

Bestuursverslag Volkshuisvestelijk verslag

2018



Voorwoord

Het jaar 2018 is weer voorbij. Goed om stil te staan bij de prestaties die geleverd zijn in 2018 en wat dit voor Thús Wonen betekent met het oog op de toekomst.

De woorden trots en beweging komen daarbij naar voren.

Trots omdat we onze doelen op gebied van betaalbaarheid in 2018 hebben gerealiseerd en ook dat we, gelet op de evaluatie van het huurprijsbeleid, goed op koers liggen. Trots dat we nog steeds genoeg woningen beschikbaar hebben voor onze doelgroep en daarbij ook steeds meer in gaan spelen op wat daadwerkelijk hun behoeftes zijn en actief kunnen inspelen op krimp.

Ook trots dat we inspelen op de behoeftes van ons eigen personeel en daardoor ook het motto 'je moet goed voor jezelf zorgen als je goed voor een ander wilt zorgen' handen en voeten weten te geven.

Trots op de prestaties van onze aannemers, die weer een groot deel van het werk, onder deskundige aansturing van onze projectleiders, hebben verzet, ondanks de druk op de markt. Deze druk resulteert namelijk niet alleen in hogere prijzen maar ook in langere levertijden.

Trots op de financiële resultaten, waarbij we dit jaar ook een stevige inkomende kasstroom hadden als gevolg van onze inspanningen op het gebied van STEP-subsidies en de regeling korting verhuurdersheffing.

En trots op onze huurders die ons door middel van hun feedback helpen om onze dienstverlening te verbeteren.

2018 was een jaar waarin we ook de beweging naar buiten aan het maken zijn. Het inventariseren wie en wat onze klanten zijn, het nauw samenwerken met De Bewonersraad en de excursie die we hebben gehad met het college van B&W, de RvC, De Bewonersraad en enkele collega's laten dit zien. Ook zoeken we verbinding met andere partijen en corporaties om van elkaar te kunnen leren.

Beweging zien we ook terug in ons personeelsverloop. Dit jaar hebben we weer een heel aantal nieuwe collega's verwelkomd die nieuw elan hebben gebracht en hebben een aantal mensen een andere functie gekregen.

De geleverde prestaties en de beweging naar buiten geeft vertrouwen in de toekomst.

Dat we er steeds beter in slagen om voor al onze huurders een plek te verzorgen waar zij zich thuis voelen.

Jeannette Dekker,
directeur-bestuurder

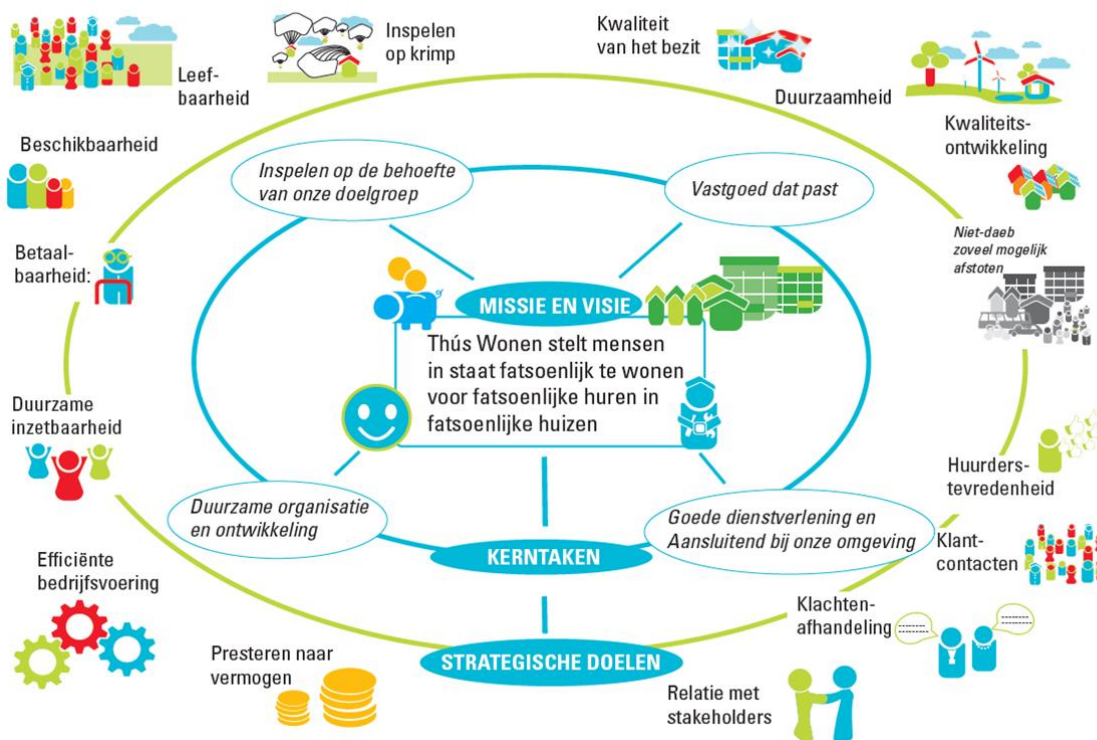
Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Bestuursverslag 2018	4
1. Onze ondernemingsstrategie in 2018	5
2. Financiën 2018.....	9
Financiën.....	9
Treasurybeleid	13
3. Risicobeheersing.....	14
Risicomangementactiviteiten	14
Belangrijkste risico's 2018	14
4. Governance	17
Governance en interne beheersing	18
5. Verslag van de Raad van Commissarissen.....	19
Volkshuisvestelijk verslag 2018	37
6. Verhuur van de woningen	38
Toewijzingen.....	38
Huren	39
Huurprijsbeleid.....	40
7. Wonen en zorg	41
Van Sociaal Team naar Regioteam	41
Bijzondere doelgroepen	41
Langer Thús.....	42
Toename huurders die minder zelfredzaam zijn	43
Leefbaarheid	44
8. Kwaliteit van de woningen	44
Woningportefeuille.....	45
Nieuwbouw	47
Energieprestaties.....	48
Verkoop	49
9. Betrekken van bewoners bij beleid en beheer.....	49
Overleg huurder-verhuurder	49
Klachtencommissie	50
10. Financiën en bedrijfsvoering	51
Financiën.....	51
Balans per 31-12-2018	52
Resultaat 2018.....	52
Ratio's.....	54
Treasurybeleid	56
Bedrijfsvoering	57

Bestuursverslag 2018

1. Onze ondernemingsstrategie in 2018

In 2018 hebben we onze ondernemingsstrategie beeldend gemaakt. Opgenomen zijn onze missie en visie, de belangrijkste doelstellingen, de aandachtsgebieden en de relaties daartussen.



In dit bestuursverslag is per doelstelling aangegeven hoe we het afgelopen jaar hebben gepresteerd.

Inspelen op de behoefte van onze doelgroep

Betaalbaarheid

Het aantal goedkope en betaalbare woningen is met enkele procenten afgenomen in 2018, maar is nog ruim voldoende om te voldoen aan de behoefte van onze doelgroep, zoals vastgelegd in onze wensportefeuille qua huurhoogte. De betaalachterstand van onze zittende huurders, een indicatie van de betaalbaarheid, is ook in 2018 laag in verhouding tot de landelijke gemiddelden.

Het aantal ontruimingën is in 2018 met 10 een stuk hoger dan vorig jaar. Ruim de helft van de ontruimingën had niet te maken met betaalbaarheid maar met overlast.

Op basis van deze informatie kan worden gesteld dat we onze doelstellingen op betaalbaarheid in 2018 hebben gehaald.

Beschikbaarheid

Kijken we naar de beschikbaarheid dan is de woningvoorraad afgelopen jaar met 46 woningen gekrompen. We hebben meer gesloopt en verkocht dan nieuw gebouwd. Dit is vooral gevolg van het feit dat de nieuwbouw pas gerealiseerd kan worden na de sloop

en veelal de jaren daarna wordt opgeleverd. Er is hier sprake van een tijdelijke beperkte afname van onze woningvoorraad.

De reactiegraad is in 2018 toegenomen, maar dat komt vooral omdat onze woningzoekenden meer dan 3 keer mochten reageren en omdat er populaire nieuwbouwwoningen in Dokkum zijn opgeleverd. De hogere reactiegraad is daarmee waarschijnlijk geen indicatie van een afname van de beschikbaarheid.

Er zijn 5.147 ingeschreven woningzoekenden, dat is minder dan 1 per woning. Dat lijkt veel, maar veel relevanter is de wachttijd van deze woningzoekenden. We hebben echter nog geen systematische gegevens over wachttijd uit het systeem kunnen halen. Uit ervaring weten we wel dat, als woningzoekenden snel een woning nodig hebben, ze op zeer korte termijn over een woning in de dorpen aan de Waddenkust kunnen beschikken. Willen ze een populaire woning in Dokkum, dan is een wachttijd van enkele jaren geen uitzondering. Geconcludeerd mag worden dat ook de beschikbaarheid van sociale huurwoningen, los van de locatie, in 2018 nog steeds goed genoemd mag worden.

Leefbaarheid

In 2018 is werk gemaakt van het oren en ogen principe van onze collega's en dan met name van de vakmannen. Zij zien veel van wat er speelt bij onze huurders en het is belangrijk dat die informatie wordt benut. In 2018 zijn diverse meldingen gedaan door Service & Onderhoud (S&O). Daarmee is in 2018 een goede start gemaakt.

Verder heeft een aantal vakmannen het sociaal beheer in een aantal gestapelde complexen in 2018 voor het eerst verzorgd. Dit heeft een positief effect op de leefbaarheid. Onze woonconsulenten sociaal merken dat de intensiviteit van de contacten oploopt. Overlastzaken zijn complexer geworden en vergen steeds meer afstemming met zorgpartijen en juristen. Er zijn veel overlastmeldingen geweest, veel kennismakingsgesprekken gevoerd en speciale huurovereenkomsten afgesloten. Alle activiteiten hebben als doel ervoor te zorgen dat er een goede balans is tussen het individuele belang van de huurder en het collectieve belang van de omwonenden. En dat daarmee de leefbaarheid positief beïnvloed wordt.

Inspelen op krimp

Een deel van onze huurders woont in een krimpgebied en vindt het erg belangrijk dat de leefbaarheid ook in dat gebied op orde blijft. In 2018 hebben we daarom ook daar geïnvesteerd in onderhoud en nieuwbouw en aandacht. De locatie en aantal van nieuwbouw wordt zeer zorgvuldig bepaald, zodanig dat de kwaliteit van het uiteindelijke kleinere dorp wordt versterkt. De nieuwbouw wordt vooruitlopend op de sloop gerealiseerd zodat het de krimp niet bevordert. Een en ander gebeurt in nauwe samenwerking met het dorp. Daarmee spelen we ook in 2018 actief in op de krimp.

Vastgoed dat past

Kwaliteit van het bezit

In 2018 is de kwaliteit van onze woningen, door sloop en vervangende nieuwbouw, groot onderhoud en planmatig onderhoud, weer verder verbeterd.

Dat wat we ons hadden voorgenomen om uit te voeren in 2018 is grotendeels gelukt. Onze nieuwbouwplannen hebben we voor 85% gerealiseerd, bijna hetzelfde percentage geldt voor de onderhoudsprojecten. Hierbij moet vermeld worden dat dit wel een extra financiële inspanning van ons als organisatie heeft gevraagd. Het beschikbare budget bleek onvoldoende te zijn afgestemd op de prijsstijgingen in de markt. Dit is tussentijds bijgestuurd.

Kwaliteitsontwikkeling

Onze activiteiten vertalen zich ook in wijzigingen van onze kwaliteitsindicatoren; de gemiddelde technische leeftijd voor de kwaliteit, aan de binnenzijde van de woningen, is gedaald en de conditiescore, aan de buitenzijde, is verbeterd.

Duurzaamheid

In 2018 zijn we ook actief geweest op het gebied van duurzaamheid. In 2018 is 6% van onze voorraad naar een groene energie-indexklasse gebracht.

Niet-DAEB zoveel mogelijk afstoten

En het is conform onze begroting gelukt om een deel van ons niet-DAEB-bezit af te stoten.

Goede dienstverlening en aansluitend bij onze omgeving

Huurderstevredenheid

De kwaliteit van onze dienstverlening is volgens onze huurders in 2018 verbeterd. Met name bij de onderdelen huur opzeggen en vertrokken huurders. In de Aedes benchmark zijn we opgeschoven van een C- naar een (betere) B-score (uit een reeks van C, B, A). Verder zijn er in 2018 veel initiatieven ontplooid om meer en beter onze dienstverleningsactiviteiten te meten, te analyseren en vervolgens te verbeteren. Verwacht wordt dat dit in 2019 nog meer verbetering van de huurderswaardering oplevert.

Klantcontacten

Na de zomer van 2018 zijn we begonnen met het gestructureerd vastleggen van onze klantencontacten in ons nieuwe primaire systeem Viewpoint. Volgend jaar kunnen we over het gehele jaar inzicht geven in het aantal klantencontacten, de aard, de afhandelingsduur enz. Over de tweede helft van 2018 hebben we 4.000 klantcontacten gehad via ons klantcontactcentrum (KCC). Daarvan is bijna 75% direct zelf door het KCC afgehandeld.

Klachtenafhandeling

2018 is het laatste jaar dat onze eigen Klachtencommissie bestond. Vanaf 1 januari 2019 zijn we aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie. In 2018 zijn bij de Klachtencommissie 5 nieuwe klachten binnengekomen. 1 klacht heeft geleid tot een zitting van de Klachtencommissie. De andere 4 klachten zijn niet-ontvankelijk verklaard. De klachtmeldingen zijn doorgestuurd naar Thús Wonen. Deze zaken konden intern worden afgehandeld en leidden niet tot een zitting van de klachtencommissie. Deze klachten hadden betrekking op o.a.: schimmel-/ventilatieproblemen, overlast, klacht over handelen medewerkers Thús Wonen en uitvoerders en een verzoek om huurmindering.

1 klacht die uiteindelijk tot een zitting heeft geleid, had betrekking op de bejegening door een medewerker van Thús Wonen. Een goed gesprek tussen klager en Thús Wonen zorgde ervoor dat de klager tijdens de hoorzitting de klacht heeft ingetrokken. Een uitspraak van de Klachtencommissie bleek niet nodig.

Relatie met stakeholders

De relatie met onze stakeholders is in 2018 nog verder geïntensiveerd en verbeterd. Er is veelvuldig overleg geweest met de huurdersvertegenwoordiging De Bewonersraad.

Ook zijn er veel adviezen aangevraagd in het kader van de overlegovereenkomst zoals we die hebben met De Bewonersraad.

Ook met de gemeenten hebben we veelvuldig overleg gehad in 2018. Het belangrijkste onderwerp is de prestatieafspraken. Deze worden elk jaar beleidsrijker en integraler. Het gaat niet alleen meer over het huisvesten van de doelgroep, maar ook over de zorg voor kwetsbaren. Op provinciaal niveau hebben we deelgenomen aan de Friese Bestuurdersdag en deelgenomen aan het overleg over de inrichting van een transitiefonds voor herstructurering van de particuliere voorraad.

Naast overleg met De Bewonersraad, de gemeente en de Provincie is er in 2018 ook weer contact geweest met diverse zorginstellingen. Bijvoorbeeld met de KwadrantGroep vanwege het project zorglandschap Ternaard.

Tot slot hebben we deelgenomen aan diverse overleggen van de vereniging van Friese Woningcorporaties en zijn er individuele contacten met collega-corporaties geweest.

Duurzame organisatie en ontwikkeling

Duurzame inzetbaarheid

We hebben in 2018 intensief ingezet op het verbeteren van de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Voor alle afdelingen is een voorlichtingsbijeenkomst georganiseerd. Met bijna alle medewerkers zijn individuele gesprekken gevoerd over duurzame inzetbaarheid. Bij een deel heeft dit geleid tot het volgen van een opleiding.

Efficiënte bedrijfsvoering

Willen we beoordelen of onze bedrijfsvoering efficiënt is, dan is leegstand een hele belangrijke indicator. Alle woningen die leegstaan leveren geen bijdrage aan onze doelstellingen en we ontvangen ook nog eens geen huur. De leegstand is het derde tertiaal gelukkig gedaald ten opzichte van het tweede tertiaal en ligt nu op het begrote percentage van 1,5%. Door nog meer zicht te krijgen in de oorzaak van de leegstand willen we die in 2019 verder terugdringen.

Ons belangrijkste proces, het mutatieproces, is in 2018 onder de loep genomen. Met de lean-methodiek is bekeken hoe we dit proces kunnen vereenvoudigen. Om ervoor te zorgen, dat het gewijzigde proces ook daadwerkelijk wordt gedragen en uitgevoerd door de organisatie, is door de nieuwe managers van Wonen en S&O dit gewijzigde proces tot op uitvoeringsniveau besproken. Verwacht wordt dat dit in 2019 kan worden afgerond.

Presteren naar vermogen

Afgesloten wordt met de vraag of we presteren naar vermogen. In dat kader is onze beperkende ICR (Interest Coverage Ratio) heel relevant. De ICR geeft aan hoe vaak we de rentelasten vreemd vermogen kunnen betalen uit de kastromen uit operationele activiteiten. De landelijke norm voor de ICR is 1,4 maar de interne norm die Thús Wonen hanteert is 1,5. De waarde van de in 2018 gerealiseerde ICR komt uit op 1,76. Dit is het beste resultaat van de afgelopen 4 jaar waarmee Thús Wonen een beweging laat zien om met de (toekomstige) ICR in toenemende mate te willen sturen op het benaderen van de interne norm van 1.5.

Tot slot

Concluderend hebben we in 2018 een relevante bijdrage geleverd aan onze doelstellingen voor onze doelgroep. Verder zijn er tal van nieuwe initiatieven ingezet die naar verwachting de komende jaren hun vruchten zullen afwerpen.

2. Financiën 2018

Financiën

Thús Wonen vindt het belangrijk om te presteren naar vermogen. Wij zetten in op een optimaal gebruik van de financiële mogelijkheden zonder de financiële continuïteit op het spel te zetten. Het streven is niet om een maximaal financieel resultaat te behalen, maar om de middelen maximaal in te zetten voor onze doelgroep.

Onderstaand enkele kengetallen. Voor een meer uitgebreide toelichting verwijzen we naar hoofdstuk 10 van het volkshuisvestelijk verslag.

