gewaardeerd op lagere netto-opbrengstwaarde (2018: geen). Gedurende het boekjaar is voor een bedrag van € nihil (2018: € 714) 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.

4.2 Overige voorraden

	<u>31-12-2019</u>	<u>31-12-2018</u>
	€	€
Boekwaarde	<u>83.053</u>	<u>106.711</u>

Betreft de voorraad onderhoudsmaterialen in de magazijnen en servicewagens.

5. Vorderingen

5.1 Huurdebiteuren

Het saldo huurdebiteuren kan als volgt worden gespecificeerd:

	<u>31-12-2019</u>	<u>31-12-2018</u>
	€	€
Huurdebiteuren	647.879	637.269
Af: voorziening wegens oninbaarheid	-140.000	-140.000
Boekwaarde	<u>507.879</u>	<u>497.269</u>

De huurachterstand huurdebiteuren ultimo 2019 is 1,2% van de nettojaarhuur (2018: 1,2%).

Het verloop van de voorziening wegens oninbaarheid is als volgt:

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	140.000	200.000
Dotatie ten laste van de exploitatie	104.630	74.872
Afgeboekte oninbare posten	-104.630	-134.872
Boekwaarde per 31 december	<u>140.000</u>	<u>140.000</u>

5.2 Belastingen en premies sociale verzekeringen

	<u>31-12-2019</u>	<u>31-12-2018</u>
	€	€
Pensioenen	65.201	65.542
Totaal belastingen en premies	<u>65.201</u>	<u>65.542</u>

5.3 Overige vorderingen

	<u>31-12-2019</u>	<u>31-12-2018</u>
	€	€
Rekening courant Vlijtseweg	26.398	18.960
Stichting B.W.S.A.	152.570	63.013
Vaanster	136.872	109.722
Nog te ontvangen STEP-subsidie	161.300	241.850
Diversen	85.770	12.892
Totaal overige vorderingen	<u>562.910</u>	<u>446.437</u>

5.4 Overlopende activa

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Vooruitbetaalde kosten	42.802	32.372
Nog te transporteren terugkopen	-	-
Afrekening servicekosten	5.754	
Overig	1.084	4.724
Totaal overlopende activa	<u>49.640</u>	<u>37.096</u>

6. Liquide middelen

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Kas	17	17
Overige banken	3.538.306	77.878
Totaal liquide middelen per 31 december	<u>3.538.323</u>	<u>77.895</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 2019 € 4 miljoen (2018: € 4 miljoen) (rekening-courant krediet). Voor de faciliteit zijn geen zekerheden verstrekt.

7. Eigen vermogen

7.1 Herwaarderingsreserves

Het verloop van de herwaarderingsreserves is in 2019 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 2019	292.144.004	13.665.359	26.178.262	331.987.625
Realisatie uit hoofde van verkoop	-90.028	-	-	-90.028
Toename uit hoofde van stijging van de marktwaarde	60.543.057	2.526.889	3.763.234	66.833.180
Afname uit hoofde van daling van de marktwaarde	-3.084.971	-2.440	-3.475	-3.090.886
Overige mutaties	-	-	-1.667.825	-1.667.825
Boekwaarde per 31 december 2019	<u>349.512.062</u>	<u>16.189.808</u>	<u>28.270.197</u>	<u>393.972.066</u>

Het verloop van de herwaarderingsreserves was in 2018 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
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 2019 is in totaal € 394,0 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingsreserves in het eigen vermogen opgenomen (2018: € 332,0 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 waardereren 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 € 514,5 miljoen (2018: € 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 markthuurlen en zijn de werkelijke onderhoudskosten hoger dan ingerekend in de marktwaarde, voortvloeiend uit de beoogde kwaliteitsituatie van de corporatie.

7.2 Wettelijke en statutaire reserves

	2019 €	2018 €
Stand per 1 januari respectievelijk 31 december	<u>58.538</u>	<u>58.538</u>

7.3 Overige reserves

Het verloop van de post overige reserves is als volgt:

	2019	2018
	€	€
Stand per 1 januari	301.333.257	388.472.018
Winstverdeling vorig boekjaar	119.078.667	10.878.874
Afname / toename ten gunste / ten laste van de herwaarderingsreserve	-61.984.440	-98.017.635
Stand per 31 december	<u>358.427.484</u>	<u>301.333.257</u>

7.4 Resultaat na belastingen van het boekjaar

Het verloop van het resultaat boekjaar is als volgt:

	2019	2018
	€	€
Stand per 1 januari	119.078.667	10.878.874
Resultaatverdeling	-119.078.667	-10.878.874
Resultaat boekjaar	<u>79.951.032</u>	<u>119.078.667</u>
Stand per 31 december	<u>79.951.032</u>	<u>119.078.667</u>

Voorstel tot bestemming van het resultaat over het boekjaar 2019

Het bestuur stelt aan de Raad van Commissarissen voor het resultaat over het boekjaar 2019 ten bedrage van € 79.951.032 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 2018

De jaarrekening 2018 is vastgesteld in de vergadering van de Raad van Commissarissen gehouden op 24 juni 2019. 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:

	2019	2018
	€	€
Boekwaarde per 1 januari	222.572.303	229.833.484
Bij: nieuwe leningen	30.000.000	15.000.000
Af: aflossingen	-29.490.337	-22.261.181
Boekwaarde per 31 december	<u>223.081.966</u>	<u>222.572.303</u>
Aflossingsverplichting komend boekjaar	-40.047.304	-29.490.337
Langlopend deel per 31 december	<u>183.034.662</u>	<u>193.081.966</u>
Marktwaarde per 31 december	<u>288.978.099</u>	<u>270.785.338</u>

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 2019 circa 3,4% (2018: 3,9%).

Borging door WSW

De gehele leningportefeuille is geborgd door het WSW.

