

Bestuursverslag Volkshuisvestelijk verslag

2019



Voorwoord

Vorig jaar sloten we af met de ambitie om in 2019 de beweging naar buiten toe verder uit te breiden. Dit was afgelopen jaar terug te zien in het realiseren van een aantal projecten waarin nauw is samengewerkt met de omgeving. Hierbij denken we aan de Voorzieningenwijzer, de visitatie en het opstellen van het kerndocument. Ook hebben we informatieve bijeenkomsten georganiseerd voor de gemeenteraad en voor onze leveranciers en zoeken steeds meer naar de dialoog. Dat doen we op strategisch niveau door middel van structureel overleg (De Bewonersraad, VFW, Ternaard) en op operationeel niveau, bijvoorbeeld door de samenwerking met het gebiedsteam en zorgpartijen.

We investeerden in ons vastgoed, met als eindresultaat de oplevering van 144 nieuwbouwwoningen, verbetering van het bestaande bezit en een verhoging van het gemiddelde energielabel, onder andere door de plaatsing van zonnepanelen. We investeerden ook in onze huurders, door betere communicatie en door het verbeteren van met name het verhuurmutatieproces. Dit resulteerde mede hierdoor in een verbetering van onze huurdertevredenheid, vergelijkbaar met het gemiddelde van de Friese woningcorporaties, zoals we ook als doel hadden gesteld.

Verder hebben we geïnvesteerd in het personeel. Mooi voorbeeld daarvan waren de druk bezochte carrouseltrainingen. Ook zien we dat meerdere collega's zich flexibel inzetten om andere taken te doen dan ze wellicht gewend waren. De aandacht voor eigen mensen vertaalde zich in een daling van het ziekteverzuim.

Financieel gezien was 2019 een jaar van herbezinning. Er is voor de toekomst minder financiële ruimte dan gedacht en bij het opstellen van de begroting 2020 zijn we in staat gebleken daar flexibel op in te spelen.

In 2020 werken we structureel aan een robuuste planning van de inzet van onze middelen om zo onze maatschappelijke bijdrage te kunnen blijven leveren.

Jeannette Dekker,
directeur-bestuurder

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Bestuursverslag 2019	5
1. Onze ondernemingsstrategie in 2019	6
2. Financiën 2019.....	14
Treasurybeleid	18
3. Risicobeheersing.....	18
4. Governance	25
Governance en interne beheersing	25
5. Verslag van de Raad van Commissarissen.....	26
Volkshuisvestelijk verslag 2019	41
6. Verhuur van de woningen	42
Toewijzingen.....	42
Huurprijsbeleid.....	46
Huursombenadering.....	46
Verhuurmutatieproces.....	46
7. Wonen en zorg	47
Samenwerking met het gebiedsteam	47
Bijzondere doelgroepen	47
Langer Thús.....	48
Toename huurders die minder zelfredzaam zijn	48
Leefbaarheid	49
8. Kwaliteit van de woningen	50
Woningportefeuille.....	50
Kwaliteit van de woningvoorraad	51
Nieuwbouw	51
Inzet vanuit Wonen bij realiseren projecten sloop en nieuwbouw.....	52
Groot onderhoudsprojecten.....	53
Planmatig onderhoud	53
NPO (niet-planmatig onderhoud)	53
Kwaliteitsontwikkeling	54
Energieprestaties.....	55
PV-panelen	55
Subsidie	55
Verkoop	55
9. Betrekken van bewoners bij beleid en beheer.....	56
Overleg huurder-verhuurder	56
Klachtenafhandeling Provinciale Klachtencommissie	58
10. Financiën en bedrijfsvoering	58
Financiën.....	58
Balans per 31-12-2019	59
Resultaat 2019.....	59
Ratio's.....	60
Treasurybeleid	63
Bedrijfsvoering	64

Bestuursverslag 2019

1. Onze ondernemingsstrategie in 2019

Begin 2019 is een start gemaakt met het nadenken over en het ontwikkelen van een aangepaste ondernemingsstrategie voor Thús Wonen. Hierbij is gekozen voor het symbool van een boom. Een boom, geworteld in de Friese grond.

We vonden het vooral van belang om een gedragen strategie te ontwikkelen, die mede opgesteld is door en herkenbaar is voor alle collega's en andere nauw betrokkenen bij Thús Wonen.

In een eerste bijeenkomst hebben we met een groep collega's de wortels van Thús Wonen in kaart gebracht. Onze kernwaarden en andere waarden die belangrijk zijn voor ons. Ook alle andere collega's hebben in een centrale bijeenkomst mee kunnen denken over welke waarden voor ons centraal staan. Ter herinnering hieraan is bij ingang van ons kantoor een appelboom geplant.

Met het MT hebben we gewerkt aan het opnieuw formuleren van onze missie en onze visie. Een visie die wat breder is dan alleen de focus op onze verhuurdersrol. Ook kijken we naar onze rol als netwerkpartner, opdrachtgever en werkgever.

Vervolgens hebben we deze verwoording teruggekoppeld in strategiesessies, waar alle collega's aan deel mochten nemen. Naast feedback op de verwoording van de missie en visie is er in deze sessies nagedacht over de strategische doelen van de organisatie. Deze worden vertegenwoordigd in de takken van de boom.

Op het gebied van opdrachtgeverschap is in 2019 een bijeenkomst met leveranciers georganiseerd. De resultaten van deze bijeenkomst zijn verwerkt in de visie op onze rol als opdrachtgever en de bijhorende ontwikkeling die we daarin willen maken.

Onze netwerkpartners hebben eveneens hun input kunnen geven op onze strategie door middel van het visitatietraject dat in het voorjaar van 2019 heeft plaatsgevonden. De resultaten van de visitatie zijn verwoord in het visitatierapport en de concrete suggesties van onze partners hebben we zo goed mogelijk meegenomen in deze strategie.

De strategische doelen zijn met concrete acties uitgewerkt in dit kerndocument. Het is de bedoeling om deze doelen en activiteiten in de jaarlijkse prestatiebegroting nog concreter uit te werken en aan te vullen met meer gedetailleerde activiteiten en indicatoren. Het kerndocument geeft daarmee input aan de jaarlijkse P&C-cyclus.

Naast bovengenoemde zaken is er in de strategie ook aandacht voor onze interne en externe kansen en risico's en hoe we daar in grote lijnen op in willen spelen. Hiervoor is nog een aparte sessie belegd voor het MT en de beleidsadviseurs.