De balans laat een stijging zien ten opzichte van voorgaand jaarverslag. Dit als gevolg van een stijging van de marktwaarde. Hierdoor stijgt de waarde van de vaste activa en eveneens het eigen vermogen. Het balanstotaal is gestegen naar € 583.257. Het resultaat na belastingen is € 71.699 Ook dit is voornamelijk een gevolg van de waardestijging van het vastgoed die een gevolg is van de marktontwikkeling

Beleidsmatige beschouwing verschil marktwaarde en beleidswaarde

In het jaarverslag worden respectievelijk een waarderingsgrondslag en een toelichtingsvereiste vermeld te weten marktwaarde verhuurde staat en beleidswaarde. Deze waarden worden hierna toegelicht en er wordt een beschouwing gegeven van de onderlinge verschillen.

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaarde

Vanaf het verslagjaar 2016 hanteert Thús Wonen de marktwaarde in verhuurde staat als waarderingsgrondslag van het onroerend goed in exploitatie. De marktwaarde in verhuurde staat wordt gedefinieerd als de meest waarschijnlijke prijs dat het complex bij complexgewijze verkoop, naar schatting, zal opbrengen. Waarbij de koper het vastgoed aanvaardt onder gestanddoening van de lopende huurovereenkomsten met alle daaraan verbonden rechten en plichten.

Het jaar 2018 kenmerkt zich door een wederom sterk aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2017. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. Voor de woningportefeuille van Thús Wonen heeft dit tot een stijging van de marktwaarde gezorgd. De totale waarde van de woningportefeuille is met € 78 miljoen gegroeid naar een waarde van € 562 miljoen. Dit betreft een waardegroei van 16%.

De positieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg van een verder aangetrokken koopmarkt, waarin de toegenomen vraag en krapte resulteren in een leegwaarde groei van de vastgoedportefeuille. De lage rentestand is hier mede een bepalende factor in.

De huurprijsontwikkeling van het sociale vastgoed heeft een neerwaartse invloed gehad op de waardeontwikkeling. Hoewel de ontwikkeling van de contractuur positief is blijft deze achter ten opzichte van 2017 door een gematigde huurverhoging en passend toewijzen. Hiermee wordt invulling gegeven aan de maatschappelijke taak op het gebied van betaalbaarheid.

Het bezit van Thús Wonen ligt in een regio welke door het Ministerie als krimpregio is aangewezen. In het verslagjaar 2018 is in krimpregio's de verplichting ontstaan om het bezit volgens full-versie, van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde, te

waarden met tussenkomst van een externe taxateur. In het vorige verslagjaar was deze verplichting er niet en werd de marktwaarde conform basisversie bepaald waarbij géén tussenkomst van een externe taxateur nodig was.

De marktwaarde is de hoogste van de waarden van doorexploiteren en uitponden. De doelstelling van Thús Wonen is om mensen te faciliteren met fatsoenlijke en betaalbare woningen. Verkopen van woningen komt zeer beperkt voor. Daardoor zal van de gepresenteerde marktwaarde een deel niet worden gerealiseerd.

Beleidsmatige beschouwing op de beleidswaarde

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

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat welke hiervoor is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt.

De beleidswaarde vormt een onderdeel van het Verticaal toezichtsmodel van de Aw en WSW. Het jaar 2019 is een overgangsjaar naar een definitief normenkader. De uitkomsten van de beleidswaarde in het jaarverslag 2018 van alle corporaties zal voor de Aw en WSW als input dienen om een definitieve sectornorm voor LTV en solvabiliteit vast te stellen. WSW en de Aw hebben aangegeven dat gedurende 2019 de voorlopige norm voor de LTV 75% blijft en voor de solvabiliteit 20%. Bovendien is er een overgangsregime van Aw en WSW van toepassing voor het proces van borging dat de borgingsruimte gedurende dit overgangsjaar bepaald. De borgingsruimte wordt, in deze overgangsfase, dan ook op basis van een bredere analyse van de financiële positie van de individuele corporatie bepaald.

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

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

Overeenkomstig de regelgeving is geen vergelijkend cijfer ultimo 2017 bepaald, reden waarom in het overgangsjaar 2018 geen ontwikkeling in de beleidswaarde kan worden toegelicht. Op basis van ervaringen uit dit boekjaar kan de externe toezichthouder besluiten nadere invulling te geven aan het begrip beleidswaarde. Mogelijke onzeker-

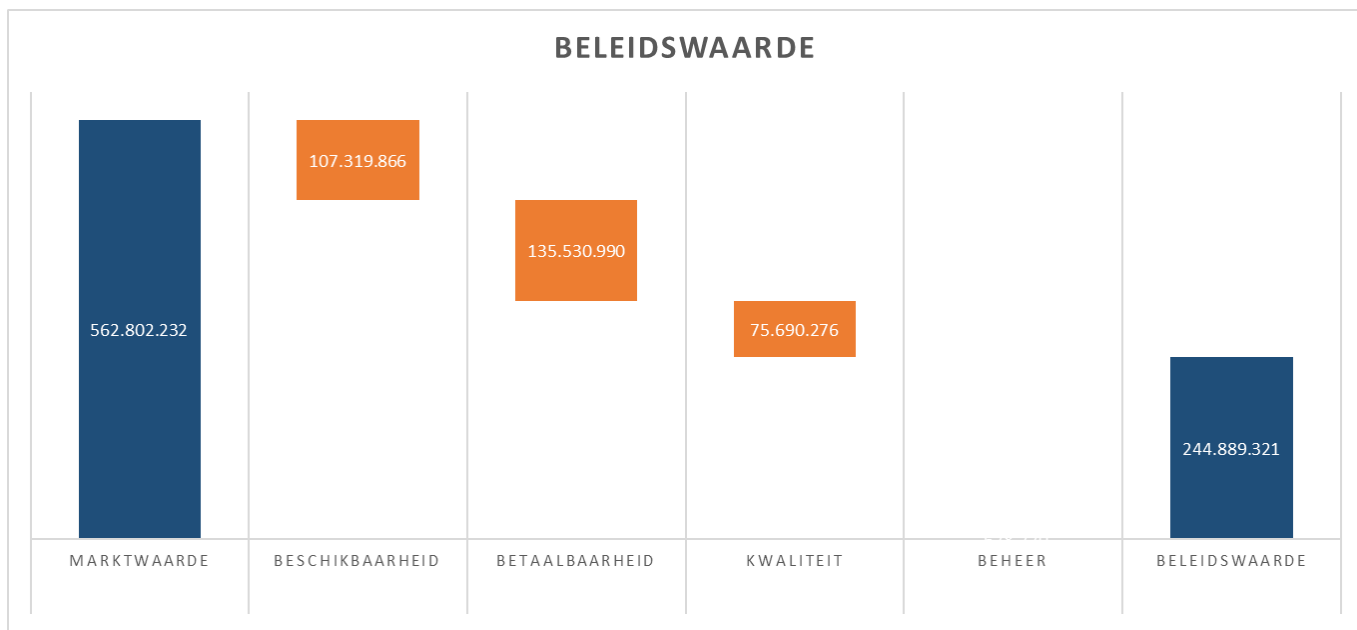
heden in de uitgangspunten die samenhangen met de verdere ontwikkeling van dit waardebegrip kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, onder meer samenhangend met:

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

Verschillen tussen marktwaarde en beleidswaarde

Het verschil tussen de marktwaarde en beleidswaarde ziet er als volgt uit:

Complex	TOTAAL		
		Absoluut	Relatief
Marktwaarde	562.802.232		
Beschikbaarheid		-107.319.866	-19,07%
Betaalbaarheid		-135.530.990	-24,08%
Kwaliteit		-75.690.276	-13,45%
Beheer		628.220	0,11%
Beleidswaarde	244.889.321		



Analyse verschillen

Een viertal componenten leidt tot de verschillen tussen de marktwaarde en de beleidswaarde. Onderstaand worden deze 4 componenten toegelicht.

Beschikbaarheid

Bij de bepaling van de marktwaarde wordt de hoogste uitkomst van de scenario's door-exploiteren en uitponden als marktwaarde gezien. In de meeste gevallen geeft het uitpondscenario de hoogste waarde. Thús Wonen heeft maar een beperkte verkoopstrategie. Indien alleen het scenario doorexploiteren voor de marktwaarde geldt, daalt de marktwaarde met € 107 miljoen naar € 455 miljoen.

Betaalbaarheid

Bij het bepalen van de marktwaarde wordt bij mutatie de markthuur ingerekend terwijl bij de beleidswaarde uitgegaan wordt van de streefhuur. De streefhuur sluit aan bij het inkomensniveau van onze doelgroep en is daarmee aanzienlijk lager dan de theoretische markthuur. Daarnaast gaat de marktwaarde uit van een maximale huurstijging terwijl Thús Wonen in haar huurbeleid de huurstijging wil beperken tot inflatieniveau.

Kwaliteit

Gezien de gemiddelde kwaliteit van onze woningen heeft Thús Wonen voor de komende jaren een stevige onderhoudsopgave. De gemiddelde kosten per woning, voor onderhoud, liggen daarbij hoger dan de (commerciële) bedragen waarmee in de berekening van de marktwaarde wordt gerekend. Dit heeft daarmee een dempend effect op de hoogte van de beleidswaarde van het vastgoed. De beleidswaarde wordt daarmee lager, want er zijn meer kosten tegen dezelfde inkomsten.

Beheer

De beheerlasten van Thús Wonen liggen lager dan de lasten waarmee gerekend wordt bij het bepalen van de marktwaarde. Thús Wonen probeert ook zo efficiënt mogelijk te werken (lean en mean) om de beheerlasten te beperken. Dit heeft in 2018 geresulteerd in een lagere norm dan de landelijke markt.

Scheiding DAEB en niet-DAEB

De scheiding DAEB en niet-DAEB houdt in dat er een administratieve scheiding is tussen bezit wat door Thús Wonen wordt geëxploiteerd in het kader van onze maatschappelijke opgave en bezit dat commercieel wordt geëxploiteerd. Ons zogenaamde commerciële bezit betreft woningen die worden verhuurd met een huur die boven de liberalisatiegrens ligt. In principe richt Thús Wonen zich op haar maatschappelijke opgave. Bezit dat onder niet-DAEB valt, zal indien mogelijk, worden afgestoten. Het aantal woningen met een huur boven de genoemde grens is op balansdatum 9.

Treasurybeleid

In 2018 heeft de RvC een nieuwe financieringsstrategie van Thús Wonen goedgekeurd. De financieringsstrategie geeft het beleid weer met betrekking tot de financieringsbeslissingen van Thús Wonen op lange termijn. Hiermee wordt een belangrijke bijdrage geleverd aan de doelstellingen van Thús Wonen zoals opgenomen in de portefeuillestrategie en binnen de randvoorwaarde dat de financiële continuïteit gewaarborgd blijft. Thús Wonen heeft geen derivatenportefeuille.

3. Risicobeheersing

Risicomangementactiviteiten

Thús Wonen brengt periodiek de strategische risico's in kaart. Daarbij worden de relevante risico's door het managementteam besproken en ingeschat. De risico inschatting vormt de input voor het auditplan en bepaalt mede de processen waarvoor extra aandacht nodig is.

Bij het opstellen van de begroting 2019 is voor de verschillende doelstellingen in kaart gebracht wat de mogelijke risico's zijn met betrekking tot dat doel. Door de integrale aanpak van het opstellen van de begroting is het risicobewustzijn versterkt in de hele organisatie.

Daarnaast is met het team vastgoed gekeken naar de specifieke risico's die spelen bij het ontwikkelen van onderhouds- en nieuwbouwprojecten. Deze zijn integraal besproken en bieden handvatten voor een nog betere oriëntatie en inschatting van deze risico's.

In diverse beleidsdocumenten en in de investeringsvoorstellen wordt specifiek aandacht besteed aan de mogelijke risico's. Deze kunnen daardoor meegewogen worden bij de besluitvorming. Indien gewenst worden passende beheersmaatregelen genomen.

Over het algemeen kan worden gesteld dat Thús Wonen een risicomijdende organisatie is.

Belangrijkste risico's 2018

Strategie

Betaalbaarheid

Als gevolg van onze onderhouds- en investeringsactiviteiten en de stijging van de WOZ-waardes stijgen de huurprijzen. De inkomens van onze doelgroep komen aan de andere kant steeds meer onder druk te staan. Hierdoor lopen we het risico dat de betaalbaarheid van de woningen in het gedrang komt.

Beheersmaatregelen:

We doen regelmatig onderzoek naar de inkomensontwikkeling van de inwoners van ons werkgebied en evalueren ons huurprijsbeleid en passen dat waar nodig aan.

Duurzaamheid

In 2018 is het duurzaamheidsbeleid van Thús Wonen gepresenteerd.

De transitie naar de CO₂-neutrale woningvoorraad is complex en gaat gepaard met technologische en maatschappelijke onzekerheden. We weten niet welke technologische ontwikkelingen en innovaties we in de toekomst mogen verwachten, hoe snel de kosten van nieuwe technologieën gaan dalen en hoe de energieprijzen en het energiegebruik zich ontwikkelen.

Beheersmaatregelen:

Het duurzaamheidsbeleid zal regelmatig worden geëvalueerd en waar nodig herijkt worden naar de nieuwste inzichten en ontwikkelingen.

We richten ons op zekere kostenefficiënte investeringen op een voor onze woningen logisch moment.

Door een gefaseerde doorvoering voorkomen we dat er onnodige ingrepen worden gedaan en profiteren we hopelijk van de ontwikkelingen in de technologie en markt.

Operationeel

Personeel

Om onze werkzaamheden goed en tijdig uit te voeren is het van belang dat we voldoende en goed gekwalificeerd personeel kunnen inzetten. Om in te kunnen blijven spelen op de veranderingen in de omgeving en de ontwikkeling en continuïteit van de organisatie te waarborgen is het van belang om het personeel te faciliteren in de verdere ontwikkeling, zodat ze inzetbaar blijven binnen de organisatie. Nieuwe medewerkers hebben aandacht en ondersteuning nodig om goed te integreren in de organisatie. In 2018 hebben we op diverse functies nieuwe collega's mogen begroeten.

Beheersmaatregelen:

In de personeelsgesprekken en in het teamoverleg is nadrukkelijk aandacht voor het thema duurzame inzetbaarheid. In 2018 zijn diverse projecten gestart om de inzetbaarheid van het personeel, op lange termijn, te verbeteren.

We zetten in op teamontwikkeling en persoonlijke ontwikkeling van het personeel en stellen daar voldoende budget voor beschikbaar. We zorgen voor een goede introductie en inwerkperiode voor nieuwe medewerkers; Thús is ..., inwerkprogramma nieuwe medewerkers, introductiebijeenkomsten nieuwe medewerkers.

Marktontwikkelingen in de bouwsector

Momenteel ligt er een sterke druk op de bouwsector. Hierdoor stijgen de prijzen en de levertijden van bouwmaterialen. Ook dreigt er schaarste op de arbeidsmarkt. Deze ontwikkelingen dragen het risico in zich van vertraging en kostenverhoging.

Beheersmaatregelen:

Zorgvuldige inkoopprocedures en inzetten op lange termijn relaties met aannemers moet ervoor zorgen dat we onze productie op peil kunnen houden.

Financiële risico's

Beleidswaarde

De nieuwe beleidswaarde heeft invloed op de financiële ruimte die de organisatie heeft in de toekomst. De meest recente berekening van beleidswaarde laat zien dat deze op basis van de laatste inzichten lager ligt dan de voormalig gehanteerde bedrijfswaarde. Op basis van die constatering lijkt de investeringsruimte te dalen. Aangezien er landelijk nog geen zekerheid is over de wijze waarop de beleidswaarde precies tot stand moet komen en hoe dit zich gaat ontwikkelen is er sprake van onzekerheid op dit gebied.

Beheersmaatregelen:

Met behulp van de full-versie willen we zo goed mogelijk de waarde van ons vastgoed in kaart brengen, voor de langere termijn, en rekening houden met meerdere denkbare scenario's. Daarbij kijken we in de bedrijfsvoering ook kritisch naar de afslagfactoren waarmee de marktwaarde verhuurde staat wordt "teruggerekend" naar de beleidswaarde. Die stemmen we onder andere af met het WSW. Verder wachten we de landelijke ontwikkelingen af.

Fiscaliteiten

Diverse wijzigingen in diverse belastingregelingen hebben invloed op de kasstroom van de corporatie. De hoogte van de belastingen neemt toe. Gezien de complexiteit is er echter grote onzekerheid over de hoogte van de uitgaande kasstroom. Ook lopen we het risico dat we belastingvoordelen mislopen.

Beheersmaatregelen:

In samenwerking met de externe specialisten wordt gewerkt aan een fiscaal reglement. Door middel van trainingen en cursussen houden we intern de kennis over dit onderwerp actueel.

Prijsstijgingen in de markt

Momenteel staat de bouwsector onder druk. Dit heeft tot gevolg dat de prijzen sterk stijgen. Daarnaast stijgen de kosten vanwege de nieuwe eisen met betrekking tot gasloos bouwen. Hierdoor liggen de onrendabele toppen hoger en zijn (sloop-)nieuwbouw projecten bijna niet rendabel.

Beheersmaatregelen:

We proberen waar mogelijk gebruik te maken van subsidies en de kortingen op de verhuurdersheffing. In 2018 hebben we voor sloop- nieuwbouwprojecten, die tot en met 2021 op de planning staan, op voorhand deze korting aangevraagd en toegezegd gekregen.

Wet- en regelgeving

Privacy

De aangescherpte eisen uit de AVG hebben in 2018 geleid tot een stevige aanpassing van het privacybeleid. Het project dat hiervoor is opgestart is inmiddels afgerond. Alleen zijn nog niet alle aspecten van de AVG volledig verankerd in de bedrijfsvoering en lopen we risico dat op sommige onderdelen we niet volledig voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

Beheersmaatregelen:

In 2019 laten we een externe audit uitvoeren om de stand van zaken met betrekking tot de implementatie van de AVG te toetsen. Aan de hand van de resultaten kan een verder ontwikkelingspad worden geschetst en in gang gezet.

Arbo en RI&E

In 2018 is geconstateerd dat het meest recente RI&E rapport niet meer actueel is en dat een aantal aanbevelingen niet volledig zijn opgevolgd. Daarnaast hebben enkele collega's van het BHV-team de organisatie verlaten. Hierdoor was het niet duidelijk of we nog voldoende bezetting hadden op dat gebied.

Beheersmaatregelen:

In 2019 wordt een arbocommissie ingesteld, de RI&E wordt aangescherpt en het BHV-team wordt uitgebreid.