WSW-obligoverplichting

Per 31 december 2019 heeft De Goede Woning een obligoverplichting jegens WSW ten bedrage van € 8,6 miljoen (2018: € 8,6 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	€
0% - 1%	10.000.000	< 1 jaar (kortlopend)	40.047.304
1% - 2%	75.000.000	van 1 tot 5 jaar	60.362.024
2% - 3%	-	van 5 tot 10 jaar	12.672.638
3% - 4%	2.500.000	van 10 tot 15 jaar	10.000.000
4% - 5%	122.169.632	van 15 tot 20 jaar	30.000.000
5% - 6%	13.412.334	> 20 jaar	70.000.000
Totaal	223.081.966		223.081.966

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 waardeontwikkeling van onroerende zaken en specifieke contractvoorwaarden met derden.

De samenstelling en het verloop is als volgt:

	2019 €	2018 €
1 januari:		
Terugkoopverplichting ontstaan bij overdracht	55.732.014	59.292.039
Vermeerderingen/verminderingen	4.201.265	1.261.091
Boekwaarde per 1 januari	59.933.279	60.553.130
<i>Mutaties</i>		
Opwaarderingen	2.824.788	2.940.174
Teruggekochte onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	-3.652.550	-3.560.025
Saldo mutaties	-827.762	-619.851
31 december:		
Terugkoopverplichting ontstaan bij overdracht	52.079.464	55.732.014
Vermeerderingen/verminderingen	7.026.053	4.201.265
Boekwaarde per 31 december	59.105.517	59.933.279

Gedurende 2019 zijn 23 woningen (2018: 24) onder een VOV-regeling teruggekocht. De daarmee samenhangende mutatie in de terugkoopverplichting bedraagt € 3,7 miljoen (2018: € 3,6 miljoen). Als gevolg van een gemiddelde waardestijging van de overgedragen onroerende zaken stijgt de terugkoopverplichting in 2019 met € 2,8 miljoen (2018: € 2,9 miljoen).

9.3 Overige schulden

Het verloop van de overige schulden is als volgt:

	2019	2018
	€	€
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

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Kortlopend deel van de langlopende schulden	40.047.304	29.490.337
BNG	<u>2.619.211</u>	<u>1.129.281</u>
Totaal schulden aan kredietinstellingen	<u>42.666.515</u>	<u>30.619.618</u>

De kredietfaciliteit bij de BNG bedraagt per 31 december 2019 € 4 miljoen (2018: € 4 miljoen) (rekening-courant krediet). Per 31 december 2019 was hiervan € 2,6 miljoen (2018: € 1,1 miljoen) in gebruik. Voor de faciliteit zijn geen zekerheden verstrekt.

10.2 Schulden aan leveranciers

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Schulden aan leveranciers	<u>1.179.385</u>	<u>1.804.855</u>

10.3 Belastingen en premies sociale verzekeringen

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Loonheffing en premies sociale verzekeringen	130.865	207.974
Omzetbelasting	<u>1.556.108</u>	<u>1.417.281</u>
Totaal belastingen en premies sociale verzekeringen	<u>1.686.973</u>	<u>1.625.255</u>

10.4 Overige schulden

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Aangegane verplichtingen inzake roerende en onroerende zaken	41.547	29.526
Verplichting verlofuren	180.976	171.318
Vaanster	43.567	76.007
Overig	5.214	2.029
Totaal overige schulden	<u>271.303</u>	<u>278.880</u>

10.5 Overlopende passiva

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
Niet vervallen rente	4.019.601	4.441.081
Beheerkosten	483.656	205.947
Afrekening servicekosten	-	419.563
Vooruit ontvangen huur	756.884	744.998
Servicefonds	183.396	188.238
Planmatig onderhoud	-	63.348
Totaal overlopende passiva	<u>5.443.537</u>	<u>6.063.175</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 (2019: 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 2019 heeft De Goede Woning een aangegane obligoverplichting van € 8.588.656 (2018: € 8.569.034).

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 € 9.483 (2018: € 16.595). Hiervan vervalt binnen 1 jaar € 7.112 (2018: € 7.112) en tussen 1 en 5 jaar € 2.371 (2018: € 9.483). 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 € 2,3 miljoen, zijnde het verschil tussen de afgesloten contracten en de per balansdatum uitgevoerde werkzaamheden.

De investeringsverplichtingen komen tot afwikkeling in de periode 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 8 auto's afgesloten. De toekomstige minimale leasebetalingen daarvan zijn als volgt te specificeren:

Tabel 26: Toekomstige minimale leasebetalingen

Lengte periode	Bedrag
< 1 jaar	€ 65.591
1 jaar - < 5 jaar	€ 131.916
> 5 jaar	€ 0
Totaal	€ 197.507

De leaseovereenkomsten hebben een gemiddelde looptijd van 4,5 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 2019 bedraagt het budget € 206.481 (2018: € 192.102).

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

Een actueel risico dat in 2019 speelde, zijn een aantal lopende juridische procedures met betrekking tot Koopgarant woningen die De Goede Woning in de jaren 2008 tot en met 2010 heeft verkocht. Eind 2019 zijn zes procedures aanhangig die kopers van deze woningen zijn gestart tegen De Goede Woning.

De kopers beroepen zich in hoofdzaak op dwaling bij het sluiten van de koopovereenkomsten dan wel een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen van De Goede Woning en verzoeken om een schadevergoeding. In de kern leggen zij aan deze vorderingen ten grondslag, dat door de corporatie niet zou zijn voldaan aan haar mededelings-, zorg- en/of informatieplicht, de corporatie onjuist omgaat met het begrip korting en dat sprake zou zijn van ondeugdelijke taxaties. De Goede Woning heeft uitgebreid verweer gevoerd tegen de door de kopers ingestelde vorderingen en geconcludeerd dat deze niet-ontvankelijk zijn althans afgewezen moeten worden.