Tot slot is er een opsomming gemaakt van de belangrijkste verwachtingen die we hebben. Deze vruchten hopen we de komende jaren te kunnen oogsten.

Omdat dit hele proces heeft geleid tot een document waarin we sterk onze eigen identiteit en kernwaarden in terugvinden, hebben we ervoor gekozen om het niet een strategiedocument maar een kerndocument te noemen. In de kern draait het daarbij om onze huurders, maar ook om alle andere partijen die we nodig hebben om onze doelen te realiseren. Ook voor onze eigen medewerkers en organisatie hebben we nagedacht over welke stappen we willen maken. Daarom heeft het kerndocument de titel meegekregen: 'Thús voor iedereen'.

In onderstaand figuur zijn onze strategische doelen weergegeven. Die zijn uitgewerkt in onze prestatiebegroting voor 2019 met concrete acties.



In dit bestuursverslag is per doelstelling aangegeven hoe we het afgelopen jaar hebben gepresteerd. Hierbij is de aansluiting gezocht bij de prestatiebegroting voor 2019, met als ondertitel: Samen bouwen aan een duur(s)zame toekomst. Per strategische doelstelling wordt het beeld van afgelopen jaar geschetst. Maar eerst staan we stil bij het algemene beeld.

Algemeen beeld

Het algemene beeld is dat we in 2019 een behoorlijk groot deel van onze doelstellingen zoals verwoord in de prestatiebegroting voor 2019 hebben behaald. In dit document volgt nog een verdere detailuitwerking. We hebben 144 nieuwbouwwoningen opgeleverd, ons verhuur en mutatieproces herijkt, ruim 300 zonnepanelen geplaatst en nog veel meer zaken. Met als belangrijkste resultaat een mooie verbetering van de huurderstevredenheid. Op een aantal onderdelen zijn we wat al te ambitieus geweest in het stellen van doelen. Zoals de wens om het reparatieproces te herijken en een visie voor 5 kwetsbare kernen te willen ontwikkelen. Dit is niet gelukt. Echter, de meeste van onze operationele doelstellingen hebben we behaald.

Verder zijn we ruim binnen de financiële begroting gebleven. Het resultaat vóór waardeveranderingen is € 2,3 miljoen hoger dan begroot. Vooral de overige bedrijfslasten zijn veel lager dan begroot. Dit komt met name omdat we meer korting hebben gekregen op de verhuurdersheffing dan begroot. Enerzijds wordt dit veroorzaakt door een overloop uit 2018 en anderzijds doordat er in 2019 meer voorlopige toekenningen zijn afgegeven dan was verwacht.

En dan nu het beeld per strategische doelstelling per thema.

Betaalbaarheid

We streven naar een situatie waarbij de netto woonlasten bij doelgroepen met een inkomen tot € 18.000,- ongeveer een derde van het verzamelinkomen bedragen. We kunnen het inkomen en de netto woonlasten per doelgroep nog niet concreet meten. Het onderzoek betaalbaarheid en beschikbaarheid van Partoer, dat in 2019 is uitgekomen, geeft wel meer inzicht in het inkomensniveau per kern of cluster van kernen. Daaruit blijkt dat het inkomensniveau in deze regio (€ 24.700,-) lager dan voor de gehele provincie Fryslân (€ 25.500,-) en flink lager dan voor heel Nederland (€ 27.800,-) ligt. Dit wordt niet zozeer veroorzaakt door een grote groep met een laaginkomen (tot € 22.000,-), onze regio kenmerkt zich vooral door een beperkte groep huishoudens met een hoog inkomen (vanaf € 43.200,-). Het aandeel huishoudens met een inkomensgrens geënt op de bijstandsuitkering ligt zelfs iets lager dan landelijk. Hoe de woonlasten zich verhouden tot het inkomen is onderwerp van onderzoek in 2020.

Met de volgende acties hebben we in 2019 actief gewerkt aan het verbeteren van de betaalbaarheid van onze woningvoorraad:

- het vragen van een lage gemiddelde huurverhoging van 1,76%;
- de oplevering van 144 nieuwbouwen met een huurprijs onder de eerste of tweede toeslaggrens;
- de verbetering van de energetische kwaliteit van 76 woningen zonder directe huurverhoging;
- plaatsing van zonnepanelen op 310 woningen voor een beperkte bijdrage van € 1,- per maand per paneel.

Met deze acties is het ons gelukt om de woningvoorraad nog steeds binnen de wensportefeuille van onze woningvoorraad qua betaalbaarheid te laten passen.

Verder zijn we in 2019 gestart met de Voorzieningenwijzer, een belangrijk instrument om de betaalbaarheid voor kwetsbare huurders te verbeteren. Dit doen we samen met de gemeenten, Wonen Noordwest Friesland, met ondersteuning van De Bewonersraad. In 2019 zijn er 60 huishoudens bezocht en kan er ongeveer € 550,- per huishouden worden bespaard.

Tot slot kan de beperkte huurachterstand een indicator zijn voor een goede betaalbaarheid. De huurachterstand was in 2019 0,74%. Landelijk is dit 1,27%. Ook het aantal ontruimingens wegens huurachterstand was in 2019 met 4 erg beperkt.

Beschikbaarheid

Onze doelen:

- Woningzoekenden kunnen binnen 2 maanden bij ons huren. Deze woning staat dan niet noodzakelijkerwijs op de preferente plek.
- Iedere woningzoekende kan binnen afzienbare tijd, gemiddeld binnen 1 jaar, bij ons (blijven) huren naar behoefte, mogelijkheden en financiële draagkracht.
- Oudere huurders faciliteren we om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen, indien zij dit wensen. Als dit onmogelijk is, faciliteren we binnen onze mogelijkheden op maat naar een geschikter onderkomen.

In 2019 zijn er 651 huurcontracten uitgegeven. Dit is meer dan we hadden verwacht (550). We hebben nog geen indicatie van wachttijd van woningzoekenden voor een passende woning. In 2019 zijn we gestart met de voorbereidingen voor het inzichtelijk maken hiervan en in 2020 verwachten we de eerste resultaten te kunnen rapporteren. We hebben wel inzicht in de verhuurgegevens, reactiegraad, afwijzingsgraad en weigeringsgraad. Hieruit blijkt dat we gemiddeld 33,8 reacties hebben per woning en dat het aantal reacties per woning toeneemt. In 2018 was dat 27,3. De druk op de sociale huurmarkt lijkt daarmee toe te nemen.