Audits en interne controles

Jaarlijks stelt de controller een auditplan op. Dit plan wordt besproken met het management, de auditcommissie van de Raad van Commissarissen en de externe accountant.

In 2018 zijn er audits en interne controles gedaan op de onderwerpen:

- *Lonen en salarissen bestuurders en de salarisadministratie*
Hierbij zijn geen afwijkingen geconstateerd.
- *Klantvraag*
Er is onderzoek gedaan naar de effectieve en efficiënte afhandeling van vragen die door onze klanten worden gesteld. Conclusies: Uit de audit naar de klantvraag is gebleken dat onze responstijden ruim binnen de NEN normen voor telefonische bereikbaarheid liggen. Vragen worden binnen 24 uur opgepakt.
De IT voorzieningen zijn erg belangrijk om klantvragen snel en goed te beantwoorden. Het team KCC heeft hierin een voortrekkersrol. Van hun kunnen we ook verwachten dat ze andere collega's hierin meenemen. Ook is het van belang om gezamenlijke normen te hebben voor de tijd die acceptabel is voor het afhandelen van een vraag of verzoek. Hier bleken verschillende beelden van te bestaan.
Voldoende bezetting en onderlinge hulpvaardigheid is van belang. De kennisbank moet verder ontwikkeld en up-to-date gehouden worden. Door onze activiteiten te archiveren kunnen we onze inspanningen meten en concreet aantonen dat we onze doelen halen. Er is voldoende aandacht voor social media. Inmiddels zijn de aanbevelingen opgevolgd en worden er diverse acties ingezet om de klanttevredenheid verder te verbeteren.
- *Opvolging bestuursbesluiten*
Uit deze audit kan worden geconcludeerd dat van de 47 genomen bestuursbesluiten 87% is uitgevoerd of in uitvoering zijn. Voor 4 besluiten geldt dat deze deels in uitvoering zijn. Hierbij geldt voor 2 besluiten de inhoud van het beleid niet terug te vinden is op intranet en op de website. Hiervoor zou meer aandacht moeten komen. 1 besluit is herzien en derhalve niet uitgevoerd.
- *Staatssteun en passend toewijzen*
De audit heeft aanleiding gegeven dit proces nog strakker in te gaan richten. Besloten is om in de uitvoering het vier-ogenprincipe toe te passen en medewerkers aanvullend te faciliteren door opleidingen.
- *Autorisatiewijzigingen ICT*
Hierbij zijn geen afwijkingen geconstateerd. De werkwijze van deze controle is na afstemming met de accountant verder aangescherpt.

Door middel van de follow-up, die na elke rapportage van de accountant wordt bijgevoerd, worden zowel de accountant als de auditcommissie van de RvC op de hoogte gehouden van de acties, die worden uitgevoerd binnen de organisatie, met betrekking tot de bevindingen van de accountant.

4. Governance

De in 2015 opgestelde Governancecode woningcorporaties geeft richting aan de wijze waarop bestuur en Raad van Commissarissen (RvC) functioneren en de wijze waarop zij verantwoording afleggen over hun resultaten. De code schrijft voor dat over een aantal aspecten die daarin aan de orde komen, in het Bestuursverslag verantwoording moet worden afgelegd. Deze verantwoording is terug te vinden in het verslag van de Raad van Commissarissen (hoofdstuk 5).

Governance en interne beheersing

Thús Wonen hanteert een zorgvuldige bedrijfsvoering en streeft naar maatschappelijk en open ondernemen. Dit betekent dat de directie integer en transparant handelt en dat er goed intern toezicht is op dat handelen en het afleggen van verantwoording daarover. De governancestructuur heeft Thús Wonen beschreven in het directiereglement en de reglementen van de RvC. In deze beide documenten zijn de taken, rollen en verantwoordelijkheden van de directie en RvC opgenomen.

Verantwoordelijkheid en taken directie

De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen van de stichting, als toegelaten instelling in de zin van de Woningwet, de strategie, de financiering, het beleid en de daaruit voortvloeiende resultatenontwikkeling en het beleid ten aanzien van de deelneming van de stichting. De strategie en doelstellingen zijn vastgelegd in het ondernemingsplan van Thús Wonen.

De directeur-bestuurder draagt zorg voor het instellen en handhaven van interne procedures, die ervoor zorgen dat alle belangrijke financiële informatie bij de directeur-bestuurder bekend is en dat de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de externe financiële verslaggeving worden gewaarborgd.

In de statuten en het directiereglement is vastgelegd welke besluiten de directie mag nemen met of zonder voorafgaande goedkeuring door de Raad van Commissarissen. De directie legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen. Daartoe verschaft zij de Raad de benodigde informatie en bespreekt onder andere de manier waarop de interne controle en beheersing zijn ingericht. Voor het verslag van de Raad van Commissarissen wordt verwezen naar hoofdstuk 5 van het bestuursverslag.

Voor het invulling geven aan de verantwoordelijkheden en taken liet de directeur-bestuurder zich ook in 2018 adviseren en bijstaan door het managementteam (MT). Het MT bestond uit de managers van de afdelingen Wonen, Vastgoed, Service & Onderhoud en Interne Bedrijfsvoering. De controller en de externe accountant hebben een toetsende rol.

Interne beheersing

Thús Wonen streeft ernaar om 'in control' te zijn. Net als in voorgaande jaren wordt de kwaliteit van de beheersingsmaatregelen intern en extern getoetst. De bevindingen zijn als positief ervaren.

Toekomst

De verwachtingen van Thús Wonen voor 2019 zijn dat de investeringen in de kwaliteit van het bezit grotendeels volgens planning uitgevoerd gaan worden. Daarbij speelt wel dat het steeds moeilijker wordt om de projecten rendabel uit te kunnen voeren. Het WSW heeft voldoende borging afgegeven om dit ook uit te kunnen voeren, zodat de financiering voor 2019 gewaarborgd is. De personeelsbezetting wordt nauw gevolgd om de projectbezetting optimaal te houden. Risico's in de toekomstverwachting zitten vooral in de capaciteit van de bouwondernemingen, de ontwikkeling van de bouwkosten en de weersomstandigheden, die het aantal werkbare dagen bij de bouwondernemingen bepalen.

5. Verslag van de Raad van Commissarissen

Inleiding

Als interne toezichthouder van Thús Wonen toetst de Raad van Commissarissen (RvC of 'de Raad') de activiteiten van de bestuurder en de organisatie die, als geheel aan de eisen vanuit de wetgever en de samenleving, aan de corporatie worden gesteld. De Raad is een belangrijke schakel tussen de eigen organisatie en het extern toezicht door instanties als de Autoriteit woningcorporaties (Aw) of het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). De Raad doet verslag van de werkzaamheden in het afgelopen jaar. En van de manier waarop invulling is gegeven aan het toezicht en aan de kwaliteit ervan.

In dit hoofdstuk legt de RvC verantwoording af over het verslagjaar 2018.

De Raad is in 2018 onder andere doende geweest met de sollicitatieprocedures voor het aantrekken van nieuwe commissarissen. Als gevolg van het rooster van aftreden ontstonden er in de maanden juni, augustus en december 2018 3 vacatures in de Raad van Commissarissen.

Met de inwerkingtreding van de herziene Woningwet per 1 juli 2015 moeten woningcorporaties voorgenomen benoemingen van commissarissen voor een zienswijze van de minister voorleggen aan de Aw. De RvC heeft daarom gemeend vroeg met de procedures te moeten starten. Al in 2017 is, samen met De Bewonersraad, de sollicitatieprocedure voor het aantrekken van een nieuwe huurderscommissaris opgestart. Begin januari 2018 heeft de Aw een positieve zienswijze afgegeven voor de voorgestelde benoeming van Jannie van der Wal, waarna zij met ingang van 1 juni 2018 is benoemd als huurderscommissaris voor een periode van 4 jaar. Voor de voorgestelde benoemingen van Peter Lalkens en Harm de Groot heeft de Aw eveneens een positieve zienswijze afgegeven. Met ingang van 1 oktober 2018 is Peter Lalkens benoemd en per 25 december 2018 Harm de Groot, beiden voor een periode van 4 jaar.

Daarnaast is in 2018 de herbenoemingsprocedure van Marjolein Sulter-Zeinstra opgestart. Na een positieve zienswijze van de Aw is zij in de RvC-vergadering van 17 december 2018 voor de volgende en laatste periode herbenoemd tot 1 januari 2023.

Een andere herbenoemingsprocedure die in 2018 opgestart is betreft die van de bestuurder. Na een positieve zienswijze van de Aw is Jeannette Dekker in de RvC-vergadering van 17 december 2018 met ingang van 1 maart 2019 voor een volgende periode van 4 jaar benoemd als directeur-bestuurder van Thús Wonen.

In 2018 was ook een nieuwe statutenwijziging nodig. Op 1 juli 2017 is de Veegwet Wonen in werking getreden. Deze wet repareert een aantal punten in de Woningwet. Het was noodzakelijk om de statuten van Thús Wonen hierop aan te passen. De aktepassering heeft plaatsgehad op 31 december 2018. Het bestuursreglement, het reglement Raad van Commissarissen en de reglementen van de commissies zijn ook aangepast, zodat zij aansluiten op de nieuwe statuten.

De RvC vindt het belangrijk om een aanspreekbare commissaris te kunnen zijn. De Raad wil voeling houden met belanghebbenden, onder andere door regelmatig met hen in

gesprek te gaan. In de zelfevaluatie van de RvC is in 2016 reeds geopperd om de jaarlijkse rondrit door het werkgebied op locatie te gaan combineren met contacten met belanghebbenden. In 2017 heeft dit voor het eerst vorm gehad in een excursie met De Bewonersraad op 12 oktober 2017. Vanwege de goede ervaringen is besloten het organiseren van een dergelijke excursie in 2018 te herhalen en daarbij ook de gemeenten uit te nodigen. Dit heeft in 2018 geresulteerd in een excursie die de RvC heeft georganiseerd voor de Colleges van Burgemeester en Wethouders van de gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel en Kollumerland c.a. samen met De Bewonersraad. Deze heeft plaatsgehad op 28 september 2018.

Over besturen en toezichthouden

De RvC heeft in 2018 een nieuwe toezichtvisie opgesteld, waarin omschreven wordt waarom de RvC bestaat, wat hij onder goed toezicht verstaat en namens wie hij toezicht houdt. De Raad geeft hierin een antwoord op basisvragen over zijn taakopvatting, doel en functie. De Raad beschrijft hierin onder andere dat de RvC en zijn leden vanuit een maatschappelijke betrokkenheid als toezichthouder actief en structureel verantwoording willen afleggen aan interne en externe belanghebbenden. De kernwaarden van Thús Wonen: 'eenvoudig', 'verbonden' en 'oplossingsgericht', zijn ook voor de RvC inspirerend en leidend.

De RvC heeft zijn toezichtvisie besproken met de ondernemingsraad van Thús Wonen en met De Bewonersraad.

De toezichtvisie van de RvC is op de website gepubliceerd, met de vermelding dat de Raad open staat voor een gesprek hierover.

Toetsingskader

Thús Wonen hecht groot belang aan een goede governance, dat wil zeggen een structuur en werkwijze waarin besturing, toezicht en beïnvloeding door derden goed geregeld zijn. Het toetsingskader beschrijft de inhoudelijk kant van het toezicht houden en de beleidsmatige kaders die gehanteerd worden in besturing en de beheersing. Het toetsingskader is op 2 oktober 2018 opnieuw vastgesteld.

Governancecode

De leden van de Raad van Commissarissen onderschrijven de Governancecode.

Verslag toezichthoudende rol

Toezicht op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties

De Raad bespreekt regelmatig de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties. Niet alleen het bod en de prestatieafspraken, maar ook het proces en de nakoming van de afspraken kwamen aan de orde.

Toezicht op strategie

De Raad vindt een gezamenlijke en eenduidige visie op de maatschappelijke rol en opdracht van Thús Wonen belangrijk. Op 25 september 2018 is er een strategiemiddag georganiseerd waarin bestuurder, RvC en MT, onder begeleiding van een extern deskundige, met elkaar van gedachten hebben gewisseld over elkaars rol in het strategieproces. De gemaakte afspraken vormen een heldere basis voor het voeren van de inhoudelijke gesprekken over de ondernemingsstrategie.

Toezicht op financiële en operationele prestaties

De auditcommissie is vorig jaar vijfmaal bijeen geweest. In deze vergaderingen zijn de tertiaalrapportages uitgebreid besproken. Op deze manier krijgt de Raad een goed beeld van waar de organisatie staat en met welke zaken de organisatie wordt geconfronteerd. Daarnaast worden jaarstukken, begroting, meerjarenbegroting, alsook de financieringsstrategie, het investeringsstatuut en het treasuryjaarplan in de auditcommissie besproken, waarna de auditcommissie ter zake advies uitbrengt aan de RvC.

Jaarverslag/jaarrekening

Op 7 juni 2018 heeft de auditcommissie de jaarrekening 2017 en het accountantsverslag besproken met de bestuurder en de controller.

Op 21 juni 2018 is de jaarrekening 2017 en het accountantsverslag in de RvC-vergadering besproken met het bestuur, in aanwezigheid van de controller alsook de extern accountant.

Klachtenbehandeling

De RvC vindt de wijze waarop Thús Wonen klachten afhandelt een belangrijk onderwerp. Het jaarverslag 2017 van de klachtencommissie is behandeld in de RvC.

Thús Wonen heeft samen met andere Friese woningcorporaties en huurdersorganisaties besloten de behandeling van klachten met ingang van 1 januari 2019 in handen te leggen van de Provinciale Klachtencommissie. De RvC heeft zich over dit besluit laten informeren door de bestuurder. Ook is hierover gesproken in het periodieke overleg tussen RvC en De Bewonersraad.

Verslag vanuit werkgeversrol Samenstelling en beloning bestuur

De Raad heeft besloten tot herbenoeming van de bestuurder voor een nieuwe periode van 4 jaar. Dit is gebeurd na een zorgvuldige procedure waarbij de ondernemingsraad en De Bewonersraad zijn betrokken.

De Raad stelt de beloning van de bestuurder vast en toetst deze jaarlijks. Besluitvorming vindt plaats op basis van de relevante wet- en regelgeving en een daarop gebaseerd advies van de remuneratiecommissie.

Naam	Periodiek betaalbare beloning	Variabele beloning	Pensioen-lasten	Uitkeringen bij beëindiging dienstverband	Verstreekte leningen/voorschotten/garanties
Jeannette Dekker	117.058	0	20.163	0	0

Nevenfuncties bestuurder

Jeannette Dekker is lid van het bestuur van de Vereniging van Friese Woningcorporaties en lid van de Raad van Advies van het Fries Sociaal Planbureau (FSP).

Permanente educatie bestuurder

In de Governancecode Woningcorporaties is opgenomen dat bestuurders van woningcorporaties PE-punten dienen te behalen. Aedes heeft dit bepaald op 108 te behalen PE-punten in 3 jaar tijd. Voor de jaren 2016, 2017 en 2018 heeft Jeannette Dekker 158 PE-punten behaald.

Organisatiecultuur en integriteit

Cultuur

In de contacten die leden van de RvC hebben met de medewerkers, de ondernemingsraad en het managementteam is de Raad tevreden over de open cultuur binnen Thús Wonen. Ook in de contacten met de bestuurder ervaart de RvC vertrouwen en ruimte voor reflectie en tegenspraak. De Raad constateert dat de directeur-bestuurder zich bewust is van haar voorbeeldfunctie en bijdrage aan de gewenste organisatiecultuur.

Integriteit

Ook is aan integriteit de nodige aandacht geschonken. Van meldingen over schending was geen sprake. Er waren eveneens geen meldingen in het kader van de Klokkenluidersregeling. De integriteitscode, de meldingsregeling integriteit en het protocol ongewenste omgangsvormen zijn op de website van Thús Wonen geplaatst.

Het jaarverslag 2017 van de externe vertrouwenspersoon is besproken in de Raad.

Verslag vanuit klankbordfunctie

Een van de taken van de RvC is het uitoefenen van de signaal- en klankbordfunctie voor de bestuurder. Dit kan zowel individueel als collectief zijn, afhankelijk van het onderwerp. In 2018 hebben er regelmatig klankbordgesprekken plaatsgevonden tussen bestuurder en (leden van de) RvC.

Samenstelling & functioneren

Profielschets

Eén van de taken van de Raad is de signaal- en klankbordfunctie voor de bestuurder. Dit betekent dat de RvC-leden over de juiste kwaliteiten moeten beschikken om hun functie goed uit te oefenen. RvC-leden moeten de juiste afstand kunnen bewaren en overzicht kunnen hebben zonder dat hierbij de noodzakelijke details uit het oog worden verloren. De Raad moet als geheel maar ook individueel in staat zijn om de bestuurder daar waar nodig een spiegel voor te houden om in alle openheid van gedachten te kunnen wisselen. Naast het functioneren als klankbord en het geven van adviezen hoort ook het kritisch doorvragen hierbij. Hierdoor wordt de bestuurder uitgedaagd om niet alleen zorgvuldig en rechtmatig te presteren, maar ook optimaal maatschappelijk rendement te behalen uit de corporatie.

Voor de RvC is een profielschets opgesteld voor zijn samenstelling. Hierin is onder andere opgenomen dat alle leden van de Raad van Commissarissen aan een aantal algemene functie-eisen dienen te voldoen. Daarnaast is opgenomen dat in de Raad diverse specifieke deskundigheden aanwezig moeten zijn om het brede spectrum van de woningcorporatie te kunnen overzien. Het functioneren van de Raad is gediend bij een goede teamsamenstelling en diversiteit; ook op dit gebied zijn in het profiel criteria opgenomen. De individuele leden moeten elkaar qua competenties aanvullen en in goede harmonie met elkaar kunnen samenwerken, maar zij moeten elkaar ook kritisch kunnen aanspreken. De RvC is van mening dat de profielschets en de hierin opgenomen competenties, deskundigheden en ervaringen goed zijn uitgebalanceerd en mede zijn gebaseerd op de door de VTW opgestelde criteria voor goed intern toezicht. Het document is gepubliceerd op de website van Thús Wonen.

De in de statuten en in de profielschets ten doel gestelde RvC bestaat uit 5 leden, waarvan 2 commissarissen die op voordracht van De Bewonersraad zijn benoemd.

Benoemingen

Met ingang van 1 juni 2018 is Jannie van der Wal benoemd als huurderscommissaris, met als aandachtsveld 'openbaar bestuur' en 'sociaal domein'. Met deze benoeming heeft de Raad de voordracht gevolgd van De Bewonersraad, na een gezamenlijk proces van werving en selectie.