In 2018 heeft de rechtbank in twee rechtszaken de vorderingen van de desbetreffende kopers afgewezen. Deze kopers hebben in beide zaken hoger beroep aangetekend. Verdere behandeling van deze zaken zal (vooralsnog) in 2020 plaatsvinden.

In 2019 zijn in twee andere zaken deskundigenberichten aan de rechtbank uitgebracht. In 2020 heeft de rechtbank ook in deze twee zaken vonnis gewezen en daarbij de vorderingen van de kopers afgewezen. Voor de andere twee zaken lopen nog verzoekschriftprocedures tot het houden van een voorlopig deskundigenonderzoek. De rechtbank heeft deze zaken gecombineerd en een deskundige aangewezen. De verdere voortgang van deze zaken zal (vooralsnog) in 2020 plaatsvinden.

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 27: Omvang van het terugkooprecht

Koopvariant	2019		2018	
	€	aantal	€	aantal
MGE	2.202.559	12	2.048.892	12
Koopplus	4.312.022	22	4.011.183	22
Totaal	6.514.581	34	6.060.075	34

Integrale vennootschapsbelastingplicht

Bij het opmaken van de jaarrekening 2019 zijn de fiscale posities tot en met 2016 definitief vastgesteld door de Belastingdienst. De fiscale positie over 2017 is definitief opgesteld en de aangifte is ingediend. De afwijkingen ten opzichte van de eerder verantwoorde fiscale posities zijn verwerkt in de jaarrekening 2019. De fiscale posities over 2018 en 2019 zijn nog niet definitief opgesteld en de aangiften zijn nog niet afgerond. Als gevolg hiervan zijn ook de fiscale posities over 2018 en 2019 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 2018 en 2019 op basis van de aangifte materieel afwijken. Eventuele correcties met betrekking tot de aangiften 2018 en 2019 worden verwerkt in de jaarrekening waarin daarover duidelijkheid bestaat.

Gebeurtenissen na balansdatum

De uitbraak van het coronavirus kwalificeert als gebeurtenis na balansdatum die geen nadere informatie geeft over de situatie per 31 december 2019. In het voorjaar 2020 is de impact van de Covid-19 op Nederland en de rest van de wereld ingrijpend geworden. Ook bij De Goede Woning is een andere manier van werken noodzakelijk om de gezondheid van onze medewerkers, huurders en partners te beschermen en waar mogelijk de dienstverlening aan onze huurders te continueren. Onze bedrijfsprocessen zijn aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Binnen het managementteam van De Goede Woning worden nieuwe richtlijnen en ontwikkelingen continu gemonitord.

Naar onze inschatting zijn de economische gevolgen voor De Goede Woning voor zover het zich nu laat aanzien beperkt van omvang. Op dit moment is het te vroeg om een gedetailleerde impactanalyse te maken. Wel achten wij de continuïteitsveronderstelling voor de jaarrekening passend. Gezien ons bedrijfsmodel liggen continuïteitsproblemen niet direct voor de hand. De huurstromen zijn omvangrijk en goed gespreid, waardoor naar verwachting geen sprake is van significante omzetsdaling. Het onroerend goed is normaal gesproken courant en waardevast en de financiële ratio's zijn goed en bieden de vereiste veiligheidsbuffers. Zo nodig kan getemporiseerd worden in onderhouds- en investeringsuitgaven om de uitgaande kasstroom en eventuele verzwaring van de financieringslast te beperken. Ook zijn er mogelijkheden om te krimpen in flexibele kosten. Op de meerjarenbegroting is een gevoeligheidsanalyse uitgevoerd, waarbij De Goede Woning blijft voldoen aan de interne signaalwaarden en de ratio's van het gezamenlijke beoordelingskader van het Aw/WSW. Gezien de hoge mate van onzekerheid over de ontwikkeling van de Corona-crisis is het ook niet mogelijk een redelijke schatting te geven van de impact hiervan op De Goede Woning. Op basis van onze inschatting van de mogelijke gevolgen en de uitkomsten van de gevoeligheidsanalyse, concluderen we dat we geen twijfels hebben omtrent de continuïteitsveronderstelling.

12.10 Toelichting op de winst- en verliesrekening over 2019

11. Huuropbrengsten

	2019 €	2018 €
<i>Huuropbrengsten DAEB-vastgoed in exploitatie</i>		
Woningen en woongebouwen	50.490.875	49.437.239
Onroerende zaken, niet zijnde woningen	730.848	724.685
	<u>51.221.723</u>	<u>50.161.924</u>
Af: huurderwing	-532.658	-572.891
Subtotaal huuropbrengsten DAEB-vastgoed in exploitatie	<u>50.689.065</u>	<u>49.589.033</u>
<i>Huuropbrengsten niet-DAEB-vastgoed in exploitatie</i>		
Woningen en woongebouwen	3.513.701	3.526.185
Onroerende zaken, niet zijnde woningen	557.627	546.605
	<u>4.071.328</u>	<u>4.072.790</u>
Af: huurderwing	-137.079	-130.887
Subtotaal huuropbrengsten niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	<u>3.934.249</u>	<u>3.941.903</u>
Totaal huuropbrengsten	<u>54.623.314</u>	<u>53.530.936</u>

De gemiddelde huurverhoging ten opzichte van het voorgaande boekjaar is 1,1%.