In 2019 hebben we 34 huurwoningen verkocht. Dit is veel meer dan de geplande 12. We merken dat de markt om woningen te verkopen gunstig is. Woningen met het label 'verkoop' worden niet alleen verkocht bij mutatie, maar ook gekocht door zittende huurders. Deze toegenomen verkoop is een gunstige ontwikkeling, want daarmee lossen we het probleem van versnipperd bezit op en creëren we extra inkomsten die we goed kunnen gebruiken voor onze transitieopgave. De nadelen zijn beperkt. Doordat de woningen veelal gekocht worden door mensen met een beperkt inkomen, vervult de woning nog steeds een rol in het realiseren van onze primaire doelstelling. Daarnaast betekent de verkoop niet dat we meer woningen moeten bijbouwen, omdat we een afname van onze woningvoorraad nastreven.

Met ons programma Langer Thús faciliteren we ouderen om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. We hebben 82 keer hiervoor werkzaamheden uitgevoerd: 46 keer eenvoudige aanpassingen op verzoek en 36 keer bij een groot onderhoudsproject. Hierbij is 28 keer een tweede toilet op de verdieping gerealiseerd.

Leefbaarheid

Onze doelen:

- We dragen zorg voor een schone, hele en veilige leefomgeving voor onze huurders.
- We zetten in op een zachte landing van de krimp en het leefbaar houden van kwetsbare kernen.
- We stellen mensen in staat om een woning te bewonen die past bij hun inkomen, bij hun leefstijl en bij hun levensfase.

- We bieden een vangnet aan die mensen waar het zelfstandig wonen niet vanzelf gaat. Dit doen we samen met netwerkpartners, ieder vanuit zijn eigen professionaliteit.

In 2019 zijn er 3 Thús-om-húsprojecten uitgevoerd, gekoppeld aan een groot onderhoudsproject. Deze projecten bestonden uit een schouw, samen met vertegenwoordigers van de gemeente en het dorpsbelang. Er is vooral aandacht voor de tuinen en de directe omgeving. Ter plekke worden acties afgesproken met de bewoners. Ook is de inrichting rondom een hofjescomplex in Kollumerzaag verbeterd. Tot slot is er aandacht geweest voor leefbaarheid bij de in 2019 opgeleverde nieuwbouw.

In 2019 zijn er 225 gesprekken geweest met huurders om ervoor te zorgen dat ze een woning kunnen bewonen die past bij hun inkomen, leefstijl en levensfase. Dit zijn er veel meer dan vorig jaar (170). Er zijn 43 speciale huurovereenkomsten afgesloten.

Er zijn in 2019 veel overlastmeldingen geweest: 612 meldingen door 292 melders. Op basis van de beperkte gegevens die we vorig jaar hadden, lijkt dit vergelijkbaar met 2018.

Tot slot is in het kader van het verbeteren van de leefbaarheid het sociaal beheer van onze gestapelde complexen inhoud gegeven en hebben onze vakmannen 53 keer een melding gedaan bij onze woonconsulenten sociaal van een situatie die extra aandacht vraagt.

Inspelen op krimp

Als specifiek onderdeel van leefbaarheid proberen we een zachte landing van de krimp te realiseren.

- Onze vastgoedstrategie (SVB) is erop gericht onze woningvoorraad aan te laten sluiten bij de vraag, nu en in de toekomst. Dat doen we door te sturen op variatie in levensduur en volgend op de krimp onze voorraad naar beneden bij te stellen, rekening houdend met de behoefte van onze huurders.
- Bij het inspelen op de krimp houden we rekening met de emoties die bij het krimpproces horen.
- We stimuleren het ontwikkelen van nieuwe initiatieven vanuit de bevolking, zodat krimpdorpen zich duurzaam ontwikkelen.
- We ontwikkelen per kern met kwetsbaar bezit een visie op onze bijdrage aan een zachte landing van de krimp.

De werkgroep Krimp en Kwetsbare Kernen vanuit de prestatieafspraken kwam afgelopen jaar 5 keer bij elkaar. De werkgroep heeft vooral kennis gedeeld en de mogelijkheden om gebruik te maken van het provinciale transitiefonds onderzocht.

Voor het project Nije Spiker in Ternaard, een woonvorm voor ouderen tussen het verpleegtehuis en zelfstandig wonen in, is in heel 2019 veel overleg gevoerd. In stuurgroep en werkgroepverband. Er is een gezamenlijke visie op wonen, zorg en welzijn ontwikkeld in Ternaard. De fysieke vertaling daarvan laat nog even op zich wachten, omdat de KwadrantGroep de Spiker te koop heeft aangeboden. Totdat duidelijk is wie de nieuwe eigenaar wordt, is de stuurgroep ontbonden. De werkgroep welzijn en zorg gaat door. Uit de reactiegraad blijkt dat de regio boven Dokkum het minst populair is. Omdat 2019 het eerste jaar is dat we deze gegevens op regioniveau hebben, kunnen we nog geen vergelijk met voorgaande jaren maken en nog niets zeggen over de ontwikkeling. Het nieuwe monitoringssysteem van ANNO is pas in 2019 opgeleverd en levert hier ook nog geen inzicht in.

Kwaliteit van het bezit

Vanwege de onderhoudsachterstand is het verbeteren van de kwaliteit van ons bezit een belangrijke doelstelling. De kwaliteit van onze woningvoorraad verbeteren we door sloop en vervangende nieuwbouw, groot onderhoudsprojecten, planmatig onderhoud, contract- en overig onderhoud.

De sloop en vervangende nieuwbouwprojecten zijn in 2019 voorspoedig verlopen. Er zijn 144 nieuwe woningen opgeleverd in 2019. Nieuwbouwprojecten die voorgaande jaren zijn opgestart, zijn afgerond en de projecten voor 2019 zijn alle opgestart. Bijna een derde is ook opgeleverd. De rest staat gepland voor 2020.

Alle resterende planmatig en groot onderhoudsprojecten uit 2018 zijn in 2019 afgerond. De onderhoudsprojecten uit 2019 zijn grotendeels in 2019 uitgevoerd. Het planmatig onderhoud voor 97,6%, het groot onderhoud voor 79,2% en het contractonderhoud en overige projecten voor 76,1%. Om binnen de budgettaire ruimte te blijven hebben we wel de programma's moeten aanpassen. Er worden minder woningen of minder werkzaamheden uitgevoerd dan gepland. Dit heeft consequenties voor de onderhoudsbegrotingen van de volgende jaren.