Met ingang van 1 oktober 2018 is Peter Lalkens benoemd als commissaris, met als aandachtsveld 'Financiën en controle'.

Met ingang van 25 december 2018 is de Harm de Groot benoemd als commissaris, met als aandachtsveld 'volkshuisvesting'.

Herbenoemingen

Met ingang van 1 januari 2019 is Marjolein Sulter-Zeinstra voor de tweede en derhalve laatste periode van 4 jaar herbenoemd als commissaris.

Per 1 maart 2019 is Jeannette Dekker herbenoemd voor een volgende periode van 4 jaar als directeur-bestuurder.

De RvC is blij met deze 2 herbenoemingen. De deskundigheid en ervaring van beiden zorgen voor een goede stabiliteit, zowel voor de Raad als voor de organisatie.

Aftredende commissarissen

Aftredend volgens het rooster van aftreden waren:

per 8 juni 2018 : Rudolf Boersma

per 1 augustus 2018 : Wiebe Knobbe

per 24 december 2018 : Klaas Stol

De Raad spreekt zijn waardering uit voor de bijdragen die de 3 heren hebben geleverd aan het werk van de Raad en hun grote betrokkenheid bij de corporatie.

Klaas Stol was tot het moment van aftreden voorzitter van de RvC. De RvC heeft per 24 december 2018 uit zijn midden Marjolein Sulter-Zeinstra als voorzitter gekozen.

Samenstelling commissies 2018

Naam	Functie of bijzonderheid	Commissie	Deskundigheid/profiel
Klaas Stol	Voorzitter Afgetreden per 24 december 2018	Remuneratiecommissie	Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening
Marjolein Sulter-Zeinstra	Vicevoorzitter Voorzitter vanaf 24 december 2018	Remuneratiecommissie (voorzitter)	Juridisch
Rudolf Boersma	Lid Op voordracht huurdersorganisatie Afgetreden per 6 juni 2018	Contact RvC/OR Auditcommissie	Openbaar bestuur
Wiebe Knobbe	Lid Afgetreden per 1 augustus 2018	Auditcommissie (voorzitter)	Financiën
Gerrit Bauke Fokkema	Lid Op voordracht huurdersorganisatie	Auditcommissie (voorzitter per 01-10-2018)	HRM
Jannie van der Wal	Op voordracht huurdersorganisatie benoemd per 1 juni 2018	Contact RvC/OR Auditcommissie	Openbaar bestuur en Sociaal Domein
Peter Lalkens	Lid Benoemd per 1 oktober 2018	Auditcommissie	Financiën en controle
Harm de Groot	Lid Benoemd per 25 december 2018		Volkshuisvesting

Nevenfuncties

Naam	Huidig/voormalig beroep	Nevenfuncties
Klaas Stol	Oud-directeur woningcorporatie	Voorzitter bestuur Kennisnetwerk Woningcorporaties Penningmeester bestuur Socrole
Marjolein Sulter-Zeinstra	Juridisch adviseur	Lid RvC van Elkien Lid RvT Stichting voor openbaar voortgezet onderwijs in Noordwest- Friesland (RSG Simon Vestdijk te Harlingen en Franeker)
Rudolf Boersma	Oud-wethouder	Bestuurslid St. Reddingboot Gebr. Luden, Bestuurslid/voorzitter Stichting Gered gereedschap, afd. Dokkum, Bestuurslid/voorzitter St. 754 Bonifatius de Musical Voorzitter Adviescommissie theaterprogrammering Sense
Wiebe Knobbe	Ondernemer	Penningmeester Bestuur St. Maryška Jansen-Schwarz, Zwolle Lid RvT Stichting FSP Leeuwarden Lid RvT Partoer, Leeuwarden Lid RvT OSG Singelland, Drachten Voorzitter Bestuur Stichting Thiem, Heerenveen Lid RvT Eigen Kracht Centrale, Zwolle Lid RvC Stichting WerkPro, Groningen Lid RvC Stichting Startbaan, Groningen Lid RvC Stichting Botteldaip Groningen Lid RvT Stichting Bevolkings- onderzoek Noord, Groningen Lid Bestuur (penningmeester) van Stichting CompoWorld, Marknesse

Naam	Huidig/voormalig beroep	Nevenfuncties
Gerrit Bauke Fokkema	Programma- en changemanager/zelfstandige	Vicevoorzitter RvC Idesta Zorggroep Vicevoorzitter RvA Fidesta Zorggroep Programmamanager/strategisch adviseur Platform GEEF Penningmeester Boerderijenstichting Fryslân Voorzitter stichting verenigingsgebouw
Jannie van der Wal	Interimmanager	Voorzitter Raad van Toezicht Kearn, welzijnsorganisatie in Tytjerksteradiel en Achtkarspelen Bestuurslid vereniging Leefbaar met Energie Feanwâlden Voorzitter van het bestuur van Stichting De Opstap Voorzitter Interne Bezwarencommissie bij Zorggroep Alliade Bestuurslid/penningmeester Stichting Zadenbibliotheek Fryslân
Peter Lalkens	Voormalig Financieel directeur ziekenhuis	Geen
Harm de Groot	Zelfstandig adviseur onder de naam 2gether1	Onbezoldigd adviseur Plaatselijk Belang Wijnjewoude (WEN); Vrijwilliger rond ouderinitiatieven

Zittingstermijn

In het rooster van aftreden is rekening gehouden met de bepalingen van de Governancecode. Het actuele rooster staat ook op de website van Thús Wonen.

Rooster van aftreden

In 2018 eindigde van 2 leden de tweede benoemingstermijn van 4 jaar. 1 RvC-lid heeft besloten na het eindigen van zijn eerste benoemingstermijn in 2018 geen tweede zittingstermijn te ambiëren.

Naam	Geboortedatum	Benoemd per	Termijn	Aftredend per
Klaas Stol (afgetreden)	22-07-1949	2015	Eerste termijn	24-12-2018
Rudolf Boersma (afgetreden)	31-12-1962	2010	Laatste termijn	08-06-2018
Wiebe Knobbe (afgetreden)	09-11-1951	2010	Laatste termijn	01-08-2018
Marjolein Sulter-Zeinstra	03-06-1970	2015	Eerste termijn	31-12-2018
Gerrit Bauke Fokkema	05-03-1951	2017	Eerste termijn	31-12-2020
Jannie van der Wal	11-01-1963	2018	Eerste termijn	01-06-2022
Peter Lalkens	27-04-1963	2018	Eerste termijn	01-10-2022
Harm de Groot	04-10-1957	2018	Eerste termijn	25-12-2022

Conclusie samenstelling

De samenstelling van de RvC is zodanig dat de leden ten opzichte van elkaar, het bestuur en welk deelbelang dan ook, onafhankelijk en kritisch kunnen opereren. De voltallige Raad voldoet aan de eisen en kenmerken van de kennisgebieden, zoals ze benoemd staan in het gewenste profiel. De samenstelling van de Raad bestond in 2018 uit een evenwichtige samenstelling zoals bedoeld in de Wet bestuur en toezicht. In 2018 bestond de Raad uit 2 dames en 3 heren, hetgeen nagenoeg voldoet aan de voorgeschreven verhouding 70/30.

Functioneren

Commissarissen melden een (mogelijk) tegenstrijdig belang direct aan de voorzitter van de RvC en aan de overige leden van de Raad. In het verslagjaar 2018 zijn er geen tegenstrijdigheden geconstateerd.

De leden van de Raad hebben geen nevenfuncties die tegenstrijdig zijn aan het belang van Thús Wonen. Zij kunnen op onafhankelijke wijze tot hun oordeel komen.

Aanspreekbaarheid

De RvC hecht grote waarde aan zijn aanspreekbaarheid. Als daartoe aanleiding is kan een ieder zich tot de RvC wenden.

Meldingsplicht

Er zijn geen meldingen door de RvC-leden aan de Autoriteit woningcorporaties gedaan.

Informatievoorziening

De RvC ziet erop toe dat de ontvangen informatie de relevante aspecten laat zien op financieel, volkshuisvestelijk, maatschappelijk en organisatorisch gebied en op het gebied van de dienstverlening aan de klanten van Thús Wonen.

Om zijn taken goed te kunnen vervullen heeft de Raad zich in het verslagjaar regelmatig mondeling en schriftelijk door het bestuur laten informeren over de volgende specifieke onderwerpen: organisatiewijziging, organisatieontwikkeling, het duurzaamheidsbeleid en

nieuwbouwprojecten.

De Raad laat zich ook informeren door relevante stakeholders binnen en buiten de organisatie. De RvC zorgt ervoor dat zelfstandig informatie wordt ingewonnen over de gang van zaken bij Thús Wonen. Zo zijn er gesprekken met de bestuurder, de ondernemingsraad, De Bewonersraad, de gemeenten en de accountant. De RvC ervaart de contacten met De Bewonersraad en de OR als zeer belangrijk, omdat daarmee vanuit verschillende perspectieven informatie wordt verkregen over het functioneren van Thús Wonen.

De RvC is van oordeel dat de planning- en controlcyclus van Thús Wonen goed functioneert en toereikende informatie genereert voor de toezichthoudende taak van de commissarissen. De specifieke doelen die de organisatie zich in een jaar stelt worden in goed meetbare prestatie-indicatoren gedefinieerd en er wordt bijgestuurd als daar aanleiding toe is. Verandering van omgeving, zoals wijziging van wetgeving, wordt systematisch bijgehouden en de implementatie van veranderingen wordt beheerst.

Introductieprogramma

De 3 nieuwe commissarissen hebben een introductieprogramma doorlopen, waarin zij onder andere hebben kennism gemaakt met de MT-leden, diverse medewerkers, de ondernemingsraad en De Bewonersraad. In het programma kwamen de volgende zaken aan bod: de Governancecode en het aspect 'voorbeeldfunctie', vergaderschema RvC, reglementen, commissies, permanente educatie en de relaties intern en extern. Ook de digitale documentatiesets en de vergaderapp iBabs zijn toegelicht. Het lidmaatschap van VTW werd aangeboden, alsmede abonnementen op relevante vakbladen. De 3 nieuwe commissarissen zien terug op een interessante periode en danken de betrokkenen. Zij hebben hierdoor een beter zicht gekregen op de actuele stand van zaken.

Werkbezoek aan Hannover

Drie commissarissen hebben deelgenomen aan het werkbezoek aan Hannover, georganiseerd door het Kennisnetwerk Woningcorporaties en Bouwsocieteit Drenthe. Het bezoek besloeg drie dagen, van 13 t/m 15 september. De RvC-leden hebben kennis gemaakt met de Spar- und BauVerein Hannover, de werkwijze van hun organisatie o.a. met betrekking tot de financiering van projecten en met betrekking tot het versterken van de leefbaarheid. Ook hebben zij enkele projecten op locatie bezocht. Ontvangst door de Oberbürgermeister van Hannover, een rondleiding in het monumentale Rathaus van Hannover en een presentatie over de gemeentelijke organisatie van Hannover en aanliggende stergemeenten maakten ook interessante en leerzame onderdelen uit van het programma.

Excursiedag

Op 28 september 2018 is ten behoeve van de Raad van Commissarissen, De Bewonersraad en de gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel en Kollumerland c.a., samen met het managementteam van Thús Wonen een werkexcursie georganiseerd. Hierbij is een bezoek gebracht aan het herstructureringsgebied in De Westereen. Het doel was om meer beeld te krijgen bij wat er speelt bij Thús Wonen en er was gelegenheid tot informeel contact tussen RvC, MT en belanghouders. Een onderwerp van gesprek was het verbeteren van de klanttevredenheid. Een belangrijk thema waar Thús Wonen mee bezig is om dit te verbeteren.

Lidmaatschappen

Alle leden van de RvC zijn lid van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) en maken gebruik van het professionaliseringsaanbod van diverse opleidingsinstituten om hun vakkennis op peil te houden.

Zelfevaluatie en functioneren

Diversiteit Raad

Op 13 december 2018 heeft de Raad, onder begeleiding van een extern deskundige, een zelfevaluatie gehouden. Gezien het grote aantal nieuwe leden van de RvC is ervoor gekozen onder leiding van een extern adviseur te kijken naar de ontwikkelingen in de governance en naar de huidige en gewenste positionering van het intern toezicht.

Aandacht is ook besteed aan het functioneren van de verschillende commissies binnen de Raad. De middag is afgerond met een aantal conclusies en afspraken.

Permanente educatie

In het kader van informatievoorziening en deskundigheidsbevordering is door alle leden deelgenomen aan diverse bijeenkomsten en opleidingsactiviteiten. Focus lag op bijeenkomsten met een in-company karakter en van het Kennisnetwerk Woningcorporaties, accountantskantoren en de VTW.

De RvC stelt jaarlijks zijn opleidingsplan vast. Uitgangspunt is het leidend beginsel dat iedere commissaris de vrijheid heeft eigen keuzes te maken in het sterk gegroeide aanbod van opleidingsprogramma's en permanente educatie op basis van persoonlijke behoeftes en voorkeuren. Het VTW Ontwikkelkompas is daarbij een nuttige handreiking ter oriëntatie.

Interne toezichthouders van corporaties die lid zijn van de Vereniging van Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW) dienen in 2 jaar tijd 10 PE-punten te behalen. Dit is gebaseerd op 10 studiebelastingsuren zoals vastgesteld door de geaccrediteerde opleidingsaanbieder.

Voor het jaar 2018 moet een commissaris minimaal 5 PE-punten behalen, en voor 2019 opnieuw 5 PE-punten. De toezichthouders van Thús Wonen hebben door het bijwonen van diverse seminars, workshops en voorlichtingsbijeenkomsten het volgende aantal PE-punten in 2018 behaald:

Fout! Ongeldige koppeling.

Honorering Raad van Commissarissen

De Raad stelt de honorering van de leden van de Raad van Commissarissen vast. De honorering van de Raad is gekoppeld aan de zwaarte van de functie van de afzonderlijke leden van de Raad van Commissarissen en houdt rekening met maatschappelijke waarden en normen. De honorering is niet gekoppeld aan de prestaties van Thús Wonen. De honorering is gebaseerd op de WNT en de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen toegelaten instellingen volkshuisvesting 2014, zoals gepubliceerd in de Staatscourant van 29 november 2013. Thús Wonen valt in klasse F van de Regeling. Medio 2015 heeft de Raad besloten zich te conformeren aan de beroepsregel van de VTW en de hierin vervatte terughoudendheid in de bezoldigingsmaxima voor het gehele jaar van 2018 toe te passen.

Naam	Functie	Reguliere honorering (per jaar)	Onkostenvergoeding (incl. reiskosten)	Honorering 2018
Klaas Stol	Voorzitter	17.643	986	18.629
Marjolein Sulter-Zeinstra	Vicevoorzitter Voorzitter per 24-12-2018	12.357	405	12.762
Rudolf Boersma	Lid	5.286	0	5.286
Wiebe Knobbe	Lid	7.000	352	7.352
Gerrit Bauke Fokkema	Lid	12.000	429	12.429
Jannie van der Wal	Lid	7.000	361	7.361
Peter Lalkens	Lid	3.000	0	3.000
Harm de Groot	Lid	0	409	409

Naast de reguliere honorering vergoedt Thús Wonen aan de commissarissen de kosten die deze maakt uit hoofde van zijn functie. Ook hierin conformeert de Raad zich aan de beroepsregel van de VTW. Er zijn in 2018 geen kosten vergoed die het fiscaal onbelaste bedrag te boven gaan.

Met de leden van de Raad van Commissarissen zijn geen arbeidsovereenkomsten afgesloten. Wel ontvangen zij voor hun werkzaamheden een honorering per jaar (boven genoemde bedragen zijn bruto). Deze honorering wordt gezien als de vergoeding voor alle vergaderingen van de Raad (inclusief voorbereiding), vergaderingen van eventuele commissies, themabijeenkomsten, werkbezoeken en andere bijzondere bijeenkomsten.

Budget Raad van Commissarissen

In 2018 had de Raad van Commissarissen een budget tot zijn beschikking van € 30.000,- bestaande uit:

Onderwerp	Budget	Uitgaven
Reis- en verblijfkosten	5.000	3.208
Opleidingen/cursussen	6.000	9.813
Bedrijfsexcursie	5.000	2.635
Advieskosten	5.000	529
Vergaderkosten	1.000	771
Verzekering bestuurdersaansprakelijkheid	3.000	2.723
Overige kosten	5.000	15.520
Totaal	30.000	35.199

De post 'Overige kosten' laat een behoorlijke overschrijding zien. Deze is vooral veroorzaakt door kosten die zijn gemaakt wegens personele aangelegenheden (werving en selectie van 2 nieuwe commissarissen, de herbenoeming van een commissaris en de directeur-bestuurder, en het afscheid van 3 vertrekkende commissarissen).

Vergadering en overleg

Taak

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen zijn in artikel 19 van de statuten van Thús Wonen omschreven. Dit is verder uitgewerkt in het reglement voor de Raad van Commissarissen. Dit reglement bevat onder andere een profielschets voor leden van de Raad, regels over herbenoemingen, schorsing en/of ontslag van leden van de Raad, onverenigbaarheden en taken van de Raad. Naast het

reglement voor de Raad zijn er ook nog reglementen voor de remuneratiecommissie en de auditcommissie vastgesteld.

Met het oog op de Veegwet Wonen zijn de statuten van Thús Wonen hierop aangepast en heeft aktepassing op 31 december 2018 plaatsgehad. De genoemde reglementen zijn aangepast om deze te doen aansluiten bij de nieuwe statuten.

Werkwijze en activiteiten

De Raad heeft in 2018 6 reguliere vergaderingen gehouden. Deze vergaderingen vonden plaats in aanwezigheid van de directeur-bestuurder en de controller.

Genomen besluiten

De belangrijkste besluiten die de Raad van Commissarissen heeft genomen:

- toezichtsvisie
- toetsingskader
- duurzaamheidsbeleid
- prestatiebegroting 2019
- meerjarenbegroting 2019-2028
- treasuryjaarplan 2019
- opleidingsplan RvC 2019 en permanente educatie
- goedkeuring diverse projecten
- jaarrekening 2017 Thús Wonen
- volkshuisvestelijk jaarverslag 2017
- bod voor 2019/prestatieafspraken
- visie op leefbaarheid
- afbouwen niet-DAEB portefeuille
- investeringsstatuut
- financieringsstrategie
- rooster van aftreden
- statutenwijziging
- reglementen: remuneratiecommissie, auditcommissie en Raad van Commissarissen
- gewijzigd bestuursreglement
- besluit benoeming Jannie van der Wal, Peter Lalkens en Harm de Groot als commissaris.
- besluit herbenoeming Marjolein Sulter
- besluit tot herbenoeming van de directeur-bestuurder.