12.1. Opbrengsten servicecontracten

	2019 €	2018 €
Overige goederen, leveringen en diensten	2.370.874	2.444.480
	<u>2.370.874</u>	<u>2.444.480</u>
Af:		
Opbrengstenderving wegens leegstand	-12.486	-26.050
Te verrekenen met huurders	-161.118	-124.329
	<u>-173.604</u>	<u>-150.379</u>
Totaal opbrengsten servicecontracten	<u>2.197.270</u>	<u>2.294.101</u>

12.2. Lasten servicecontracten

	2019 €	2018 €
Overige goederen, leveringen en diensten	2.570.733	2.804.973
Totaal servicecontracten	<u>2.570.733</u>	<u>2.804.973</u>

13. Lasten verhuur en beheeractiviteiten

	2019	2018
	€	€
Toegerekende personeelskosten	1.903.097	1.977.356
Toegerekende overige organisatiekosten	1.310.119	1.721.828
Toegerekende afschrijvingen	157.177	163.678
Totaal lasten verhuur- en beheeractiviteiten	<u>3.370.393</u>	<u>3.862.862</u>

14. Lasten onderhoudsactiviteiten

	2019	2018
	€	€
Onderhoudslasten (niet cyclisch)	6.790.378	4.388.339
Onderhoudslasten (cyclisch)	9.992.189	9.814.897
Toegerekende personeelskosten	1.405.592	1.411.647
Toegerekende overige organisatiekosten	1.252.904	1.464.171
Toegerekende afschrijvingen	116.263	121.072
Totaal lasten onderhoudsactiviteiten	<u>19.557.326</u>	<u>17.200.126</u>

	2019	2018
	€	€
Lasten onderhoudsactiviteiten DAEB-vastgoed in exploitatie	18.905.128	16.288.304
Lasten onderhoudsactiviteiten niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	652.198	911.822
Totaal lasten onderhoudsactiviteiten	<u>19.557.326</u>	<u>17.200.126</u>

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

	2019	2018
	€	€
Planmatig onderhoud	11.438.988	11.295.704
Mutatieonderhoud	5.370.577	2.781.445
Klachtenonderhoud	2.095.563	2.211.155
Totaal onderhoudslasten	<u>18.905.128</u>	<u>16.288.304</u>

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

	2019	2018
	€	€
Planmatig onderhoud	152.958	585.189
Mutatieonderhoud	295.738	156.517
Klachtenonderhoud	203.502	170.116
Totaal onderhoudslasten	<u>652.198</u>	<u>911.822</u>

15. Overige directe operationele lasten exploitatie bezit

	2019	2018
	€	€
Zakelijke lasten	1.930.985	1.879.678
Verzekeringen	367.600	305.241
Verhuurderheffing	6.158.208	6.052.019
Overige kosten exploitatie bezit	90.064	91.212
Totaal overige directe operationele lasten exploitatie bezit	<u>8.546.857</u>	<u>8.328.150</u>

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:

	2019	2018
	€	€
<i>DAEB-vastgoed in exploitatie</i>		
Opbrengst verkopen bestaand bezit	1.207.500	447.500
Af: direct toerekenbare kosten	-117.222	-155.198
Af: boekwaarde	-767.853	-263.464
Af: toegerekende organisatiekosten	-47.476	-187.890
Verkoopresultaat bestaand bezit	<u>274.949</u>	<u>-159.052</u>
Mutatie terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	-163.483	-131.759
Totaal verkoopresultaat onroerende zaken bestaand bezit DAEB-vastgoed in exploitatie	<u>111.466</u>	<u>-290.811</u>
	2019	2018
	€	€
<i>Niet-DAEB-vastgoed in exploitatie</i>		
Opbrengst verkopen bestaand bezit	1.334.502	2.243.356
Af: direct toerekenbare kosten	-49.721	-38.003
Af: boekwaarde	-934.933	-1.602.053
Af: toegerekende organisatiekosten	-52.469	-10.139
Verkoopresultaat bestaand bezit	<u>297.379</u>	<u>593.161</u>
Mutatie terugkoopverplichting verkoop onder voorwaarden	16.238	-5.361
Totaal verkoopresultaat onroerende zaken bestaand bezit niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	<u>313.617</u>	<u>587.800</u>

17.1. Overige waardeveranderingen van vastgoedportefeuille

	2019	2018
	€	€
<i>Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie</i>		
Waardeverminderingen	-409.284	-654.171
Terugname waardeverminderingen	1.873.235	-
Totaal overige waardeveranderingen vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	1.463.951	-654.171

De waardeverminderingen hebben betrekking op de verwachte verliezen als gevolg van onrendabele investeringen in nieuwbouw (€ 405.630) (2018: € nihil) en renovatie (€ nihil) (2018: € 651.973). De terugname van de waardeverminderingen betreffen de ontvangst van een Rijksbijdrage voor het ondergronds brengen van hoogspanningslijnen waarvan de kosten in het verleden als waardevermindering zijn verantwoord (€ 1.221.262) en het terugnemen van het verwachte verlies als gevolg van onrendabele investeringen in renovatie uit 2018 (€ 651.973) als gevolg van een grotere stijging van de marktwaarde dan eerder voorzien.

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

	2019	2018
	€	€
<i>DAEB-vastgoed in exploitatie</i>		
Toename marktwaarde	67.181.886	111.114.412
Afname marktwaarde	-3.432.663	-5.847.061
Totaal overige waardeveranderingen DAEB-vastgoed in exploitatie	63.749.223	105.267.351

	2019	2018
	€	€
<i>Niet-DAEB-vastgoed in exploitatie</i>		
Toename marktwaarde	4.271.724	10.771.692
Afname marktwaarde	-23.444	-567.199
Totaal overige waardeveranderingen niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	4.248.280	10.204.493

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

	2019	2018
	€	€
<i>Vastgoed verkocht onder voorwaarden</i>		
Toename marktwaarde	4.348.707	4.715.678
Afname marktwaarde	-16.062	-123.701
Waardeverandering van terugkoopverplichtingen	-2.677.540	-2.803.054
Totaal niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed verkocht onder voorwaarden	1.655.105	1.788.923

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

	2019	2018
	€	€
Vastgoed bestemd voor verkoop		
Terugname waardeverminderingen	-	714
Totaal niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed bestemd voor verkoop	-	714

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

	2019	2018
	€	€
Overige bedrijfsopbrengsten	4.806	4.722
Totaal overige bedrijfsopbrengsten	4.806	4.722

19. Afschrijvingen materiële vaste activa

	2019	2018
	€	€
Kantoorgebouwen	76.171	74.570
Inventaris	55.496	105.504
Automatisering	203.457	174.976
Vervoermiddelen	5.823	664
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	340.947	355.714

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

	2019	2018
	€	€
Lonen en salarissen	3.514.207	3.679.810
Sociale lasten	601.889	598.243
Pensioenlasten	558.118	540.869
Totaal lonen, salarissen, sociale lasten en pensioenlasten	4.674.214	4.818.922

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

	2019	2018
Onderverdeeld naar:		
Directie en staf	8	8
Wonen	27	32
Financiën en control	13	15
Vastgoed	14	9
Totaal	62	64

Geen van de werknemers is buiten Nederland werkzaam.