Uit de cijfers van 2019 blijkt verder dat het aantal reparatieverzoeken niet afneemt. Iets wat je wel zou mogen verwachten als de kwaliteit toeneemt. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de nieuwe manier van registreren. Dit wordt in 2020 duidelijker. De totale reparatiekosten ten opzichte van 2018 zijn met 5% gedaald.

Al met al is in 2019 wederom een grote verbetering van de kwaliteit van onze woningvoorraad gerealiseerd.

Duurzaamheid

Dit geldt ook voor het verduurzamen van onze woningvoorraad. Dit is gebeurd door sloop-nieuwbouw, het isoleren van onze woningen en het plaatsen van zonnepanelen. De acties leidden ertoe dat we per eind 2019 op gemiddeld label C zitten voor onze woningvoorraad. De doelstelling gemiddeld label B in 2021 is daarmee haalbaar.

Kwaliteitsontwikkeling

Het lukt ons steeds beter om de ontwikkeling van de kwaliteit van onze woningvoorraad in beeld te brengen. Daarmee wordt ook inzichtelijk of we onze doelstellingen halen. De kwaliteit aan de buitenzijde van onze woningvoorraad is al goed en hebben we in 2019 nog verder kunnen verbeteren. De kwaliteit aan de binnenzijde van de woningen is de afgelopen jaren sterk verbeterd. De gemiddelde technische leeftijd die in 2013 bijna 40 jaar was, is voor de woningen die we regulier of lang willen doorexpluiten iets meer dan 20 jaar en komt daarmee dichterbij de gewenste 12,5 jaar.

Tot slot willen we jaarlijks 5% woningen aan onze woningvoorraad toevoegen die voldoen aan de basiskwaliteit. Dit is in 2019 niet gelukt vanwege het nog niet volledig afgerond zijn van de groot onderhoudsprojecten. Nadat deze begin 2020 zijn afgerond, wordt deze doelstelling alsnog gehaald.

Huurderstevredenheid

Doel: We willen dat onze huurder tevreden is over zijn woning en onze dienstverlening. Wij realiseren dat wanneer we in de Aedes-benchmark op het onderdeel huurderstevredenheid scoren op het gemiddelde van de Friese woningcorporaties.

Afgelopen jaar is op verschillende manieren gewerkt aan het verbeteren van de huurderstevredenheid. Uit de meting voor de Aedes-benchmark voor Thús Wonen blijkt dat we mooie vooruitgang hebben geboekt en onze doelstelling hebben behaald.

	Thús Wonen	Friesland	Landelijk
Nieuwe huurders	7,6	7,6	7,7
Reparatieverzoek	7,6	7,5	7,6
Vertrokken huurder	7,8	7,6	7,5

Thús Wonen presteerde op het onderdeel 'Nieuwe huurders' gelijk aan het Friese gemiddelde en 0,1 onder het landelijk gemiddelde. Op het onderdeel 'Huurders met een reparatieverzoek' presteerde Thús Wonen 0,1 boven het Friese gemiddelde en op het landelijk gemiddelde. Op het onderdeel 'Vertrokken huurder' presteerde Thús Wonen zowel boven het Friese gemiddelde (0,2) als het landelijk gemiddelde (0,3).

Huurderscontacten

Onze doelstelling: We benaderen onze huurder vriendelijk en respectvol, zodat deze zich gehoord voelt en zijn vraag of opmerking op een goede, eenduidige, navolgbare manier wordt opgepakt of afgehandeld.

In 2019 zijn er weer bijna 10.000 klantcontacten geweest. Het lukt nog niet om deze allemaal binnen twee dagen af te handelen.

Klachtenafhandeling

Onze doelstelling: We handelen klachten zodanig af dat onze huurders zich gehoord voelen, dat er procedureel correct wordt gehandeld en er een redelijke oplossing, passend bij het beleid van Thús Wonen, wordt geboden.

Sinds 1 januari 2019 is Thús Wonen aangesloten bij de Provinciale Klachtencommissie. Er zijn 4 klachten gemeld. Hiervan zijn 3 klachten ontvankelijk verklaard. Twee klachten zijn gedeeltelijk gegrond verklaard en is het advies van de klachtencommissie overgenomen. De derde klacht is in der minne geschikt.

Daarnaast zijn er ook klachten bij Thús Wonen gemeld. De aantallen en soort worden nog niet bijgehouden. In 2020 wordt ons interne klachtenbeleid geactualiseerd en wordt de registratie verder opgepakt.

Relatie stakeholders

Doel: We zijn voor onze belanghouders een betrouwbare partner. We willen samen met onze belanghouders werken aan oplossingen voor de belangrijke vraagstukken van onze regio. Door waar nodig constructief en efficiënt samen te werken helpen we elkaar bij het realiseren van onze afzonderlijke doelen en versterken we de regio als geheel. Hierbij benutten we het beschikbare potentieel van de regio en kiezen we waar mogelijk voor eenvoudige en duurzame oplossingen.

In 2019 is er nauw samengewerkt met onze belanghouders. Er is regulier bestuurlijk en ambtelijk overleg met De Bewonersraad en de gemeenten.

Er is overleg met de KwadrantGroep rondom het vraagstuk wonen-zorg-welzijn in Ternaard. Er is naast het zaakgerichte overleg met diverse zorgpartijen ook contact gezocht op bestuurlijk niveau.

En er is intensief contact met de collega-corporaties, bijvoorbeeld via de VFW en met onze brancheorganisatie.

Uit het visitatierapport komt naar voren dat onze belanghouders de samenwerking waarderen.

Duurzame inzetbaarheid

Doel: Wij willen dat wat de medewerker wil en kan en wat het werk (Thús Wonen) vraagt en biedt zo goed mogelijk op elkaar laten aansluiten zodat er een goede 'fit for the job' blijft bestaan.

Afgelopen jaar hebben we het in 2018 ingezette programma 'Duurzame Inzetbaarheid' verder uitgewerkt. Er is aandacht aan besteed bij de personeelsgesprekken, er is een trainingscarrousel gestart en er is veel aandacht besteed aan frequent ziekteverzuim en re-integratie bij langdurig zieken. Door de positieve ontwikkeling ziekteverzuim en de toename van het aantal opleidingen en trainingen dat wordt gevolgd, lijkt dit zijn vruchten af te werpen.