Organisatie

In de reguliere RvC-vergaderingen heeft de directeur-bestuurder de Raad regelmatig bijgepraat over de verschillende ontwikkelingen binnen de organisatie.

Risicobeheersing

In 2018 is regelmatig het onderwerp risicobeheersing, in directe en indirecte zin, aan de orde gekomen, zowel in de Raad zelf als in de auditcommissie. Ook is het regelmatig getoetst aan opvattingen van externe deskundigen, zoals de accountant. In het reglement van de auditcommissie staat opgenomen dat de commissie jaarlijks met de accountant spreekt zonder dat de directeur-bestuurder hierbij aanwezig is.

Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie bestond in 2018 uit Marjolein Sulter-Zeinstra (als voorzitter) en Klaas Stol. Terzake van de herbenoeming van Marjolein Sulter-Zeinstra is haar plek in de remuneratiecommissie tijdelijk overgenomen door Jannie van der Wal.

De commissie heeft zich bezig gehouden met de werving en de selectie van 3 nieuwe commissarissen en met de voorbereiding van de herbenoeming van Marjolein Sulter-Zeinstra. Terzake van de werving en selectie heeft de commissie zich laten begeleiden door een extern deskundige.

Daarnaast heeft de commissie zich beziggehouden met de voorbereiding van de herbenoeming van de bestuurder. De commissie heeft voor de RvC adviezen opgesteld over de bezoldiging en het nieuwe arbeidscontract van de bestuurder, beide op basis van actuele wet- en regelgeving.

De commissie heeft voor de RvC adviezen opgesteld over de honorering van de Raad, op basis van actuele wet- en regelgeving.

De remuneratiecommissie is in 2018 driemaal bijeen geweest en heeft daarnaast een functioneringsgesprek met de directeur-bestuurder gevoerd.

Auditcommissie

De auditcommissie werd in 2018 gevormd door Rudolf Boersma (tot 8 juni 2018), Wiebe Knobbe (tot 1 augustus 2018), Gerrit Bauke Fokkema, Jannie van der Wal (vanaf 1 juni 2018) en Peter Lalkens (vanaf 1 oktober 2018). De commissie is in 2018 vijfmaal bijeen geweest. Aan de orde kwamen: de jaarstukken 2017, de tertiaalrapportages, de prestatiebegroting 2019 en de meerjarenbegroting 2019-2028, de financieringsstrategie, het investeringsstatuut, het treasuryjaarplan, de naleving van wet- en regelgeving en de relatie met de accountant. Daarnaast heeft de auditcommissie nog een pre-auditgesprek gehad met de accountant over onder andere het auditplan, aantal aandachtspunten vanuit de auditcommissie en RvC voor de controle door EY en de follow-up managementletter. Over diverse onderwerpen heeft de auditcommissie adviezen uitgebracht aan de Raad.

Contacten met de OR

Het contact met de Ondernemingsraad is open en constructief. De contacten vanuit de Raad met de Ondernemingsraad werden vervuld door Rudolf Boersma en Marjolein Sulter-Zeinstra. Na het vertrek van Rudolf Boersma heeft Jannie van der Wal deze taak overgenomen. Het uitwisselen van informatie en de agendering van een overleg verloopt via de bestuurder.

Naast dit formele overleg, waarvan ook verslag wordt gemaakt, vindt daarnaast tweemaal per jaar een informeel gesprek plaats met de OR. Dit is een gesprek met de voeten op tafel: een open gesprek in een ongedwongen, informele en relaxte sfeer, zonder agenda en buiten de aanwezigheid van de directeur.

De RvC heeft de Ondernemingsraad betrokken bij de werving van de nieuwe commissarissen. Ook in het proces van de herbenoemingen van de commissaris en de directeur-bestuurder is de Ondernemingsraad betrokken.

Het jaarverslag 2017 van de Ondernemingsraad is in de Raad besproken.

Overleg Raad van Commissarissen en de accountant

In 2018 heeft de Raad van Commissarissen met de accountant over de jaarrekening 2017, alsook over de algemene ontwikkelingen gesproken. De managementletter is in januari 2018 met de accountant besproken.

Stakeholders

De Raad onderhoudt contacten met zijn stakeholders, te weten: de gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel en Kollumerland c.a., en met De Bewonersraad. Daarnaast zijn onze belangrijkste belanghebbenden huurders van maatschappelijk vastgoed (JP van den Bentstichting, KwadrantGroep, Stichting Talant, Thuiszorg Het Friese Land, Stichting De Iepen Doar), bewonerscommissies én onze bewoners.

In januari 2018 is het jaarlijks overleg, dat in onderling overleg van 2017 naar 2018 is verschoven, gevoerd met het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Dantumadiel. Gesproken is onder andere over visie governance en financiën, gevolg woningmarktanalyse krimp en atlasvoorzieningen, beleid Thús Wonen in kader verduurzamen woningbezit, duurzaamheid en sociaal domein en de mogelijkheden voor duurdere huurwoningen. Ook de met gemeenten (DDFK) afgesloten prestatieafspraken en het bod voor 2018 kwamen aan de orde.

Op 28 september 2018 is voor de Colleges van B&W van de gemeenten Dantumadiel, Dongeradeel en Kollumerland en De Bewonersraad Friesland samen met de RvC en het MT een werkexcursie georganiseerd naar een herstructureringsproject in De Westereen.

Op 19 juli 2018 voerde de Raad een overleg met De Bewonersraad over het volkshuisvestelijk verslag 2017 en de jaarrekening 2017 alsook over de toezichtvisie van Thús Wonen.

Op 22 november 2018 heeft de Raad een overleg met De Bewonersraad gehad over de prestatiebegroting 2019 en financiële begroting 2019.

Maatschappelijke inbedding

De Raad van Commissarissen is op grond van zijn eigen inzichten en de van het bestuur verkregen informatie van oordeel dat Thús Wonen voldoende inzicht heeft in de maatschappelijke ontwikkelingen die bepalend zijn voor de korte en lange termijn. De Raad is van oordeel dat de netwerken waarin Thús Wonen participeert voldoende geschikt zijn om relevante ontwikkelingen tijdig te signaleren en af te stemmen op wat het betekent voor het te voeren beleid.

Visitatie

Sinds 1 januari 2007 is iedere corporatie die lid is van de VTW en/of Aedes verplicht zich eens in de 4 jaar te laten visiteren. Ook de nieuwe Woningwet schrijft dit voor. In 2015 heeft een tweede visitatie bij Thús Wonen plaatsgevonden. Het laatste visitatierapport is gepubliceerd op de website van Thús Wonen.

Gelet op de Veegwet Woningwet voorziet de Raad dat er een nieuw definitief visitatierapport gereed moet zijn voor 8 december 2019.

Governance Inspectie

De Autoriteit woningcorporaties is in oktober 2017 bij Thús Wonen op bezoek geweest voor het afronden van de Governance Audit. Naast een Governance Audit gaat de Autoriteit woningcorporaties een Governance Inspectie uitvoeren. Dit stond gepland voor 2018, maar is in overleg met de Aw verschoven naar 2019. De Aw gaat dan ook een gesprek aan met een afvaardiging van de RvC.

Een afvaardiging van de Raad heeft op 14 december 2018 een bijeenkomst van de VTW en Aw bezocht over de 'lessons learned' uit de governance inspecties.

Vooruitblik

In de vernieuwingsagenda van Thús Wonen is het verduurzamen van de woningen een belangrijk onderwerp. Vooral het op label B brengen van de woningen. Of dat al in 2021 in voldoende mate zal kunnen lukken vergt een blijvend hoge inspanning, zowel financieel als organisatorisch. Naast duurzaamheid wil de Raad in 2019 extra aandacht geven aan leefbaarheid en de ontwikkeling van governance.

Functioneren externe accountant

In 2010 heeft de Raad van Commissarissen gekozen voor de externe accountant Ernst & Young, nu EY. Het functioneren van de externe accountant is onderwerp van gesprek geweest in de auditcommissie. De constructieve en kritische houding van de accountant wordt positief gewaardeerd. De rapportage over de interimcontrole is uitvoerig in de auditcommissie besproken; de rapportage bij de jaarrekening is uitvoerig besproken in de RvC-vergadering. In 2016 is besloten om de samenwerking met EY te bestendigen tot en met verslagjaar 2019.

Functioneren van de Controller & Compliance Officer

Met ingang van 1 januari 2017 beschikt Thús Wonen over een Controller & Compliance Officer in de persoon van mevrouw Klarie Offringa. Deze functionaris heeft een bijzondere, nagenoeg onafhankelijke rol binnen het bedrijf en in de relatie naar de auditcommissie en Raad van Commissarissen. De controller is aanwezig bij de vergaderingen van de Raad van Commissarissen en de auditcommissie. Haar functioneren is vastgelegd in een functieprofiel en haar positie is geborgd in een, door de Raad van Commissarissen goedgekeurd, bestuursbesluit over het Integriteitsprotocol. Deze functionaris heeft daardoor de mogelijkheid van rechtstreekse toegang tot de Raad van Commissarissen. In de vergadering van de Raad functioneert zij als adviseur.

Goedkeuring van de jaarstukken en decharge

In dit verslag treft u het bestuursverslag, het volkshuisvestelijk -verslag en de jaarrekening over 2018 aan. Het bestuursverslag is opgesteld door het bestuur. De jaarrekening is door EY onderzocht en van een goedkeurende verklaring voorzien. Daarnaast heeft EY het bestuursverslag beoordeeld en vastgesteld dat dit niet in strijd is met de jaarrekening. In de vergadering van de Raad van Commissarissen op 27 juni 2019 heeft de Raad de jaarstukken vastgesteld. Er is decharge verleend aan de RvC-leden voor het uitgeoefende toezicht, alsook decharge aan de directeur-bestuurder voor het gevoerde beleid.

Ten slotte

De Raad heeft geconstateerd dat de directeur-bestuurder en de medewerkers van Thús Wonen zich het afgelopen jaar bijzonder hebben ingezet voor Thús Wonen en spreekt hiervoor zijn grote waardering uit. De Raad wil hierbij in het bijzonder de ontwikkeling van het duurzaamheidsbeleid noemen. De transitie naar een CO2-neutrale woningvoorraad vraagt een grote inzet van onze financiële middelen. Thús Wonen wil verduurzaming vooral in overleg met de omgeving doen, zodat er uiteindelijk een resultaat komt waar iedereen achter staat: een duurzame en klimaatneutrale woon- en leefomgeving in Noordoost-Fryslân.

Dokkum, 27 juni 2019

Raad van Commissarissen

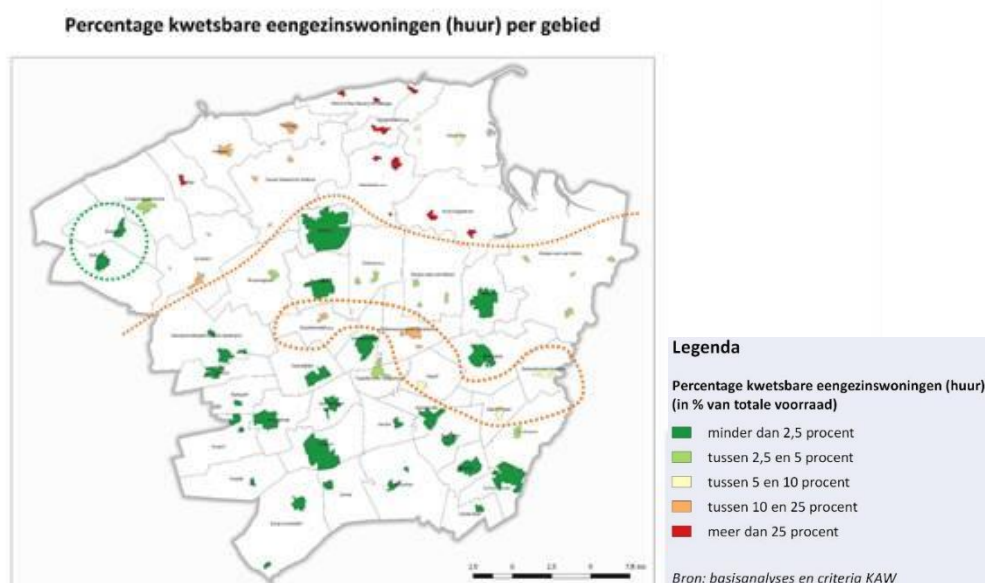
Volkshuisvestelijk verslag 2018

6. Verhuur van de woningen

Toewijzingen

Onze belangrijkste doelstelling is het voorzien in woningen in de sociale huursector. In 2018 heeft Thús Wonen 559 woningen toegewezen aan nieuwe huurders. Per 31 december staan er circa 5.200 mensen bij Thús Wonen ingeschreven als woningzoekende.

De vraagdruk die Thús Wonen bij het verhuren van woningen waarneemt varieert sterk. Geadverteerde woningen in vooral Dokkum, maar ook in de andere voorzieningen kernen blijken redelijk populair (Kollum, De Westereen, Damwâld).



Bron: Woningmarktanalyse Noordoost-Fryslân, KAW 2016

Van de 559 toegewezen woningen zijn 5 woningen aan vergunninghouders verhuurd: 3 in Dantumadiel, 2 in Dongeradeel en 0 in Kollumerland c.a. De taakstelling van de gemeenten van 80 personen is ruimschoots gerealiseerd. Over 2018 was de taakstelling voor de gemeente Dantumadiel 27 personen, voor de gemeente Dongeradeel 34 personen en voor de gemeente Kollumerland c.a. 19 personen. Alle 3 gemeenten zijn met een voorsprong begonnen en met uitzondering van de gemeente Dongeradeel ook met een voorstand geëindigd. Het COA leverde geen koppelingen meer aan de (DDFK) gemeente, omdat de taakstelling over het gemiddelde al was behaald.

	01-01-2018	31-12-2018
Dantumadiel	+16	+7
Dongeradeel	+9	-7
Kollumerland c.a.	+24	+9

Cijfers voor-/achterstand plaatsing statushouders

Thús Wonen heeft als doelgroep nadrukkelijk de huishoudens met een verzamelinkomen tot € 36.798,-. De wettelijke regels, waaraan de corporatie bij het toewijzen van sociale huurwoningen is gehouden, ondersteunen ons in dit doel. Volgens de wet moet minimaal 80% van de woningtoewijzingen ten gunste komen aan de genoemde huishoudens.

Thús Wonen heeft 542 woningen (97,1%) toegewezen aan die doelgroep. Er mag tevens 10% aan de middeninkomens (€ 36.798,-/€ 41.056,-) en 10% aan inkomens boven de € 41.056,- (vrij toewijsbaar) worden toegewezen. Thús Wonen heeft 4 woningen (0,7%) toegewezen aan de middeninkomens en 12 woningen (2,2%) aan de groep 'vrij toewijsbaar'. Daarnaast is er nog 1 woning toegewezen die boven de liberalisatiegrens valt.

Vanaf 2016 is Thús Wonen ook gehouden aan wetgeving met betrekking tot passend toewijzen. Dit houdt in dat mensen een woning toegewezen moeten krijgen met een huur die past bij hun financiële situatie. De overheid wil hiermee voorkomen dat huishoudens, met de laagste inkomens, in te dure huizen gaan wonen en dat de huurders daardoor in een woning komen die voor hen moeilijk te betalen is. Thús Wonen voldoet aan de norm om tenminste 95% van haar woningen passend toe te wijzen.

Huren

Thús Wonen spant zich in om te voorkomen dat huurders betalingsachterstanden krijgen door huurders actief vroegtijdig te benaderen, om hen te wijzen op ontstane situaties en afspraken te maken over huurbetaling. De huurachterstand voor zittende huurders bedraagt ongeveer 0,46% van de jaarhuur. In vergelijking met andere corporaties is dit percentage laag. Dit lage percentage is het resultaat van de manier waarop Thús Wonen haar rol als sociale verhuurder invult: In een vroeg stadium contact leggen met de huurder om zo te voorkomen dat mensen grote schulden opbouwen waar ze vervolgens niet meer van af komen.

Een aantal kengetallen waarop Thús Wonen stuur is in onderstaande tabel weergegeven, waarbij ook de ontwikkeling over de afgelopen jaren inzichtelijk is gemaakt.

onderwerp	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Aantal ontruiming	8	11	9	8	2	6	10
Leegstand	241	207	185	166	144	178	150
Totale leegstandskosten	€ 821.524	€ 719.886	€ 678.984	€605.676	€ 587.898	€ 574.000	€539.000

Ontruiming

Het aantal ontruiming is helaas in 2018 toegenomen: 10 keer. Thús Wonen doet er alles aan om een ontruiming te voorkomen. Het hogere aantal ontruiming in 2018 wordt mede veroorzaakt door 4 statushouders die met de 'noorderzon' zijn vertrokken. Ook zijn er nog ontruiming wegens overlast geweest.

Huurderving

De huurderving van ons woningbezit bedraagt over het jaar 2018 € 539.000,-. In dit bedrag zit ruim € 76.000,- verwerkt die is ontstaan doordat er woningen verkocht zijn of in de verkoop staan. Woningen die leeg worden gehouden, in de Nije Nijhof in Holwerd, omdat over dit complex wordt nagedacht wat de toekomst hiervan gaat worden. Als je de totale huurderving minus dit bedrag neemt blijft er € 463.000,- over. Het gaat hier om diverse soorten huurderving (o.a. verhuur, mutatie, planmatig onderhoud, bijzondere doelgroepen, sloop/herstructurering).

Afboeken

In de jaren 2013 tot en met 2015 heeft Thús Wonen gemiddeld € 90.000,- afgeboekt als oninbare huur. In 2016 daalde dit bedrag naar ongeveer € 70.000,- en in 2017 naar bijna € 40.000,-. In 2018 is er ook voor € 40.000,- aan oninbare huur afgeboekt.

Huurniveau

Het gemiddelde huurniveau van onze zelfstandige DAEB-woningen lag eind 2018 op € 477,-. In vergelijking tot andere corporaties ligt het huurprijsniveau bij Thús Wonen laag. Op basis van de meest recente gegevens van de Lokale Monitor Wonen bedroeg de gemiddelde huur van al onze huurwoningen in 2016 € 472,-. Dit is lager dan de landelijke en provinciale gemiddelde huren (respectievelijk € 539,- en € 487,-). De gemiddelde woonquote van Thús Wonen bedroeg in 2016 30,9%. Dat is iets lager dan het landelijk gemiddelde van 31,5% en een fractie lager dan het provinciale gemiddelde van 31,0%. Met dit percentage realiseren we ons uitgangspunt voor betaalbaarheid, zoals vastgelegd in ons geactualiseerde ondernemingsplan, van een woonquote van ongeveer een derde voor de huishoudens met een lager inkomen.