22. Overige organisatiekosten

	2019	2018
	€	€
Kosten Raad van Commissarissen	91.114	100.836
VVE bijdragen	61.618	50.373
Algemene beheerskosten	128.236	197.917
Overige personeelskosten	355.126	136.384
Advieskosten	130.270	162.852
Bijdrageheffing Autoriteit woningcorporaties	46.678	51.023
Saneringsheffing	-	550.203
Toegerekende personeelskosten	748.494	742.593
Toegerekende overige organisatiekosten	263.202	301.703
Toegerekende afschrijvingen	61.712	64.264
Totaal overige organisatiekosten	<u>1.886.450</u>	<u>2.358.148</u>

Honoraria accountantsorganisatie

2019	<u>Deloitte Accountants</u>
	€
Controle van de jaarrekening	87.908
Andere controleopdrachten	16.638
	<u>104.546</u>
2018	<u>Deloitte Accountants</u>
	€
Controle van de jaarrekening	142.520
Andere controleopdrachten	25.547
	<u>168.067</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.

23. Kosten omtrent leefbaarheid

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

	2019	2018
	€	€
Leefbaarheid (niet-cyclisch)	628.825	548.864
Leefbaarheid (cyclisch)	308.667	366.946
Totaal leefbaarheid	<u>937.492</u>	<u>915.810</u>

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

	2019	2018
	€	€
Leefbaarheid DAEB-vastgoed in exploitatie	908.570	869.390
Leefbaarheid niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	28.922	46.420
Totaal leefbaarheid	<u>937.492</u>	<u>915.810</u>

De kosten leefbaarheid per woning in de DAEB bedragen over 2019 € 125,25. De norm voor 2019 bedroeg € 129,17.

24. Financiële baten en lasten

Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten

	2019	2018
	€	€
Overige rentebaten	52.399	52.751
Totaal andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	52.399	52.751

Rentelasten en soortgelijke kosten

	2019	2018
	€	€
Rentelasten leningen overheid en kredietinstellingen	8.224.380	9.099.379
Rentelasten rekening-courant	12.880	27.203
Overige rentelasten	52.798	65.909
Totaal rentelasten en soortgelijke kosten	8.290.058	9.192.491

25. Belastingen

Aansluiting commercieel en fiscaal resultaat:

	2019	2018
	€	€
Commercieel resultaat voor belastingen	83.260.122	128.124.249
Af:		
Fiscale afschrijving	-2.489.420	-4.041.493
Correctie onderhoud	-1.207.740	-156.547
Fiscale afschrijving op agio leningen o/g	-335.860	-384.188
Correctie waardeveranderingen	-71.116.559	-117.260.767
Correctie opbrengst verkopen	-1.074.722	-1.074.018
Investeringsaftrek	-16.051	-15.863
Bij:		
Correctie marktwaarde	10.491.338	13.647.618
Correctie onderhoud	386.799	1.141.574
Gemengde kostenafrek	13.642	15.096
Correctie waardeveranderingen	-	651.259
Saneringsheffing	-	550.203
Niet-aftrekbare rente (ATAD)	2.926.290	-
Mutatie compensabel verlies	-20.837.839	-21.197.123
Belastbaar bedrag	-	-
Belastingbedrag 19% over € 200.000	-	-
Belastingbedrag 25% over het meerdere	-	-
Totaal acute belastinglast betrekking hebbend op boekjaar	-	-

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

	2019 €	2018 €
Latente vennootschapsbelasting	-3.309.090	-9.045.582
Totaal belastingen	-3.309.090	-9.045.582

De effectieve belastingdruk (totaal belastingbaten/last gedeeld door commercieel resultaat voor belastingen) bedraagt 3,97% (2018: 7,06%). 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 en waarvoor ook geen latentie is opgenomen omdat deze naar nihil tendeert. Toekomstige fiscale winsten kunnen tot een bedrag van € 26.072.855 (2018: € 46.910.694) 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 2019 (2018: 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 2019 € 162.000.

1. Bezoldiging topfunctionarissen

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

Gegevens 2019	
bedragen x € 1	mw. G.M.C. Walter
Functiegegevens	Directeur-bestuurder
Aanvang en einde functie vervulling in 2019	01/01 – 31/12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	1,0
Dienstbetrekking?	ja
Bezoldiging	
Beloning plus belastbare onkostenvergoedingen	156.868
Beloningen betaalbaar op termijn	21.703
<i>Subtotaal</i>	<i>178.571</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	162.000
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.
Bezoldiging	178.571

Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan

Mevrouw Walter maakt gebruik van de overgangsregeling.

Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling

N.v.t.

Gegevens 2018	
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
Bezoldiging	205.949

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.

1c. Toezichthoudende topfunctionarissen

Gegevens 2019			
bedragen x € 1	dhr. J.A. Gerritsen	mw. J.C. van den Brink	dhr. A.E. van der Horst
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	01/01 – 30/06
Bezoldiging			
Bezoldiging	18.700	12.500	6.250
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	24.300	16.200	8.100
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	18.700	12.500	6.250

Reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan

N.v.t.

N.v.t.

N.v.t.

Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling

N.v.t.

N.v.t.

N.v.t.

Gegevens 2018			
bedragen x € 1	dhr. J.A. Gerritsen	mw. J.C. van den Brink	dhr. A.E. van der Horst
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	01/01 – 31/12	01/01 – 31/12	29/03 – 31/12

Bezoldiging			
Bezoldiging	18.000	12.000	9.099
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	23.400	15.600	11.882

Gegevens 2019		
bedragen x € 1	mw. E.G. Pieters	dhr. P.C. Jaspers
Functiegegevens	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2019	01/01 – 31/12	01/07 – 31/12

Bezoldiging		
Bezoldiging	12.500	6.250
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	16.200	8.100
-/- Onverschuldigd betaald en nog niet terugontvangen bedrag	N.v.t.	N.v.t.
Bezoldiging	12.500	6.250

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 2018	
bedragen x € 1	mw. E.G. Pieters
Functiegegevens	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2018	29/03 – 31/12

Bezoldiging	
Bezoldiging	9.099
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	11.882

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 2019 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

Balans DAEB per 31 december 2019

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
<i>Activa</i>		
Vaste activa		
<i>Vastgoedbeleggingen</i>		
DAEB-vastgoed in exploitatie	963.075.449	888.748.727
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	56.488.500	56.114.567
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	<u>1.490.166</u>	<u>508.419</u>
	1.021.054.115	945.371.713
<i>Materiële vaste activa</i>		
Onroerende en roerende zaken ten dienste van de exploitatie	<u>2.717.723</u>	<u>2.561.345</u>
	2.717.723	2.561.345
<i>Financiële vaste activa</i>		
Aandelen, certificaten van aandelen en andere vormen van deelneming in groepsmaatschappijen	70.626.197	63.131.520
Vorderingen op groepsmaatschappijen	12.428.000	14.776.000
Latente belastingvorderingen	<u>9.766.367</u>	<u>12.941.758</u>
	92.820.564	90.849.278
Totaal van vaste activa	1.116.592.402	1.038.782.336
Vlottende activa		
<i>Voorraden</i>		
Vastgoed bestemd voor de verkoop	-	173.270
Overige voorraden	<u>78.626</u>	<u>101.023</u>
	78.626	274.293
<i>Vorderingen</i>		
Huurdebiteuren	480.809	469.680
Vorderingen op groepsmaatschappijen	2.348.000	2.348.000
Belastingen en premies sociale verzekeringen	61.726	62.048
Overige vorderingen	501.219	404.121
Overlopende activa	<u>10.283</u>	<u>33.526</u>
	3.402.037	3.317.375
<i>Liquide middelen</i>	98.379	66.152
Totaal van vlottende activa	3.579.042	3.657.820
Totaal van activa	<u>1.120.171.444</u>	<u>1.042.440.156</u>

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
<i>Passiva</i>		
Eigen vermogen		
Herwaarderingsreserves	374.947.708	315.519.211
Wettelijke en statutaire reserves	58.538	58.538
Overige reserves	377.451.842	317.801.671
Resultaat na belastingen van het boekjaar	<u>79.951.032</u>	<u>119.078.667</u>
	832.409.120	752.458.087
Langlopende schulden		
Schulden aan kredietinstellingen	183.034.662	193.081.966
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	<u>53.625.038</u>	<u>54.124.998</u>
	236.659.700	247.206.964
Kortlopende schulden		
Schulden aan kredietinstellingen	42.666.515	33.506.476
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	1.159.151	1.708.656
Schulden ter zake van belastingen en premies van sociale verzekeringen	1.659.626	1.545.717
Overige schulden	248.514	254.008
Overlopende passiva	<u>5.368.818</u>	<u>5.760.248</u>
	51.102.624	42.775.105
 Totaal van passiva	 <u>1.120.171.444</u>	 <u>1.042.440.156</u>

Balans Niet-DAEB per 31 december 2019

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
<i>Activa</i>		
Vaste activa		
<i>Vastgoedbeleggingen</i>		
Niet-DAEB-vastgoed in exploitatie	81.046.450	76.875.522
Onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	5.547.964	5.767.748
Vastgoed in ontwikkeling bestemd voor eigen exploitatie	40.000	40.000
	86.634.414	82.683.270
<i>Financiële vaste activa</i>		
Andere deelnemingen	1.070	1.070
Latente belastingvorderingen	381.729	515.428
Leningen u/g	115.141	115.141
	497.940	631.639
Totaal van vaste activa	87.132.354	83.314.909
Vlottende activa		
<i>Voorraden</i>		
Vastgoed bestemd voor de verkoop	345.141	296.864
Overige voorraden	4.427	5.688
	349.568	302.552
<i>Vorderingen</i>		
Huurdebiteuren	27.070	27.589
Belastingen en premies sociale verzekeringen	3.475	3.494
Overige vorderingen	61.691	42.316
Overlopende activa	39.357	3.570
	131.593	76.969
<i>Liquide middelen</i>	3.439.944	2.898.601
Totaal van vlottende activa	3.921.105	3.278.122
Totaal van activa	91.053.459	86.593.031

	31-12-2019	31-12-2018
	€	€
<i>Passiva</i>		
Eigen vermogen		
Herwaarderingsreserves	19.024.358	16.468.414
Overige reserves	44.532.426	33.951.462
Resultaat na belastingen van het boekjaar	<u>7.069.413</u>	<u>12.711.644</u>
	70.626.197	63.131.520
Langlopende schulden		
Schulden aan groepsmaatschappijen	12.428.000	14.776.000
Verplichtingen uit hoofde van onroerende zaken verkocht onder voorwaarden	5.480.479	5.808.281
Overige schulden	<u>25.694</u>	<u>25.694</u>
	17.934.173	20.609.975
Kortlopende schulden		
Schulden aan leveranciers en handelskredieten	20.234	96.199
Schulden aan groepsmaatschappijen	2.348.000	2.348.000
Schulden ter zake van belastingen en premies van sociale verzekeringen	27.347	79.538
Overige schulden	22.789	24.872
Overlopende passiva	<u>74.719</u>	<u>302.927</u>
	2.493.089	2.851.536
Totaal van passiva	<u>91.053.459</u>	<u>86.593.031</u>