Efficiënte bedrijfsvoering

Doelen:

- We ontwikkelen ons naar een procesgerichte organisatie, zetten in op eenvoudige processen en stimuleren de onderlinge verbondenheid tussen afdelingen.
- We beschrijven, analyseren en optimaliseren voor in elk geval 2 primaire processen de procesgang.
- We beschrijven, analyseren en optimaliseren voor in elk geval 2 ondersteunende processen de procesgang.
- We verbeteren de kwaliteit van onze data, met name op gebied van de (technische) kwaliteit van ons bezit.
- Wij optimaliseren onze verantwoording in de Aedes-benchmark en in onze eigen tertiaalrapportages door middel van het doorontwikkelen van stuurrapportages en eenvoudig aanleveren van prestaties op indicatoren.

De verbondenheid tussen de verschillende afdelingen is in 2019 erg verbeterd. Hierbij hebben de 3 MT-leden van Wonen, Service & Onderhoud en Vastgoed een belangrijke rol gespeeld. Door bijvoorbeeld regulier de resultaten van het nabellen van onvoldoendes te bespreken en afspraken te maken hoe dit op te lossen, is de huurderstevredenheid en de onderlinge verbondenheid verbeterd.

In 2019 is het volledige verhuur- en mutatieproces herontwikkeld, geïmplementeerd en wordt maandelijks gemonitord of het de gewenste verbeteringen levert. Omdat dit erg veel tijd kostte, is het niet gelukt om dit ook voor het reparatieproces te doen. Wel is het proces vaststellen huurprijs geoptimaliseerd in nauwe samenwerking met de controller. In het kader van het verbeteren van de ondersteunende processen is het aanleveren van de fase-documenten voor sloop en vervangende nieuwbouw gestroomlijnd. Daarnaast is het incassoproces opnieuw beschreven, dit in gezamenlijkheid met de gemeente.

De kwaliteit van de data is het afgelopen jaar verder verbeterd. De streefwaarde 80% van onze woningen opnemen is niet behaald, maar met 68% is een mooi resultaat neergezet, zeker gezien de tussentijdse uitbreiding van het aantal op te nemen gegevens. Een minimale leegstand is een belangrijke indicator voor efficiënte bedrijfsvoering.

Afgelopen jaar is veel energie gestoken in het zichtbaar maken van verschillende soorten leegstand en het juist administreren van de leegstand. Dit levert een eerste globaal beeld dat nog verder zal worden ontwikkeld. Dat huidige beeld heeft duidelijk gemaakt dat een groot deel van de leegstand (30%) zit bij sloop en vervangende nieuwbouw. Een ander groot deel van de leegstand zit bij mutatieleegstand (17%). Het derde tertiaal is de

leegstand over de gehele linie iets gedaald. In de maand december is te zien dat het herontwikkelde verhuur- en mutatieproces zijn eerste vruchten qua vermindering van de leegstand af begint te werpen.

Presteren naar vermogen

Sinds de invoering van de beleidswaarde en de realisatie van steeds meer nieuwbouw is niet alleen de ICR, maar ook Loan to Value beperkend geworden. Beide ratio's liggen boven de minimale waarden die opgelegd zijn door de Autoriteit woningcorporaties (Aw) en het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW).

Niet-daeb bezit

In totaal zijn er in 2019 3 woningen en 2 grondposities verkocht. In totaal heeft dit € 1.036.000 opgeleverd waar € 490.000 was ingerekend in de begroting. Hiermee is de interne lening volledig afgelost. Ook de rekening-courantverhouding met daeb is verlaagd.

Algemene conclusie

Als we alle thema's overzien, is er veel opgepakt in 2019. De meeste acties uit de prestatiebegroting zijn gerealiseerd. Hier en daar hebben we nog meer gedaan dan we ons hadden voorgenomen. Wetende dat we ook nog binnen de vooraf geplande financiële kaders gebleven, mogen we tevreden terugkijken op een goed jaar.

2. Financiën 2019

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 € 624.655.000. Dit is een stijging van 7%. Het resultaat na belastingen is € 24.477.000. Ook dit is voornamelijk veroorzaakt door 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 2019 kenmerkt zich door een wederom sterk aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2018. 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 € 49 miljoen gegroeid naar een waarde van € 611 miljoen. Dit betreft een waardegroei van circa 9%.

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.

Het bezit van Thús Wonen ligt in een regio die door het Ministerie als krimpregio is aangewezen. In het verslagjaar 2018 is in krimpregio's de verplichting ontstaan om het bezit volgens de fullversie van het Handboek modelmatig waarden marktwaarde, te waarden door een externe taxateur. In het verslagjaar 2019 was deze verplichting er nog steeds, waardoor wederom een externe taxateur het bezit van Thús Wonen heeft getaxeerd.

De marktwaarde is de hoogste van de waarde van doorexploiteren of uitpanden. De doelstelling van Thús Wonen is om mensen te faciliteren met fatsoenlijke en betaalbare woningen. Verkopen van woningen gebeurt daarom zeer beperkt. Daardoor wordt de gepresenteerde marktwaarde voor een heel groot deel niet 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, ook in het jaarverslag 2019, de beleidswaarde in plaats van de bedrijfswaarde in de toelichting van de jaarrekening. De richtlijnen voor de parameters die gehanteerd worden bij de berekening van de beleidswaarde zijn in het verslagjaar meer uitgewerkt in een schrijven van SBR-Wonen.

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 het WSW. In het jaar 2020 is de verwachting dat er een definitief normenkader zal komen. De uitkomsten van de beleidswaarde in de jaarverslagen 2018 en 2019 van alle corporaties zal voor de Aw en het WSW als input dienen om te komen tot een definitieve sectornorm voor LTV en solvabiliteit. Het 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 de Aw en het 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.