Huurprijsbeleid

In 2016 is een nieuw huurprijsbeleid opgesteld. Hiermee wordt invulling gegeven aan hetgeen Thús Wonen onder fatsoenlijke huren verstaat. Thús Wonen poogt in het huurprijsbeleid zo eerlijk mogelijk 'de pijn' te verdelen. De situatie, waarin langzittende huurders in de regel een veel lagere huur betalen dan nieuwe huurders, wordt door Thús Wonen als oneerlijk beschouwd. Thús Wonen is sinds 2016 bezig om de ruimte die bestaat om deze scheefheid op te heffen goed te benutten. De streefhuren van de woningen zijn gebaseerd op het woningwaarderingssysteem. Daarnaast wordt nog rekening gehouden met vraagdruk en bouwjaar. Woningen met een huurprijs hoger dan de streefhuur krijgen bij mutatie een huurverlaging (huurharmonisatie) en de jaarlijkse huurverhoging wordt gematigd. Bij woningen met een huur lager dan de streefhuur is de jaarlijkse huurverhoging hoger en wordt de huur bij mutatie net als in het verleden geharmoniseerd. Eind 2018 heeft een evaluatie van het beleid plaatsgevonden. Het huurniveau, de WWS-punten en de vermindering van de scheefheid tussen streefhuur en netto huur ontwikkelen zich overeenkomstig de prognose uit 2016. Het huurprijsbeleid 2016 zal, met enkele kleine aanpassingen, ook de komende jaren het instrument zijn om invulling te geven aan wat Thús Wonen verstaat onder fatsoenlijk huren.

Huursombenadering

Bij het bepalen van de huuraanpassing 2018 is voor de tweede keer de huursombenadering toegepast. Bij de huursombenadering krijgt (net als bij ons huurprijsbeleid) niet iedere woning dezelfde huurverhoging. De bedoeling is dat hierdoor de komende jaren, de huurprijzen van zelfstandige sociale huurwoningen, meer in overeenstemming komen met de kwaliteit van de woning.

Inzet bij de jaarlijkse huuraanpassing van 2018 was, om over het gehele jaar 2018 een inflatievolgende huursomstijging à 1,4% te realiseren. Berekend werd dat daar een gemiddelde huuraanpassing van ongeveer 1,7% voor benodigd was.

Om te voldoen aan onze doelstelling van betaalbaar wonen en het vragen van fatsoenlijke huren heeft Thús Wonen in 2018 de huren voor de meeste huurders verhoogd met 1,4% (inflatie). Daarnaast is er gebruik gemaakt van de mogelijkheid om bij een kleine groep

huurders, met een netto huur lager dan de streefhuur, een extra huurverhoging door te voeren. Deze huurders hebben een huurverhoging gehad van 3,9%. Voor huurders met een huur hoger dan € 50,- boven de streefhuur is geen huurverhoging gerekend.

In afwijking op 2017 is er in 2018 geen gebruik gemaakt van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Dit vanwege het beperkte effect van dit instrument.

De huursom is in 2018 gestegen met 1,57%. Daarmee voldoen we ruim aan de wettelijke eis van maximaal gemiddeld 2,4%.

Verhuurmutatieproces

In 2018 is in een werkgroep het verhuurmutatieproces onder de loep genomen. Het doel is om het proces te verbeteren, meer gericht op nieuwe huurders, zodat de klanttevredenheid wordt verhoogd en het proces efficiënter is ingericht. In 2019 wordt het verbeterde proces geïmplementeerd.

7. Wonen en zorg

Van Sociaal Team naar Regioteam

Sinds 2017 zijn de oude Sociale Teams en het Regioteam samengevoegd. Het Sociaal Team WMO-Participatieteam komt eens in de 6 weken bijeen. Afgevaardigden van eerste- en tweedelijnszorg zijn deelnemer, evenals politie en Thús Wonen. Rekening houdend met privacy worden knelgevallen op de agenda geplaatst en in een vervolgoverleg met betrokken instanties doorgesproken. We zien steeds meer verbetering in de samenwerking met de nieuwe gebiedsteams. Thús Wonen doet er alles aan om een goede professionele sparring-partner te zijn vanuit haar eigen expertise. Opbouw van de samenwerking blijft een doorlopend proces. Thús Wonen stelt zich proactief op, zowel in het vroegtijdig signaleren van problemen, als in het aanhaken van de geëigende instanties.

Bijzondere doelgroepen

Onder bijzondere doelgroepen worden mensen gerekend met een lichamelijke handicap die gebruikmaken van de WMO, dak- en thuislozen en mensen die gebruikmaken van de voorzieningen van het Leger des Heils, Talant, GGZ, Zienn opvang en ondersteuning en Limor.

Thús Wonen heeft het beleid met betrekking tot bijzondere doelgroepen beschreven in het Woonkansbeleid. Onder bijzondere doelgroepen worden sociaal kwetsbare personen verstaan, waarvan de inschatting gemaakt is dat zij zonder professionele begeleiding niet in staat zijn een woning te betalen en te bewonen.

Kandidaten worden zo mogelijk samen met hun begeleiders uitgenodigd voor een gesprek over de mogelijkheden. Afspraken worden gemaakt over: (indien nodig) woonondersteuning, voorwaarden over de huurbetaling, grootte van de woning en welk dorp de voorkeur heeft. Wanneer er geen sprake is van al aanwezige begeleiding, probeert de intaker te achterhalen met welke instanties er al contacten lopen. Via deze instanties wordt nagegaan of woonondersteuning al dan niet wenselijk/noodzakelijk is.

Thús Wonen probeert er zoveel mogelijk rekening mee te houden dat kwetsbare kandidaten een passend aanbod krijgen in een niet kwetsbare buurt. Er wordt niet gewerkt met urgentie. Wanneer kandidaten aan de beurt zijn voor een woning worden de voorwaarden in de voorlopige aanbieding verwerkt en tevens vastgelegd in een driepartijen-huurovereenkomst. Deze constructie geldt zolang de partijen dit nodig achten. Als de doelstelling is gehaald kan, op verzoek van de betreffende instantie, de driepartijen-huurovereenkomst worden omgezet in een reguliere huurovereenkomst.

In 2018 is 26 (2017=44, 2016=34, 2015=23) keer een woningzoekende via een driepartijen-huurovereenkomst bemiddeld naar een woning. Dit afnemende aantal heeft enerzijds te maken met het feit dat we in 2018 weinig laatste kans contracten (vaak met een begeleidende instantie) hebben afgesloten. Vanwege het aantal moratoriumaanvragen, die de gemeente bij aangezegde ontruiming inzette, kon Thús Wonen het middel van een laatste kans contract niet inzetten. Bij een moratorium mag een ontruiming niet doorgaan en krijgt deze huurder een half jaar tijd om zijn of haar financiën op de rit te krijgen. Anderzijds heeft het te maken met de indicatiestelling vanuit de gemeente. De gemeente geeft vaak kortlopende indicaties af (6 weken-3 maanden). Voor sommige doelgroepen vinden wij dit te kort en stellen wij als voorwaarde dat de begeleiding langer moet zijn.

Een aantal complexen of individuele woningen van Thús Wonen zijn bewoond door cliënten van stichting J.P. van den Bent en Zorggroep Alliade, bijvoorbeeld in de vorm van begeleid zelfstandig wonen.

Langer Thús

Begin 2017 is de visie 'wonen met zorg voor ouderen' vastgesteld en is in goed overleg met De Bewonersraad het implementatieplan voor Langer Thús vastgesteld. Planmatig is het in alle projecten, indien bouwtechnisch mogelijk, bij wijze van pilot in het kader van project Langer Thús aangeboden aan de huurders. In totaal hebben 17 huurders gekozen voor een 2e toilet boven en zijn er 7 beugels geplaatst. Er zijn 5 kleine inpandige badkamers vervangen voor een functionele badkamer met 2e toilet in een voor dit doel opgeofferde 4e slaapkamer. Er zijn 4 ladeblokken geplaatst en 1 persoon koos voor inductie koken vanuit het oogpunt van veiligheid. Er is een structureel afstemmingsoverleg gestart met verschillende ambtenaren rond de WMO. Doel van dit overleg is om werk van werk te maken en om te zorgen dat gemeentelijk beleid gaat aansluiten bij beleid van Langer Thús. Voorbeeld hiervan is dat bij een blinde mevrouw de ingang van het fietsenhok is verplaatst, zodat de tandem er makkelijker in kan. De WMO heeft deze kosten betaald.

- Via de opzichters is er in 2018 in totaal 40 keer gebruik gemaakt van de mogelijkheden van Langer Thús. Het meest voorkomend is het plaatsen van beugels en drempelhulpen, maar ook van de mogelijkheid van het aanleggen van een 2e toilet op de verdieping wordt gebruik gemaakt.
- In combinatie met een groot onderhoudsprojecten zijn in 2018 de volgende Langer Thús aanpassingen gedaan:
 - slaapkamer transformeren naar toilet: 6x
 - ladenblok: 9x
 - tweede toilet in badkamer: 9x
 - oprit naar voordeur bestrating ophogen: 12x
 - draairichting deur wijzigen in verband met doorgang speciaal vervoermiddel: 1x
 - verwijderen vaste kast om meer ruimte te creëren : 1x
 - inductieaansluiting keuken: 1x

- De folder Langer Thús is opgeleverd en verspreid bij WMO en Gebiedsteam.
- De website is aangepast en de folder is ook digitaal te benaderen.
- In het voorjaar zijn er een aantal workshops geweest voor collega's van de afdeling Wonen met informatie over de producten en de werkwijze aan de hand van onze folder en van onze TOOS.
- In het voorjaar kregen de collega's van Vastgoed en S&O eenzelfde training. In deze training was er meer aandacht voor het ergonomisch aspect bij het monteren van hulpmiddelen of het aanleggen van een 2e toilet.
- Vanuit de werkgroep Wonen en Zorg (werkgroep in het kader van de prestatieafspraken) werken we op verzoek van de gemeente mee aan het ontwikkelen van de informatie die de gemeente over dit onderwerp wil ontwikkelen. Dit komt de samenwerking op dit onderwerp in brede zin ten goede.
- In de Zorgkrant van de DDFK-gemeente is in het najaar een advertentie geplaatst.
- Er is in december een bijeenkomst voor senioren van 70 jaar en ouder georganiseerd. Men moest zich van tevoren opgeven. Helaas was er maar vanuit 1 persoon belangstelling. De werkgroep heeft het geëvalueerd en besloten om het in het voorjaar nog eens te proberen.

De samenwerking met de consultants van de WMO gaat steeds meer vorm krijgen. In 2018 konden we elkaar goed bereiken zowel letterlijk als inhoudelijk. Dat Thús Wonen, door middel van Langer Thús, de gemeente ondersteunt bij haar taak om burgers zo lang mogelijk thuis te laten wonen levert ons op andere vlakken goodwill op. Op deze manier draagt Langer Thús ertoe bij dat de middelen vanuit de beide organisaties zo goed mogelijk worden ingezet.

De Werkgroep Wonen en Zorg, vanuit prestatieafspraken, geeft steeds meer richting aan de ontwikkelingen op het bredere vlak van wonen en zorg.

Toename huurders die minder zelfredzaam zijn

Een belangrijke waarde van Thús Wonen is dat we al onze huurders ongehinderd woongenot willen bieden. Thús Wonen speelt daarbij zoveel mogelijk in op de zelfredzaamheid van (toekomstige) huurders. Wij realiseren ons dat niet iedereen uit onze doelgroep zelfredzaam is. Onze verwachting is dat we steeds meer tijd moeten besteden aan bijzondere situaties. Er zijn landelijk zorgen en signalen dat het niet goed gaat en dat er ernstige knelpunten zijn in het vraagstuk van personen met verward gedrag. Hierbij gaat het om mensen die grip op hun leven (dreigen te) verliezen, waardoor het risico aanwezig is dat zij zichzelf of anderen schade berokkenen. Daarbij moet gedacht worden aan mensen met vaak verschillende aandoeningen of beperkingen (psychiatrie, verslaving, licht verstandelijke beperking, dementie). Veelal in combinatie met verschillende levensproblemen (schulden, dakloosheid, werkloosheid, verlies van dierbaren, gebrek aan participatie, onverzekerd zijn, illegaliteit, etc.). Mensen met deze problemen kunnen hierdoor eenmalig of structureel in problemen komen, grip op hun leven verliezen en daardoor overlast veroorzaken of zelfs in het strafrechtelijk circuit belanden. Voor de volledigheid is het goed, op te merken, dat dit een andere groep is dan de 'bijzondere doelgroepen' uit het Woonkansbeleid. Om aan de voorkant al een risico inschatting te maken en toekomstige huurders goed te kunnen adviseren voeren we kennismakingsgesprekken op het moment dat er een indicatie is op problematiek. In 2018 zijn er door de woonconsultanten sociaal 143 gesprekken gevoerd al dan niet in aanwezigheid van hulpverlenende instanties zoals Zienn en Limor.

Leefbaarheid

Het geactualiseerde ondernemingsplan en de nieuwe Woningwet vroeg om een herijking van het leefbaarheidsbeleid.

In 2018 is de visie op Leefbaarheid in samenspraak met De Bewonersraad, de gemeente, huurders en collega's ontwikkeld en vastgesteld. De visie heeft als titel 'Grutsk op wijk en dorp, thuis voelen en prettig wonen in Noordoost-Friesland en biedt meer ruimte voor het verbeteren van de leefbaarheid van onze wijken en dorpen.

Gezien de krimp in onze regio is er in het kader van prestatieafspraken in 2018 een werkgroep leefbaarheid en krimp opgestart. Vanwege het fusietraject van de gemeente is deze werkgroep nog niet verder gekomen dan procesafspraken en een eerste oriëntatie. Met de gemeente is wel intensief samengewerkt in de Pilot It Nije Doarp Moarre-Ljussens. Dit heeft concreet opgeleverd dat er een mogelijkheid is gecreëerd om in kwetsbare kernen specifiek maatwerk toe te passen in de toewijzing van nieuwbouwwoningen. Om te zorgen dat het nieuwe product ook ten goede komt aan de inwoners van dorp waar het voor ontwikkeld is. Er loopt in deze dorpen nog een handavingsprocedure voor de verpauperde melkfabriek. Dergelijke trajecten vraagt van alle partijen een lange adem en zorgvuldige dossiervorming.

Bij een aantal complexen en bij een seniorenhofje zijn er plannen gemaakt voor het verbeteren van de directe leefomgeving. Het gaat om de complexen Nij Tjaarda en de Gritmûne en de hofjeswoningen in Kollum rondom de Kastanjestrijtte. De plannen die hier gemaakt zijn gaan in 2019 in uitvoering.

Sociaal Beheer

Thús Wonen bemiddelt of grijpt in bij overlast, doet aan bemiddeling bij sociale vraagstukken en voert waar nodig preventieve screenings uit. Dit is ook in 2018 gedaan.

Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor de manier waarop zij met elkaar omgaan. Ook in overlasterisituaties zijn bewoners zelf aan zet. In een aantal gevallen is Thús Wonen ook benaderd om te helpen overlasterisituaties op te lossen door buurtbemiddeling toe te passen. Vanuit het project 'Oren en Ogen in de wijk' zijn er in 2018 54 meldingen geweest die de vakmannen hebben doorgegeven aan de woonconsulenten sociaal. Zij hebben op iedere melding gepast actie ondernomen en koppelen dit ook terug aan de vakmannen. Dit wordt al plezierig samenwerken ervaren.

8. Kwaliteit van de woningen

Om bij te dragen aan een goed woon- en leefklimaat in Noordoost-Friesland zetten we, in overleg met onze omgeving, in op het aanpassen van onze woningportefeuille aan de veranderende behoefte van onze huurders en passend bij onze financiële mogelijkheden. Onze grootste opgave is momenteel het verbeteren van de woningen. Dit hebben we in 2018 gedaan door intensief te investeren in onderhoud van onze woningen. Tegelijkertijd zetten we stevig in op het verbeteren van de energieprestatie van deze woningen door isolatie en dubbel glas aan te brengen.

Onze visie hebben we vertaald in ons Portefeuillebeleid en ons Complexbeleidsplan dat we gebruiken om te komen tot een integrale vastgoedsturing. In onze portefeuillestrategie kiezen we voor het vernieuwen van onze woningvoorraad door middel van sloop en vervangende nieuwbouw. Gezien de krimp in onze regio brengen we het aantal woningen

langzaam terug en zijn we voorzichtig met de verkoop van bezit in kwetsbare kernen.

Woningportefeuille

Thús Wonen heeft per 31 december 2018 6.438 zelfstandige huurwoningen in portefeuille. Uit onderstaande tabel blijkt dat in die portefeuille de woningen uit de jaren '60 en '70 het talrijkst zijn. Per 31 december 2018 was de woningportefeuille als volgt samengesteld:

Bouw-periode	Vorzienings-niveau	Dantu-madiel	Dongera-deel	Ferwer-deradiel	Kollumer-land c.a.	Totaal
>1940	levensloopgeschikt	1			2	3
	Nultreden	17	9			26
	regulier	16	86		5	107
1945 tot 1965	levensloopgeschikt	3	1			4
	Nultreden	1	16		37	54
	regulier	518	653	5	288	1464
1966 tot 1980	Beschermd wonen	4				4
	levensloopgeschikt	4	3		6	13
	Nultreden	333	311	10	144	798
	regulier	743	857	13	344	1957
1980 tot 1995	Beschermd wonen	1	29		2	32
	levensloopgeschikt	168	1		36	205
	Nultreden	173	107		108	388
	regulier	307	342		132	781
1995 tot 2005	Beschermd wonen	8				8
	levensloopgeschikt	32			7	39
	Nultreden	16	4		18	38
	regulier	4	40			44
	verzorgdwonen		17			17
2005 en later	Beschermd wonen	21	92			113
	levensloopgeschikt	40	62	7	67	176
	Nultreden		23			23
	regulier	20	108		16	144
Eindtotaal		2430	2716	35	1212	6438

Bovenstaande tabel geeft getalsmatig weer hoe de woningportefeuille is samengesteld, uitgesplitst naar gemeente, bouwperiode en voorzieningsniveau.