Winst-en verliesrekening DAEB over 2019

Functioneel model	2019	2018
	€	€
Huuropbrengsten	50.689.065	49.589.033
Opbrengsten servicecontracten	2.032.719	2.093.730
Lasten servicecontracten	-2.371.832	-2.601.132
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-3.292.323	-3.662.761
Lasten onderhoudsactiviteiten	-18.905.128	-16.288.304
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-8.156.988	-7.846.282
Totaal van nettoresultaat exploitatie van vastgoedportefeuille	19.995.513	21.284.284
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	1.207.500	447.500
Toegerekende organisatiekosten	-328.181	-474.847
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-767.853	-263.464
Totaal van netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	111.466	-290.811
Overige waardeveranderingen van vastgoedportefeuille	1.465.703	-654.171
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	63.749.223	105.267.351
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	1.477.866	1.659.540
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	-	714
Totaal van waardeveranderingen vastgoedportefeuille	66.692.792	106.273.434
Opbrengst overige activiteiten	188	221
Totaal van nettoresultaat overige activiteiten	188	221
Overige organisatiekosten	-1.769.676	-2.203.088
Kosten omtrent leefbaarheid	-908.570	-869.390
Overige rentebaten en soortgelijke opbrengsten	359.054	408.996
Rentelasten en soortgelijke kosten	-8.290.058	-9.191.041
Totaal van financiële baten en lasten	-7.931.004	-8.782.045
Totaal van resultaat voor belastingen	76.190.709	115.412.605
Belastingen	-3.309.090	-9.045.582
Resultaat uit deelnemingen	7.069.413	12.711.644
Totaal van resultaat na belastingen	79.951.032	119.078.667

Winst-en verliesrekening Niet-DAEB over 2019

Functioneel model	2019	2018
	€	€
Huuropbrengsten	3.934.249	3.941.903
Opbrengsten servicecontracten	164.551	200.371
Lasten servicecontracten	-198.901	-203.841
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-78.070	-200.101
Lasten onderhoudsactiviteiten	-652.198	-911.822
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	-389.869	-481.868
Totaal van nettoresultaat exploitatie van vastgoedportefeuille	2.779.762	2.344.642
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	1.334.502	2.243.356
Toegerekende organisatiekosten	-85.952	-53.503
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	-934.933	-1.602.053
Totaal van netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille	313.617	587.800
Overige waardeveranderingen van vastgoedportefeuille	-1.752	-
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	4.248.280	10.204.493
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	177.239	129.383
Totaal van waardeveranderingen vastgoedportefeuille	4.423.767	10.333.876
Opbrengst overige activiteiten	4.618	4.501
Totaal van nettoresultaat overige activiteiten	4.618	4.501
Overige organisatiekosten	-116.774	-155.060
Kosten omtrent leefbaarheid	-28.922	-46.420
Overige rentebaten en soortgelijke opbrengsten	6.714	74
Rentelasten en soortgelijke kosten	-313.369	-357.769
Totaal van financiële baten en lasten	-306.655	-357.695
Totaal van resultaat voor belastingen	7.069.413	12.711.644
Belastingen	-	-
Totaal van resultaat na belastingen	7.069.413	12.711.644

Kasstroomoverzicht DAEB over 2019

(Volgens de directe methode)	2019	2018
	€	€
OPERATIONELE ACTIVITEITEN		
Ontvangsten		
Huurontvangsten	50.807.907	49.695.415
Vergoedingen	1.803.704	2.069.498
Overige bedrijfsontvangsten	65.601	51.452
Ontvangen interest	313.432	356.319
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	<i>52.990.644</i>	<i>52.172.684</i>
Uitgaven		
Betalingen aan werknemers	4.618.477	4.678.067
Onderhoudsuitgaven	16.976.274	13.130.374
Overige bedrijfsuitgaven	8.150.508	8.617.794
Betaalde interest	8.711.026	9.416.392
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	44.014	566.604
Verhuurdersheffing	6.044.903	5.920.717
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	414.901	343.302
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	<i>44.960.103</i>	<i>42.673.250</i>
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten	8.030.541	9.499.434
(DES)INVESTERINGSACTIVITEITEN		
MVA ingaande kasstroom		
Verkoopontvangsten bestaande huur	1.414.274	865.403
<i>Totaal van ontvangsten uit hoofde van vervreemding van materiële vaste activa</i>	<i>1.414.274</i>	<i>865.403</i>
MVA uitgaande kasstroom		
Nieuwbouw huur	-201.960	174.186
Verbeteruitgaven	7.511.477	7.161.910
Aankoop	3.125.981	3.964.937
Investeringsoverig	437.825	197.873
<i>Totaal van verwerving van materiële vaste activa</i>	<i>10.873.323</i>	<i>11.498.906</i>
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA</i>	<i>-9.459.049</i>	<i>-10.633.503</i>
FVA		
Ontvangsten overig	2.348.000	2.347.000
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>	<i>2.348.000</i>	<i>2.347.000</i>
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten	-7.111.049	-8.286.503

	2019 €	2018 €
FINANCIERINGSACTIVITEITEN		
Ingaand		
Nieuwe te borgen leningen	30.000.000	15.000.000
Uitgaand		
Aflossing geborgde leningen	<u>-29.490.337</u>	<u>-22.261.181</u>
Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	<u>509.663</u>	<u>-7.261.181</u>
Toename (afname) van geldmiddelen	1.429.155	-6.048.250
Wijziging kortgeld	-1.396.928	4.016.139
Geldmiddelen aan het begin van de periode	66.152	2.098.263
Geldmiddelen aan het einde van de periode	98.379	66.152