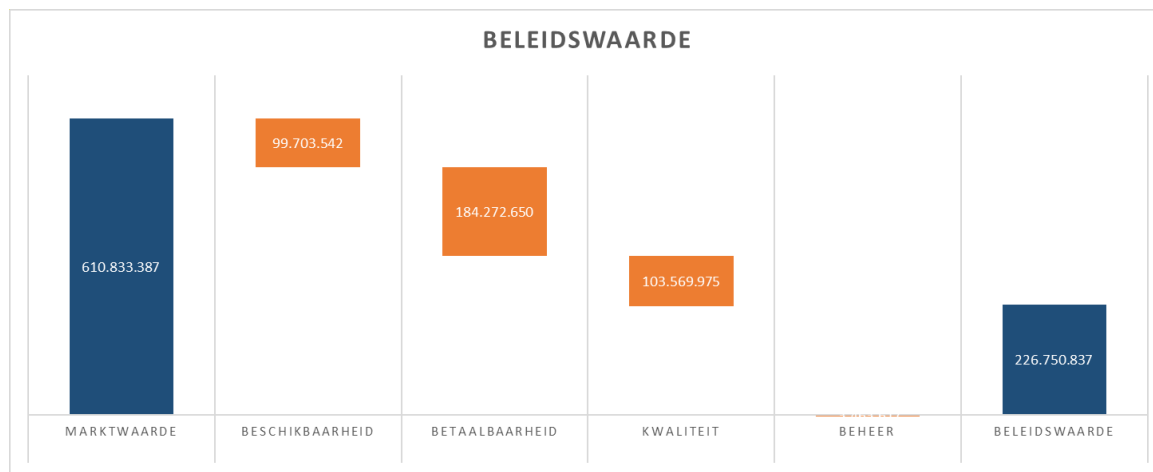
Bij het opstellen van de jaarrekening maakt Thús Wonen diverse oordelen en schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling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

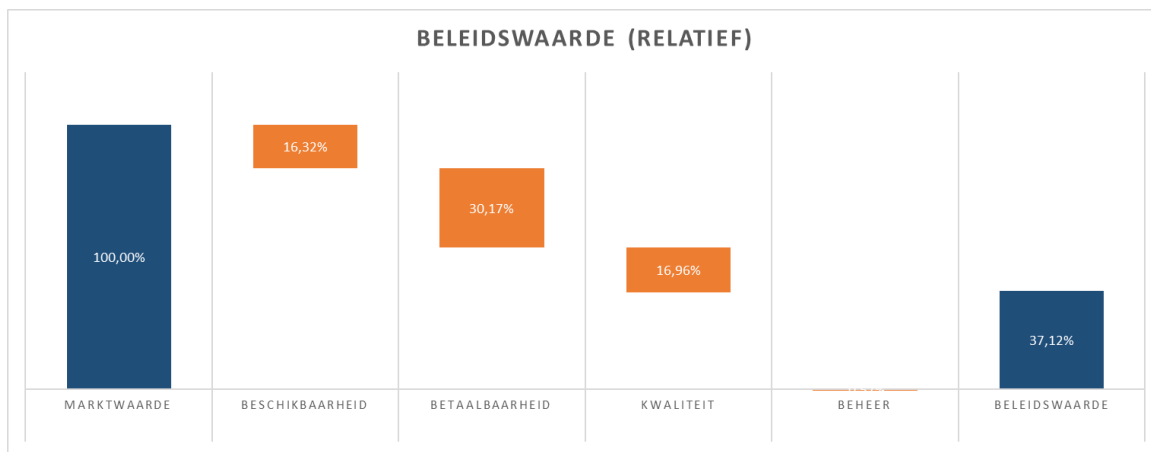
De beleidswaarde kent als vertrekpunt de marktwaarde in verhuurde staat waarbij er in het kader van de beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer aansluiting wordt gezocht bij het beleid van de corporatie in plaats van de uitgangspunten in de markt. Met deze toelichting wordt nadere duiding 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.

Verschillen tussen marktwaarde en beleidswaarde

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

Complex	TOTAAL		
		Absoluut	Relatief
Marktwaarde	610.833.387		
Beschikbaarheid		-99.703.542	-16,32%
Betaalbaarheid		-184.272.650	-30,17%
Kwaliteit		-103.569.975	-16,96%
Beheer		3.463.617	0,57%
Beleidswaarde	226.750.837		





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 doorexploiteren en uitponden als marktwaarde gezien. In de meeste gevallen geeft het uitpondscenario de hoogste waarde. Thús Wonen heeft maar een beperkte verkoopstrategie. Als, conform ons beleid, alleen het scenario doorexploiteren voor de marktwaarde wordt gehanteerd daalt de marktwaarde met € 100 miljoen naar € 511 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 bij Thús Wonen lager dan gemiddeld bij andere corporaties doorgaans het geval is, gemiddeld 62,5% van de maximaal redelijke huur. Dit draagt in belangrijke mate bij aan onze doelstellingen met betrekking tot betaalbaarheid. Daarmee is de streefhuur 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. De afslag is ruim € 184 miljoen.

Kwaliteit

We hebben de afgelopen periode veel geïnvesteerd in onze woningen en een groot deel van de onderhoudsachterstand ingehaald. De kwaliteit van de buitenschil van de woningvoorraad is weer op orde. Voor het verbeteren van de kwaliteit van de binnenkant van de woningen en voor het verbeteren van de energieprestatie heeft Thús Wonen de komende jaren nog een stevige opgave. De gemiddelde kosten per woning, voor onderhoud, liggen daarom 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. De afslag is ruim € 103 miljoen.

Beheer

De beheerlasten van Thús Wonen liggen iets lager dan de lasten waarmee gerekend wordt bij het bepalen van de marktwaarde. Thús Wonen probeert zo efficiënt mogelijk te

werken om de beheerlasten te beperken. Dit heeft in 2019 geresulteerd in beheerlasten die nagenoeg op het gemiddelde liggen van de gehele landelijke markt.

Scheiding daeb en niet-daeb

De scheiding daeb en niet-daeb houdt in, dat er een administratieve scheiding is tussen bezit dat 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 7.

Treasurybeleid

In maart 2020 heeft Thús Wonen een aangepast treasurystatuut 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 is een risicomijdende organisatie. De organisatie is bereid risico's te nemen op het moment dat er een goede onderbouwing is, waarin een duidelijk balans is tussen maatschappelijke prestaties en een voorzichtige houding. De risico's moeten redelijk goed in te schatten zijn wat betreft omvang en impact. Beheersing is dus belangrijk bij het nemen van risicovolle besluiten.

Thús Wonen integreert het denken in en over risico's steeds meer in de bedrijfsvoering. In diverse beleidsstukken en investeringsvoorstellen wordt een paragraaf opgenomen over risico's.

Bij het opstellen van de begroting 2019 en 2020 is aandacht geweest voor de risico's die verbonden zijn aan de doelstellingen van de organisatie. Deze risico's zijn expliciet opgenomen in de tekst van de prestatiebegrotingen. Voor alle in deze paragraaf genoemde risico's geldt, dat de risicobereidheid laag is.