Kwaliteit van de woningvoorraad

De kwaliteit van de woningvoorraad moet op peil blijven, dan wel moet worden verbeterd. Dit doen we onder andere door herstructurering waarbij kwalitatief slechte woningen worden gesloopt en nieuwe woningen worden gebouwd. Daarnaast wordt de kwaliteit van de bestaande voorraad verbeterd door groot onderhoud te plegen, waarbij de binnenzijde en buitenzijde van de woning wordt verbeterd en er energetische maatregelen worden getroffen.

NPO (niet-planmatig onderhoud) door Service & Onderhoud

Reparatieverzoeken

In 2018 zijn er in totaal 7.262 reparaties uitgevoerd op verzoek van de huurders. Dit betekent 1,1 reparatieverzoek per VHE. De top 15 van de reparatieverzoeken binnen Thús Wonen ziet er als volgt uit:

<u>Omschrijving</u>	<u>Percentage %</u>
Keukenkraan kapot	6,8
lekkage plafond	5,4
voordeurslot kapot	5,1
voordeur klemt	4,6
deur sluit niet	4,0
kraan douche/bad kapot	3,4
raam tocht	3,3
raamsluiting kapot	3,2
toiletbril los/kapot	3,1
voordeur tocht	3,1
dak lekt	3,1
lekkage vloer	3,0
raam klemt	2,5
schakelaar verlichting kapot	2,3
wandcontactdoos kapot	1,8

In 2018 is er in totaal voor € 1.824.974,- aan reparatiekosten verspijkerd. De gemiddelde kosten per reparatieverzoek bedraagt: € 251,-

Comfortverbeteringen

Er zijn in totaal 135 comfortverbeteringen, op verzoek van de huurder, uitgevoerd via S&O. Deze comfortverzoeken sluiten aan bij de wensen van de huurders, de kosten worden in rekening gebracht middels een huurverhoging. In totaal is er voor € 442.950,- aan kosten gemaakt voor de comfortverzoeken.

Kwaliteitsverbeteringen

Om de kwaliteit in de woningen te verbeteren is in 80 woningen voor € 317.686,- geïnvesteerd. Dit betreft met name het vervangen of aanpassen van de keukens en douche en toilet op initiatief en kosten van Thús Wonen.

Mutatieonderhoud

In 635 woningen is tijdens het mutatieonderhoud voor € 1.069.571,- verspijkerd. Dit betreft met name het basis-mutatieonderhoud om de woning schoon, heel en veilig op te leveren aan de nieuwe huurder.

Datakwaliteit

Om onze onderhoudsactiviteiten en investeringen optimaal af te stemmen op de kwaliteit en verhuurbaarheid van ons bezit is het van belang dat we goed zicht hebben op de eigenschappen, conditie en prestaties van ons bezit.

Hiervoor is in 2018 een start gemaakt met:

- Het opnemen van de WWS-punten door vaklieden die hiervoor zijn vrij geroosterd. Deze vaklieden worden ingezet in het kader van 'duurzame inzetbaarheid'. Seriematig worden de woningen opgenomen welke nog niet zijn geactualiseerd via de mutatieprocedure. Naast de gegevens voor de WWS-punten wordt ook informatie opgenomen over: zachtboardplafonds, renovatiejaar van toilet/keuken/badkamer, tussen-/aanbouwen en WMO-voorzieningen. Tot en met tertiaal zijn er 281 woningen opgenomen.
- Het controleren, aanpassen en koppelen van de pdf-tekeningen (plattegronden) aan de woningcartotheek in Viewpoint. Hierdoor is in Viewpoint, op het samenvatting scherm, de plattegrond van elke betreffende woning op te vragen.
- Het inrichten van een complexplanrapportage in Viewpoint. Hierdoor is vanuit verschillende invalshoeken (o.a. financieel, onderhoud en verhuur) op complex-, wijk- of kernniveau inzicht te krijgen in actuele data. Je kunt hierbij denken aan strategieën, bouwjaren, energie labels, huurklassen, reacties, woonduur, WOZ-waarde, WWS-punten, etc.

Nieuwbouw

In 2018 zijn er vanuit het herstructureringsprogramma 33 woningen opgeleverd. Dit betreft de resterende 11 woningen in deelgebied 8 van de wijk Hoedemakerspolder te Dokkum, 15 woningen aan De Boustien in De Westereen en 5 woningen aan de Eysmastrjitte te Oudwoude. Tevens zijn er 2 woningen in Liessens opgeleverd. Voor wat betreft de gerealiseerde uitgaven in 2018 aan verschillende projecten is een realisatiepercentage van 85% behaald ten opzichte van de geprognoseerde uitgaven. Er is in 2018 aan herstructureringsprojecten zo'n € 8.763.000,- uitgegeven.

De verwachting is dat er in 2019 vanuit het herstructureringsprogramma 133 woningen worden opgeleverd, dit vergt in 2019 een forse uitgave van circa € 23.000.000,-. In 2018 is er gestart met de bouw van 86 woningen in een viertal projecten zoals 24 woningen in deelgebied 1 in De Westereen, 15 woningen aan de Nijewei te Damwâld en 47 woningen in deelgebieden 6 en 9 van de wijk Hoedemakerspolder te Dokkum. De oplevering van deze projecten zal plaatsvinden in 2019.

In deelgebied 6 van de wijk Hoedemakerspolder te Dokkum wordt in 2019 gestart met de bouw en oplevering van 5 extra woningen. Ook wordt in 2019 gestart met de bouw en oplevering van 19 woningen aan de Julianastrjitte te Kollum. Verder worden er in 2019 30 woningen aan de Kastanjehof/Bjirkehof te Kollumerzwaag gebouwd en worden er 12 woningen aan de Carpentier Altingstraat te Dokkum opgeleverd.

Planmatig onderhoud

De onderhoudsprojecten die in 2016 en 2017 een overloop hebben gekend met sommige werkzaamheden zijn in 2018 allemaal afgerond en opgeleverd. Dit betreft in totaal het planmatig onderhoud aan 207 woningen. De klanttevredenheid over de woning voor en na de onderhoudswerkzaamheden vanuit projecten is gemeten door KWH. Voor de projecten 2016 bedraagt het cijfer vóór en na de werkzaamheden 6,2 respectievelijk 7,5. Voor de projecten 2017 bedraagt het cijfer vóór en na de werkzaamheden 6,2 respectievelijk 7,8. Naar aanleiding van de overschrijdingen op de projectbegrotingen, vanuit de inschrijvingen op de onderhoudsprojecten, is in het voorjaar van 2018 geconstateerd dat de voortgang van projecten in gevaar kan komen. Er is toen besloten om extra projectbudget toe te kennen aan de verschillende onderhoudsprojecten. Dit heeft ertoe geleid dat het planmatig onderhoud aan 769 woningen in 2018 is afgerond, dat is een percentage van 84%. In 2018 is er zo'n € 11.700.000,- uitgegeven aan planmatig en groot onderhoud.

De resterende 145 woningen worden in 2019 afgerond en opgeleverd. Uit een eerste verkenning bij de projectleiders blijkt dat er sprake is van een toenemende overloop aan werkzaamheden binnen projecten. Er spelen op macroniveau omstandigheden die ervoor zorgen dat de overloop toeneemt. In toenemende mate heeft de bouwsector namelijk te maken met oplopende orderportefeuilles, door onder meer het huidige gunstige economische tij, zij kunnen de eigen ambitie tot meer orders in hetzelfde tijdsbestek niet waarmaken. Dit komt deels doordat de arbeidsmarkt in de bouwsector krap is. Tijdens de economische recessie heeft veel personeel de sector verlaten en zijn investeringen in uitbreiding van productiecapaciteit (deels) uitgebleven. Ook is er sprake van ontgroening en vergrijzing, waardoor er weinig productiecapaciteit beschikbaar is. Binnen de sector wordt veel met onderaannemers, specialisten en toeleveranciers gewerkt die te maken hebben met dezelfde problematiek en oplopende levertijden.

Ook zijn er binnen projecten unieke omstandigheden die ertoe leiden dat projecten een overloop kennen, zoals de complexiteit van de aard van de werkzaamheden (vervangen vloeren) in combinatie met de wens om thuis te blijven gedurende de werkzaamheden. Ook flora- en faunawetgeving werkt beperkend in de uitvoeringsperiode van werkzaamheden en de productie. Een toenemend aantal ketenpartners kan in toenemende mate lastiger de doorlooptijden van projecten plannen en hiermee de gedane beloften waarmaken.

Kwaliteitsontwikkeling

Doordat er het afgelopen jaar vanuit de nieuwbouw woningen zijn opgeleverd en vanuit de onderhoudsprojecten woningen zijn aangepakt is het percentage van de woningvoorraad, dat aan de binnenzijde voldoet aan de norm basiskwaliteit, toegenomen tot 30%. De gemiddelde technische leeftijd van de woningvoorraad is circa 26 jaar. De voorraad die tot de basiskwaliteit wordt gerekend is de (recente) nieuwbouw vanaf 2005 en de gerealiseerde woningen uit de projecten groot onderhoud vanaf 2014.

De conditiescore zegt iets over de kwaliteit, van de voorraad, aan de buitenzijde. Het is een variabel gegeven vanwege de degeneratie van het onderhoudsniveau. Per 31 december 2018 is de gemiddelde conditiescore van onze woningvoorraad 2,7.

DAEB conditiescore	percentage
1	16%
2	25%
3	33%
4	21%
5	4%
Gemiddeld	2,7

Figuur 1: Conditiescore DAEB voorraad per 31-12-2018

Energieprestaties

Na afronding van het onderhoudsproject worden de woningen opgenomen door een adviseur om het definitieve (verbeterde) energielabel vast te stellen. Deze labels worden hierna administratief verwerkt in ons systeem. Er zit altijd enige tijd tussen de afronding van een onderhoudsproject en de verwerking van labels. Uit de stand van de verwerkte labels blijkt dat de voorraad per 31 december 2018 een gemiddelde energielabelklasse van 1,40-1,80

kent (vergelijkbaar met label C). 59% van de woningvoorraad heeft een energielabelklasse 1,40-1,80/C of beter, 35% van de voorraad heeft een energielabelklasse 1,21-1,40/B of beter. Op 31 december 2017 waren deze percentages respectievelijk 53% en 29%. In 2018 is daarmee 6% van onze voorraad naar een groene energie-indexklasse gebracht. De eerste STEP-subsidies van aanvragen vanuit het verleden zijn in 2018 ook toegekend en uitgekeerd.

energielabelklasse	stand per 31 december 2017	stand per 31 december 2018
1. A++ / < 0,61	0%	0%
2. A+ / 0,61-0,80	1%	2%
3. A / 0,81-1,20	12%	15%
4. B / 1,21-1,40	16%	17%
5. C / 1,41-1,80	24%	24%
6. D / 1,81-2,10	18%	16%
7. E / 2,11-2,40	12%	10%
8. F / 2,41-2,70	10%	9%
9. G / > 2,70	7%	6%

Figuur 2: Energielabelklasse DAEB voorraad per 31-12-2017 en 31-12-2018

Verkoop

In 2018 zijn 10 woningen verkocht. Ook zijn er enkele grondposities, een zorgcomplex en een fietsenberging verkocht. Dit heeft ertoe geleid dat de verkoopopbrengsten over 2018 bedragen € 1.579.000,-.

9. Betrekken van bewoners bij beleid en beheer

Overleg huurder-verhuurder

Adviesaanvragen

Ook in 2018 was De Bewonersraad actief als huurdersvertegenwoordiging en daarmee belangenbehartiger van de huurders van Thús Wonen. In 2018 is 2 keer bestuurlijk overleg geweest met de huurdersvertegenwoordiging. Ook de RvC heeft overleg gehad met De Bewonersraad. Daarnaast is een aantal keren overleg geweest over concrete cases, zoals de huuraanpassing 2018, de begroting en de prestatieafspraken.

16 februari 2018	Adviesaanvraag Huurverhoging 2018
13 maart 2018	Adviesaanvraag Duurzaamheidsbeleid
4 april 2018	Adviesaanvraag bos Thús Wonen voor de prestatieafspraken
11 juni 2018	Adviesaanvraag sloop met vervangend nieuwbouw Tsjerkestrjitte, Kollumerzwaag
11 juli 2018	Adviesaanvraag van Teijenswei, Westergeest
17 juli 2018	Adviesaanvraag visie op leefbaarheid
17 juli 2018	Adviesaanvraag Bonifaciusplein e.o. Dokkum
1 oktober 2018	Adviesaanvraag Statutenwijziging
4 oktober 2018	Adviesaanvraag Beleidsnotitie huisvesten statushouders
24 oktober 2018	Adviesaanvraag prestatiebegroting 2019
12 november 2018	Adviesaanvraag sloop met vervangende nieuwbouw 13 woningen te Driezum

Overleg in kader Prestatieafspraken

Met het vaststellen van de nieuwe Woningwet is de relatie die een corporatie heeft met de huurdersvertegenwoordiging veranderd, net als de relatie die een corporatie heeft met gemeenten. Waar het gaat om de uitvoering van het volkshuisvestingsbeleid voorziet de nieuwe woningwet in een 'tripartite structuur'. Thús Wonen spreekt dus in dergelijke kwesties niet afwisselend met deze stakeholders, maar zit voortaan gedrieën tegelijkertijd aan tafel. De ervaringen hiermee zijn positief.

In het kader van de prestatieafspraken zijn verschillende werkgroepen actief. In de werkgroep betaalbaarheid en beschikbaarheid heeft ook De Bewonersraad zitting. De werkgroep wordt verder gevormd door Wonen Noordwest Friesland, de gemeente en Thús Wonen. In gezamenlijke opdracht heeft Partoer een onderzoek verricht met als doel meer inzicht te krijgen in de match tussen de woningvoorraad en verschillende inkomensgroepen en type huishoudens. Het gaat daarbij om zowel de sociale huurvoorraad, maar ook om de particuliere woningvoorraad. Voor 24 (clusters van) dorpen zijn factsheets opgesteld. Het onderzoek geeft inzicht in de inkomensverdeling van verschillende doelgroepen en een beeld van verschillende bevolkingskenmerken in relatie tot de woningvoorraad in verschillende clusters van dorpen.

Bewonersavonden

Samen met De Bewonersraad zijn er in 2018 bewonersavonden georganiseerd rond diverse herstructureringsprojecten. De samenwerking met De Bewonersraad in het proces rondom de herstructureringsprojecten is constructief, professioneel en plezierig.

In de voorbereidingen op de groot onderhoudswerkzaamheden werden in 2018 ook de bewoners betrokken. Dergelijke ingrijpende onderhoudsprojecten kunnen niet zonder medewerking en commitment van de huurders. De woonconsulenten projecten hebben in totaal 300 huisbezoeken gedaan, gecombineerd met de technische opname van de aannemer. Resultaat daarvan is dat de plannen beter aansluiten op de wensen van de bewoners. Na afloop van de werkzaamheden wordt er een enquête verstuurd. Dit geeft Thús Wonen belangrijke informatie.

De Dag van het Huren werd dit keer georganiseerd in Anjum en Kollumerzwaag rondom de thema's duurzaamheid, in samenwerking met Wocozon, en Langer Thús.

Diverse overleggen

Bij het ontwikkelen van de visie op Leefbaarheid is De Bewonersraad betrokken. De Bewonersraad heeft tevens een aantal individuele huurders voorgedragen voor de adviesgroep met stakeholders. In deze groep waren ook de wijk- en dorpen coördinatoren van de gemeente betrokken.

Klachtencommissie

Samenstelling

De Klachtencommissie van Thús Wonen was aan het einde van het verslagjaar als volgt samengesteld: de heer Derk-Jan Bomhof op voordracht van De Bewonersraad Friesland, mevrouw Enith van Wolde op voordracht van De Bewonersraad Friesland en mevrouw Antsje Zwart, op voordracht van de Ondernemingsraad van Thús Wonen. Ook in 2018 vervulde mevrouw Zwart de functie van voorzitter.

Positie Klachtencommissie

De Klachtencommissie neemt een onafhankelijke positie in ten opzichte van Thús Wonen. Zij stelt zich ten doel klachten, over het handelen of nalaten van Thús Wonen of van door Thús Wonen bij haar werkzaamheden ingeschakelde personen, binnen 3 maanden te behandelen en daarover advies uit te brengen aan het bestuur van Thús Wonen. Voor haar secretariële werkzaamheden wordt de Klachtencommissie ondersteund door het directiesecretariaat van Thús Wonen.

Rooster van aftreden

De commissie is volgens het reglement gehouden zelf een rooster van aftreden op te stellen. Overigens heeft zich in 2018 geen vacature in de commissie voorgedaan.

Behandelde zaken en adviezen

In 2018 zijn bij de Klachtencommissie 5 nieuwe klachten binnengekomen. 1 klacht heeft geleid tot een zitting van de Klachtencommissie. De andere 4 klachten zijn niet-ontvankelijk verklaard in verband met artikel 4.1 en 4.2 van het klachtenreglement. De klachtmeldingen zijn doorgestuurd naar Thús Wonen. Deze zaken konden intern worden afgehandeld en leidden niet tot een zitting van de klachtencommissie. Deze klachten hadden betrekking op onder andere: schimmel-/ventilatieproblemen, overlast, klacht over handelen medewerkers Thús Wonen en uitvoerders en een verzoek om huurmindering.

1 klacht die uiteindelijk tot een zitting heeft geleid had betrekking op de bejegening door een medewerker van Thús Wonen. Een goed gesprek tussen klager en Thús Wonen zorgde ervoor dat de klager tijdens de hoorzitting de klacht heeft ingetrokken. Een uitspraak van de Klachtencommissie bleek niet nodig.

Provinciale Klachtencommissie

Per 1 januari 2019 is er een Provinciale Klachtencommissie voor woningcorporaties in het leven geroepen. Hier kunnen klachten over de dienstverlening gemeld worden als niet samen met Thús Wonen tot een oplossing kan worden gekomen. De interne klachtencommissie van Thús Wonen is per 1 januari 2019 opgeheven.

10. Financiën en bedrijfsvoering

Financiën

Om op een goede wijze te voldoen aan de volkshuisvestelijke opgave van Thús Wonen is het van belang om een financieel stabiele organisatie te hebben. Ons financiële beleid is erop gericht om voldoende middelen beschikbaar te hebben om onze opgave te faciliteren. Belangrijk uitgangspunt daarbij is dat de betaalbaarheid van de woningen niet onder druk mag komen te staan. Daarnaast maken we gebruik van de mogelijkheid om te lenen, zodat we onze investeringen in onderhoud en nieuwbouw kunnen financieren. Op dit moment is Thús Wonen financieel een heel gezonde corporatie en wil dit in de toekomst ook blijven.