Kasstroomoverzicht Niet-DAEB over 2019

(Volgens de directe methode)

	2019	2018
	€	€
OPERATIONELE ACTIVITEITEN		
Ontvangsten		
Huurontvangsten	3.925.476	3.946.281
Vergoedingen	155.734	147.785
Overige bedrijfsontvangsten	98.994	100.085
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	<u>4.180.204</u>	<u>4.194.151</u>
Uitgaven		
Betalingen aan werknemers	260.024	263.379
Onderhoudsuitgaven	521.627	630.235
Overige bedrijfsuitgaven	610.222	485.189
Betaalde interest	313.369	356.319
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	2.664	34.622
Verhuurdersheffing	125.215	144.618
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	<u>11.194</u>	<u>6.715</u>
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	<u>1.844.315</u>	<u>1.921.077</u>
Totaal van kasstroom uit operationele activiteiten	2.335.889	2.273.074
(DES)INVESTERINGSACTIVITEITEN		
MVA ingaande kasstroom		
Verkoopontvangsten bestaande huur	<u>1.732.760</u>	<u>2.207.255</u>
<i>Totaal van ontvangsten uit hoofde van vervreemding van materiële vaste activa</i>	<u>1.732.760</u>	<u>2.207.255</u>
MVA uitgaande kasstroom		
Nieuwbouw huur	-	3.288
Verbeteruitgaven	2.320	5.806
Aankoop	<u>1.297.852</u>	<u>481.432</u>
<i>Totaal van verwerving van materiële vaste activa</i>	<u>1.300.172</u>	<u>490.526</u>
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA</i>	<u>432.588</u>	<u>1.716.729</u>
FVA		
Ontvangsten verbindingen	<u>120.866</u>	<u>144.912</u>
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>	<u>120.866</u>	<u>144.912</u>
Totaal van kasstroom uit investeringsactiviteiten	553.454	1.861.641

	2019 €	2018 €
FINANCIERINGSACTIVITEITEN		
Uitgaand		
Aflossing ongeborgde leningen	<u>-2.348.000</u>	<u>-2.347.000</u>
Totaal van kasstroom uit financieringsactiviteiten	<u>-2.348.000</u>	<u>-2.347.000</u>
Toename van geldmiddelen	541.343	1.787.715
Geldmiddelen aan het begin van de periode	2.898.601	1.110.886
Geldmiddelen aan het einde van de periode	3.439.944	2.898.601

12.12 Ondertekening

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

Apeldoorn, 22 juni 2020

Deze jaarrekening is vastgesteld door de Raad van Commissarissen op 22 juni 2020

De Raad van Commissarissen van De Goede Woning,

Dhr. J.A. Gerritsen

Dhr. P.C. Jaspers

Mw. E.G. Pieters



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 2019

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2019 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 2019 en van het resultaat over 2019 in overeenstemming met de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet en de Wet normering topinkomens (WNT).

De jaarrekening bestaat uit:

1. De balans per 31 december 2019.
2. De winst-en-verliesrekening over 2019.
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 de Regeling Controleprotocol WNT 2019. 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 Wet toezicht accountantsorganisaties, 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 impact van COVID-19

Het coronavirus heeft ook invloed op Woningstichting De Goede Woning. In de toelichting op pagina 126 van de jaarrekening heeft het bestuur de huidige impact en haar plannen om met deze gebeurtenissen of omstandigheden om te gaan toegelicht. Ook geven zij aan dat het op dit moment voor hen niet goed mogelijk is om in te schatten wat de invloed van het coronavirus is op de financiële prestaties en gezondheid van Woningstichting De Goede Woning.

Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

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.

2006C7F5EB/TMO/1

Deloitte.

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

Wij vestigen de aandacht op de grondslagen voor balanswaardering van DAEB en niet-DAEB vastgoed in exploitatie zoals opgenomen in de jaarrekening op pagina 95 en 96. 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 2019) in het huidige en het voorgaande boekjaar waardeert tegen actuele waarde onder toepassing van de basisversie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde. Daarnaast is vermeld dat deze actuele waarde de basis is voor het berekenen van de beleidswaarde.

Ons oordeel is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Naleving anticumulatiebepaling WNT niet gecontroleerd

In overeenstemming met het Controleprotocol WNT 2019 hebben wij de anticumulatiebepaling, bedoeld in artikel 1.6a WNT en artikel 5, lid 1, sub j Uitvoeringsregeling WNT, niet gecontroleerd. Dit betekent dat wij niet hebben gecontroleerd of er wel of niet sprake is van een normoverschrijding door een leidinggevende topfunctionaris vanwege eventuele dienstbetrekkingen als leidinggevende topfunctionaris bij andere WNT-plichtige instellingen, alsmede of de in dit kader vereiste toelichting juist en volledig is.

VERKLARING OVER DE IN DE JAARSTUKKEN OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

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

- Het bestuursverslag inclusief het volkshuisvestelijk verslag
- Overige gegevens

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

- Met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.
- Alle informatie bevat die op grond van artikel 36 en 36a van de Woningwet is vereist.

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

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten uit rubriek A van het accountantsprotocol zoals opgenomen in bijlage 4 bij artikel 17 van de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting 2015 en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag, inclusief het volkshuisvestelijk verslag en de overige gegevens in overeenstemming met artikel 36 en 36a van de Woningwet.

2006C7F5EB/TMO/2



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 de vereisten voor de jaarrekening bij en krachtens artikel 35 van de Woningwet en de WNT.

In dit kader is het bestuur tevens 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, de Regeling Controleprotocol WNT, 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.

2006C7F5EB/TMO/3

Deloitte.

- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de toegelaten instelling.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens 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, 22 juni 2020

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: drs. R.C. van de Lagemaat-van Roekel RA

2006C7F5EB/TMO/4