Ook is bij het opstellen van de aangepaste strategie van Thús Wonen, het kerndocument 'Thús voor iedereen', een SWOT-analyse uitgevoerd door het MT, samen de HR-adviseur en de leden van het strategische overleg, hierin zijn de beleidsadviseurs van de afdelingen Wonen, Vastgoed en Interne Bedrijfsvoering vertegenwoordigd. De resultaten zijn terug te vinden in het genoemde kerndocument.

Bewustwording

Doordat het onderwerp risico's en beheersmaatregelen een vast onderdeel is geworden van op te stellen beleidsdocumenten, bestuursvoorstellen e.d. is de risicobewustheid in de organisatie toegenomen. De controller blijft hier aandacht voor vragen in de controladviezen. Zoals hierboven reeds aangegeven, blijkt uit de aandacht voor risico's in diverse documenten dat de bewustwording is toegenomen.

Compliance

Op het gebied van compliance wordt tweemaal per jaar getoetst of de gehanteerde werkwijzen blijven aansluiten bij de ontwikkelingen in wet- en regelgeving. Binnen het MT worden de actiepunten die uit dit compliance-overleg volgen, gemonitord. Door gebruik te maken van nieuwsbrieven en de kennis van de landelijke netwerken van Aedes van controllers en bedrijfsjuristen, wordt geborgd dat de lijst van relevante wet- en regelgeving up-to-date blijft.

Interne controles en audit

In 2019 is in het kader van de OOB-status hard gewerkt aan het verder ontwikkelen van het systeem van interne controles en audits. Hiervoor wordt het 3-Lines Of Defence model gehanteerd. De meest relevante controles zijn inmiddels in uitvoering genomen. Naast de interne controles wordt jaarlijks in overleg met MT, directeur-bestuurder, auditcommissie van de RvC en de externe accountant een auditplan opgesteld door control. In dit plan wordt op basis van de ingeschatte risico's bekeken welke onderwerpen in het voorliggende jaar worden geaudit.

In 2019 zijn er audits en interne controles gedaan op de onderwerpen:

- *Jaarlijkse Huuraanpassing*

Hierbij zijn geen afwijkingen geconstateerd.

- *Staatssteun en passend toewijzen*

De constatering is dat dit proces goed onder controle is.

- *AVG*

Deze audit is door een externe partij uitgevoerd en heeft geleid tot een document met veel bruikbare aanbevelingen. Deze zijn vertaald in een nieuw actieplan.

- *Lonen en salarissen bestuurders en de salarisadministratie*

Hierbij zijn geen afwijkingen geconstateerd.

- *Autorisatiewijzigingen ICT*

Hierbij zijn geen afwijkingen geconstateerd.

- *Inkoop- en aanbestedingsbeleid, opdrachtgeverschap*

Hierbij zijn geen fouten geconstateerd, wel zijn enkele aanbevelingen gedaan die worden opgevolgd door het MT.

- *Nacalculatie projecten*

Naar aanleiding van het vooronderzoek voor deze audit is besloten het nacalculatieproces opnieuw in te richten.

Naast de interne controles (1^e en 2^e lijn) en het auditplan (3^e lijn) wordt onze organisatie jaarlijks gecontroleerd door de externe accountant. De aanbevelingen die volgen uit de interimcontrole (managementletter) en de jaarrekeningcontrole (accountantsverslag), worden door het management actief opgepakt. Door middel van de follow-up, die na elke rapportage van de accountant wordt bijgewerkt, 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.

Belangrijkste strategische risico's 2019

De risico's van Thús Wonen worden ingericht volgens het onderstaande model¹. Dit model is opgenomen in het risicomanagementbeleid, dat in 2019 is uitgewerkt en in 2020 in het definitieve besluitvormingsproces wordt vastgesteld.

De interne gebieden betreffen de strategische en operationele risico's. Het zijn risico's waar we zelf in hoge mate invloed op hebben.

De externe risicogebieden zijn in dit model verdeeld in macro-economische en markt-risico's. Op deze risico's hebben we minder invloed, we kunnen deze niet of moeilijk controleren of sturen.

Naar aanleiding van de huidige coronacrisis zijn voor een aantal risico's nog aanvullende inzichten opgenomen. Deze risico's zijn gemerkt met een *. Voor alle in deze paragraaf genoemde risico's geldt, dat de risicobereidheid laag is.



Figuur: Model Risicomanagement

Strategische risico's

Sociale problematiek en verminderde zelfredzaamheid*

We zien een toename van huurders die te maken hebben met verward gedrag of andere sociale problematiek. Ook wordt er steeds meer een beroep gedaan op hulpverlening. Voor dorpen en wijken lopen we hierdoor het risico dat de leefbaarheid en het gevoel van veiligheid afneemt. Ook voor ons personeel is er een toename van de werkdruk en veiligheidsrisico's.

Beheersmaatregelen:

We investeren in de relatie met zorgpartijen en gemeenten. Voor het eigen personeel zorgen we voor concrete opleidingen op dit specifieke terrein. Ook zorgen we voor voldoende formatie in het team woonconsulenten sociaal.

* Momenteel is er sprake van social distancing. Hierdoor wordt er minder zorg verleend aan juist de meest kwetsbare mensen. Dat terwijl de huidige maatschappelijke en sociale omstandigheden meer mensen raakt en waarschijnlijk meer zorgvraag creëert.

¹ Bron: brochure 'Integraal risicomanagement bij Woningcorporaties', Boelen en van Egeraat, 2019

Hierdoor kunnen we versneld te maken krijgen met personen met verward gedrag, huiselijk geweld en agressie, verwaarlozing etc.

Duurzaamheidsinvesteringen

Thús Wonen investeert veel in duurzaamheidsmaatregelen. De positieve financiële gevolgen komen vooral bij de huurder terecht. De ingrepen zijn daardoor vanuit Thús Wonen bezien niet rendabel en niet altijd terug te verdienen door middel van huurverhoging. Risico is dat Thús Wonen hierdoor niet kan voldoen aan de duurzaamheidsambities en verwachtingen.

Beheersmaatregel:

Duurzaamheidsingrepen uitvoeren tegen huurverhoging en/of minder investeren in duurzaamheid.

Zo goed mogelijk gebruik maken van beschikbare subsidies.

Financiële risico's: Beleidswaarde*

De beleidswaarde heeft invloed op de financiële ruimte die de organisatie heeft in de toekomst. Als gevolg van de introductie van deze waarde heeft Thús Wonen te maken met een daling van de Loan to Value. Hierdoor daalt de investeringsruimte. Aangezien de beleidswaarde is gekoppeld aan de marktwaarde en het bedrijfsbeleid, is deze waarde aan schommelingen onderhevig. De lastige voorspelbaarheid zorgt voor onzekerheid over de (toekomstige) ruimte voor het aantrekken van liquide middelen.