Balans per 31-12-2018

	2018	2017		2018	2017
Vastgoedbeleggingen	570.159	487.038	Eigen vermogen	473.088	401.390
Activa tdv exploitatie	4.141	4.369	Voorzieningen	1.397	463
Fin.vaste activa	853	1.085	Leningen	103.319	93.445
Vlottende activa	8.104	9.240	Schulden kort	5.453	6.434
Totaal activa	583.257	501.732	Totaal passiva	583.257	501.732

Bedragen x € 1.000

Resultaat 2018

In onderstaand overzicht is aangegeven hoe het financiële resultaat van 2018 is ten opzichte van de begroting 2018 en ten opzichte van het boekjaar 2017.

	Realisatie 2018	Begroting 2018	Realisatie 2017
Netto resultaat activiteiten	6.951	6.115	8.176
Netto resultaat verkoop vastgoed	471	51	120
Waardeveranderingen	69.011	-8.574	-55.149
Bedrijfsresultaat	76.433	-2.408	-46.853
Saldo financiële baten en lasten	-3.243	-3.322	-3.213
Belastingen	-1.491	-959	250
Resultaat na belastingen	71.699	-6.689	-49.816

Bedragen x € 1.000,-

Verschillenanalyse ten opzichte van de begroting 2018

Het netto bedrijfsresultaat was positief. Ten opzichte van de begroting was er een verschil van € 78,4 mln. Dit verschil werd grotendeels veroorzaakt door:

Post	Bedrag
Opwaardering marktwaarde	€ 74,0 mln
Lagere Onrendabele Top bij nieuwbouw	€ 4,2 mln

bedragen x € 1.000,-

Toelichting van opvallende posten

- Opwaardering marktwaarde: Er is een groot verschil ontstaan in de marktwaarde van het vastgoed ten opzichte van het vorige verslagjaar. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door ontwikkelingen in de markt. Daarnaast is er het effect van het full-versie waarderen in 2018 en het hanteren van de basisversie in het vorige verslagjaar.

- Lagere ORT bij nieuwbouw: In de begroting waren meer woningen opgenomen tegen een hogere ORT per woning. Bij de realisatie bleek de afwaardering per woning mee te vallen.
- Subsidies: in 2018 is er circa € 94.000 aan STEP subsidie ontvangen, tevens is er een toegekende korting van € 600.000 in mindering gebracht op de verhuurdersheffing.

Verschillenanalyse ten opzichte van de jaarrekening 2017

Het netto bedrijfsresultaat was positief. Ten opzichte van het boekjaar 2017 was er een verschil van € 124,0 mln. Dit verschil werd grotendeels veroorzaakt door:

Post	Bedrag
Waardeveranderingen	€ 124,8 mln

Toelichting per post

- Waardeverandering: In het verslagjaar 2017 was er een flinke afwaardering van de marktwaarde door de overgang van full-versie naar basisversie. In het verslagjaar 2018 werd Thús Wonen verplicht gesteld, vanuit het nieuwe handboek, om weer van basisversie over te gaan naar full-versie. Met name marktontwikkelingen resulteerden in een flinke opwaardering t.o.v. 2017. Als ook in 2017 de full-versie zou zijn toegepast was er waarschijnlijk een meer geleidelijke stijging van de marktwaarde zichtbaar geweest vanaf 2016.

Ratio's

Verantwoord financieel beheer en beleid met het oog op de financiële continuïteit van Thús Wonen is van groot belang. Naast de interne controle- en risicoprocedures op het gebied van financiën vormen ook de externe onafhankelijke toezichthouders een oordeel over het gevoerde (financiële) beleid en de prognoses die Thús Wonen maakt. Dit externe toezicht wordt uitgevoerd door enerzijds de accountant en anderzijds door de Autoriteit woningcorporaties en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw. De toezichthouders werken met een toetsingskader ter beoordeling van de financiële continuïteit van iedere woningcorporatie. Dit doen ze middels een aantal ratio's die in de volgende paragraaf worden beschreven.

Ontwikkeling kengetallen financiële continuïteit

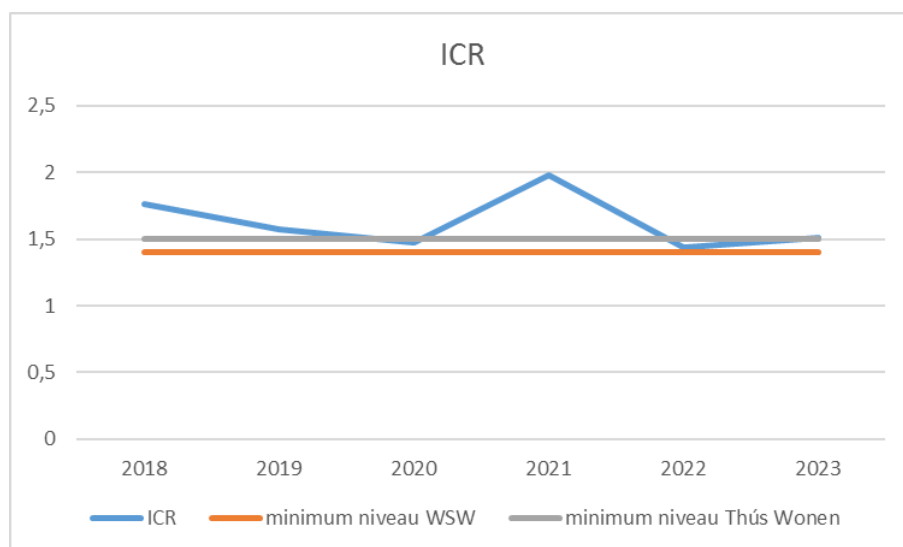
Thús Wonen gebruikt de, in het onderstaande overzicht opgenomen, kengetallen om de financiële continuïteit te monitoren. Deze ratio's worden ook gehanteerd door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). De ratio's per ultimo verslagjaar zijn als volgt: ICR=1,76; LTV op marktwaarde=18%; LTV op beleidswaarde=42%.

Onderstaand overzicht is gebaseerd op de meerjarenbegroting. Hierin wordt uitgegaan van de investeringsagenda die hoort bij het meest recente Strategisch Vastgoed Beleid versie 4.2 en een voorgenomen en voorbereide versnelling in de kwaliteitsslag in de woningportefeuille.

Kasstroomratio

ICR

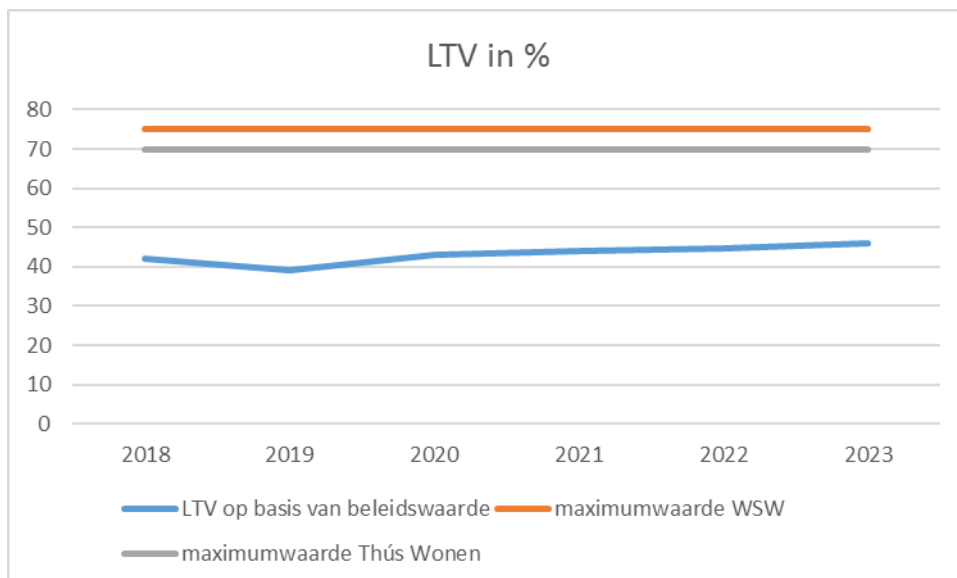
Een belangrijke indicator, op basis waarvan wij onze operationele kasstroom sturen, is de Interest Coverage Ratio, de ICR. Deze geeft weer in hoeverre de rentelasten worden gedekt door de operationele kasstroom. Vanuit de regelgeving (WSW) is de ondergrens van de ICR bepaald op 1,4. Thús Wonen hanteert voorzichtigheidshalve een grens van 1,5 zoals vastgelegd in het treasury statuut. De ICR is in 2018 hoger dan begroot, wat als voornaamste reden heeft dat niet al het onderhoud is gerealiseerd in het verslagjaar maar een deel overloopt naar 2019. In de jaren 2020 en 2022 is de voorlopige ICR lager dan de interne norm, hierop zullen waarschijnlijk nog kleine aanpassingen komen om ook deze jaren binnen de gestelde kaders te houden. In het jaar 2021 valt het op dat de ICR een stuk hoger is dan in de andere jaren, dit komt voornamelijk doordat er het betreffende jaar minder onderhoudskosten worden verwacht.



Vermogen ratio's

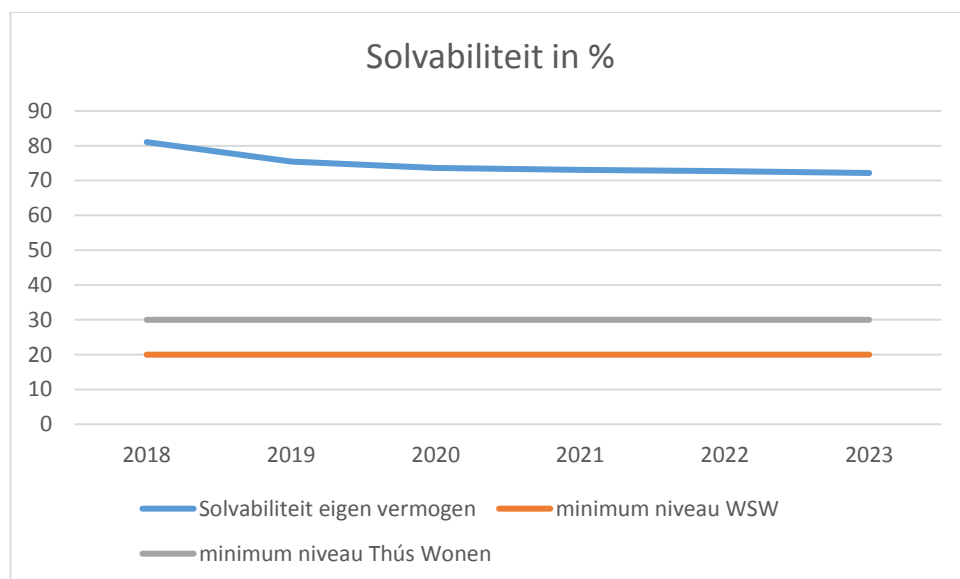
LTV

De verhouding tussen het totaal aan schulden en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie wordt de Loan to Value genoemd, LTV. De LTV mag niet boven de 75% uitstijgen.



Solvabiliteit

De solvabiliteit geeft aan wat de verhouding is tussen het eigen vermogen en het totale vermogen op basis van marktwaarde. Op basis van de beleidswaarde is de solvabiliteit in 2018 circa 56%. Hiervoor is door de toezichthouders een minimum bepaald van 30%.



Ook de balansratio's laten zien dat Thús Wonen binnen de normen acteert.

Resumerend is, na de voorgaande beschouwing van de relevante ratio's, de conclusie dat de financiële continuïteit voldoende is gewaarborgd.

Treasurybeleid

In 2017 heeft de RvC de aanpassingen in het treasurystatuut van Thús Wonen goedgekeurd. De (aanpassingen ten opzichte van 2016) waren het gevolg van de Veegwet. Het treasurystatuut heeft tot doel nadere formele richtlijnen vast te leggen waarbinnen de treasuryactiviteiten bij Thús Wonen dienen plaats te vinden. Waardoor financiële en operationele

risico's beheerst worden en een objectieve en transparante verantwoording vooraf en achteraf mogelijk is.

In 2018 heeft de RvC de financieringsstrategie goedgekeurd. De financieringsstrategie bepaalt, binnen de kaders van het treasurystatuut, de gewenste financieringspositie en – structuur passend bij de lange termijn bedrijfsdoelstellingen van Thús Wonen. Op basis van de financieringsstrategie worden de treasuryjaarplannen gemaakt op basis waarvan leningen worden aangetrokken ten behoeve van investeringen. De voortgang van investeringen en de beschikbaarheid van voldoende liquide middelen daarvoor wordt regelmatig afgestemd door de afdelingen Interne Bedrijfsvoering en Vastgoed.

In haar treasurystatuut heeft Thús Wonen vastgelegd geen gebruik te maken van derivaten. Aan eventueel nieuwe financiële producten zijn strenge eisen verbonden, zoals:

- a. Toegestaan (Aw, WSW en het Ministerie BZK);
- b. passend in het risicoprofiel;
- c. transparant;
- d. begrijpelijk;
- e. toegevoegde waarde;
- f. liquide markt: voldoende vraag en aanbod.

Door de strenge voorwaarden en toetsing, die verbonden is aan het in gebruik nemen van nieuwe producten, worden onacceptabele risico's voorkomen.

Bedrijfsvoering

Integratie Tsjnst BV, Tsjnst wordt afdeling Service & Onderhoud (S&O)

Eind 2015 is het besluit genomen de activiteiten van Tsjnst BV te integreren binnen Thús Wonen in het onderdeel Service & Onderhoud. Dat heeft in 2016 formeel zijn beslag gekregen. Tsjnst BV is in 2016 geliquideerd. In 2017 is gewerkt aan de praktische integratie van het onderdeel S&O binnen Thús Wonen. S&O is sinds Q1 van 2018 een zelfstandige afdeling met een eigen manager S&O die lid is van het MT. Tevens wordt er sinds medio 2018 gebruik gemaakt van 1 gezamenlijke bedrijfskantine. Daarmee is de integratie afgerond.

Personeel

Onderstaand een overzicht van het aantal fte's aan het einde van 2018, afgezet tegen de situatie eind 2017.

	Directie	Control	Vastgoed	Wonen	Service & Onderhoud	Interne bedrijfsvoering	Totaal
eind 2018	1,0	0,9	14,4	16,2	19,9	11,9	64,3
eind 2017	1,0	1,0	13,7	19,0	17,0	11,2	62,9

Prestatiebegroting/realisatie van de doelstellingen

In 2018 is er gewerkt met een prestatiebegroting waarin de doelstellingen voor 2018 zijn geformuleerd. Per tertiaal is intern gerapporteerd over de realisatie van die doelstellingen. Dat wat we ons hadden voorgenomen om uit te voeren in 2018 is grotendeels gelukt. De doelstellingen met betrekking tot beschikbaarheid en betaalbaarheid zijn gerealiseerd, evenals 85% van onze nieuwbouwplannen en nagenoeg hetzelfde percentage voor de onderhoudsplannen. Hierbij moet vermeld worden dat dit wel een extra financiële inspanning

van onze organisatie heeft gevraagd. Het beschikbare budget bleek onvoldoende te zijn afgestemd op de prijsstijgingen in de markt. Dit is tussentijds bijgestuurd.

ICT

Automatisering is een essentieel hulpmiddel van Thús Wonen. Thús Wonen heeft in 2016 een nieuw primair systeem geselecteerd; Viewpoint van leverancier Itris. In 2017 is dit systeem, mede dankzij de betrokkenheid en inzet van de eigen medewerkers, succesvol geïmplementeerd. In 2018 is hard gewerkt aan het aansluiten van de rapportagemogelijkheden van Viewpoint op de informatiebehoefte van de organisatie. Daarbij is de voortdurende aandacht voor datakwaliteit in alle geledingen van het bedrijf een belangrijk uitgangspunt.

In 2017 zijn er voorbereidende activiteiten uitgevoerd voor de overgang naar een nieuwe ICT-dienstverlener, waar de ICT en het technisch beheer zijn ondergebracht. Sinds begin 2018 is de overgang van Residenz naar de nieuwe partij NEH een feit.

Het informatiebeleidsplan en de bijbehorende projectenportefeuille zijn geactualiseerd voor de komende jaren. Tevens is er een start gemaakt met het nadenken over de 'werkplek van de toekomst'; wat hebben onze medewerkers nodig aan vaste en/of mobiele apparaten om hun werk goed te kunnen blijven doen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt naar verschillende functiegroepen waarvoor specifieke omstandigheden kunnen gelden. Dit zal verder worden uitgewerkt in 2019.

De Woningwet

In 2015 is de nieuwe Woningwet van toepassing geworden. Deze wet bepaalt onder andere de manier waarop een corporatie zich verhoudt tot haar voornaamste stakeholders: de huurders en de gemeenten. Corporaties moeten zich naar vermogen inspannen om het volkshuisvestingsbeleid, van de gemeenten waarin zij actief is, vorm te geven. De gemeenten DDFK hebben de beleidsvisie Wonen 2016–2020 opgesteld. Met de beleidsvisie Wonen, als basis, brengt de corporatie, in samenspraak met de huurdersorganisatie, een bod uit aan de gemeenten, waarin wordt uiteengezet wat het eerstvolgende jaar concreet en de daaropvolgende jaren op hoofdlijnen wordt voorgesteld om te doen. In een tripartite overlegstructuur komen gemeenten, huurdersorganisatie en corporatie vervolgens tot prestatieafspraken. In 2017 heeft Thús Wonen een bod voor het boekjaar 2018 uitgebracht. Dit bod sloot goed aan bij de volkshuisvestingsopgave die de gemeenten graag gerealiseerd zien worden. De gemeenten hebben het bod geaccepteerd, waarmee de prestatieafspraken een feit zijn geworden.

Wijziging Statuten

Toegelaten instellingen hebben hun statuten, uiterlijk 1 januari 2019, in lijn moeten brengen met de Woningwet zoals deze geldt nadat de Veegwet wonen in werking is getreden. Vanwege die verplichting heeft Thús Wonen de statuten aangepast, conform de daarvoor geldende voorschriften, en deze op 17 december 2017 laten vaststellen door de Raad van Commissarissen. Na controle en goedkeuring van de Autoriteit Wonen zijn de aangepaste statuten op 31 december 2018 gepasseerd bij Notaris Hellema te Dokkum.