Beheersmaatregelen:

Met behulp van assetmanagementsoftware bouwen we een simulatiemodel om lange-termijneffecten van beleidskeuzes in kaart te brengen en scenario's door te rekenen. Daarnaast wordt het programma 'robuuste meerjarenbegroting' ingezet om de financiële effecten zo goed mogelijk te vertalen naar een haalbare meerjarenbegroting. Daarbij is speciaal aandacht voor het onderdeel onderhoudslasten, die invloed heeft op de hoogte van de beleidswaarde.

*De ontwikkeling van de waarde van het vastgoed is als gevolg van de coronacrisis onzeker. De verwachting op dit moment is dat de waarde gaat dalen als gevolg van de instabiele markt. Ook zou het kunnen dat er een hogere disconteringsvoet gehanteerd gaat worden. Wanneer de marktwaarde daalt, hoeft dat trouwens niet een-op-een effect te hebben op de beleidswaarde.

Beschikbaarheid en krimp*

*Als gevolg van de coronacrisis is er het risico dat er op korte termijn meer ouderen komen te overlijden. Hierdoor zou de krimp sneller kunnen toeslaan dan tot nu toe verwacht werd. Daarnaast lopen we het risico op leegstand, doordat zorgpartijen hun huurcontracten niet verlengen, mede als gevolg van vraaguitval door de coronacrisis. Aan de andere kant zou het kunnen dat mensen toch eerder de voorkeur gaan geven voor het wonen in minder dichtbevolkt gebied, waardoor de markt in onze regio juist aantrekt. Een andere reden waardoor de vraagdruk zou kunnen toenemen, ligt erin dat meer mensen door inkomensdaling beroep gaan doen op een sociale huurwoning. Voor sommige kernen in ons bezit is dit een probleem, voor anderen juist een kans.

Beheersmaatregelen:

Binnen het bestaande sloop-nieuwbouw beleid verwachten we de genoemde schommelingen op te kunnen vangen, door minder woningen terug te bouwen.

Operationeel

Personeel

Om onze werkzaamheden goed uit te voeren en mee te bewegen met de maatschappelijke en technologische ontwikkelingen is het van belang dat we voldoende en goed gekwalificeerd personeel kunnen inzetten. We lopen het risico dat dit niet lukt.

Beheersmaatregelen:

In de personeelsgesprekken en in teamoverleggen is nadrukkelijk aandacht voor het thema 'duurzame inzetbaarheid'. Er is ingezet op het aanbieden van scholing om zo deze ontwikkeling te blijven stimuleren. Waar nodig wordt externe expertise ingezet.

Marktrisico's

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 onze huurders en evalueren ons huurprijsbeleid en passen dat, waar nodig, aan.

*Als gevolg van de economische recessie daalt het bestedingsvermogen van onze huurders en zal het aantal bijstandsuitkeringen gaan toenemen. Dit kan voor Thús Wonen tot gevolg hebben dat we meer te maken krijgen met betalingsproblematiek. Door daling van het inkomen zal er ook meer vraag komen naar goedkopere huurwoningen. Het risico dat woningen te duur worden, wordt hierdoor groter.

Marktontwikkelingen in de bouwsector*

Als gevolg van de toegenomen bouwkosten en aangescherpte technische eisen stijgen de stichtingskosten van de nieuwbouw. Hierdoor liggen de onrendabele toppen hoger en lopen we het risico op onrendabele (sloop-)nieuwbouw- en onderhoudsprojecten.

Beheersmaatregelen:

Zorgvuldige inkoopprocedures en inzetten op langetermijnrelaties met aannemers moet ervoor zorgen dat we onze productie op peil kunnen houden en de kosten beheersbaar. 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.

*Als gevolg van de mogelijke economische recessie door de coronacrisis lopen we risico's dat onze aannemers en andere ketenpartners vanwege faillissementen projecten niet meer kunnen uitvoeren of afmaken. Hierdoor kan op langere termijn de staat van de portefeuille negatief beïnvloed worden, omdat er vertraging optreedt in het onderhoud. Faillissementen zijn ook nadelig wanneer we gebruik willen maken van garanties.

Overigens zou de recessie ervoor kunnen zorgen dat de onderhoudskosten dalen. Of dit een langetermijntrend is, is onzeker. Wellicht dat de prijzen voor bouwmaterialen juist weer stijgen als gevolg van logistieke problemen. Welke kant dit op gaat is dus nogal onzeker.

Macro-economische risico's

Overheidsbeleid en heffingen voor corporaties*

Het beleid van de overheid van de afgelopen jaren heeft een verzwaring van de belastingdruk tot gevolg gehad. Hierdoor neemt de financiële ruimte van de corporatie voor investeringen af. We lopen daarmee het risico dat we onze ambities op gebied van vastgoedontwikkeling niet kunnen realiseren.

Gezien de complexiteit is er grote onzekerheid over de hoogte van de uitgaande kasstroom. Ook lopen we het risico dat we belastingvoordelen misslopen.

Beheersmaatregelen:

Door lobby van Aedes in Den Haag proberen we de publieke opinie te sturen. Daarnaast wordt het programma 'robuuste meerjarenbegroting' ingezet om de financiële effecten zo goed mogelijk te vertalen naar een haalbare meerjarenbegroting.

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.

*Als gevolg van de steunmaatregelen van de overheid zal er sprake zijn van een begrotingstekort, ook bij de lokale gemeentes. Hierdoor zal de overheid minder geneigd zijn om de verhuurdersheffing te verminderen en om subsidies uit te geven om bijvoorbeeld duurzaamheid te stimuleren. Ook kan er een negatief effect komen dat er hogere belastingen geheven gaan worden om de tekorten weer aan te vullen. Het beeld dat corporaties rijk zijn, bestaat nog steeds en zal hier geen positief effect op hebben.

Bezuinigingen in de zorg*

Als gevolg van de bezuinigingen in de zorg en de verdere extramuralisering van de zorg neemt de sociale problematiek toe. Dit risico is onder de strategische risico's nader toegelicht. Ook lopen we strategische risico's op gebied van leegstand en krimp door het mogelijk wegvallen van zorgpartijen (zie hiervoor het risico onder beschikbaarheid en leegstand).

*Als gevolg van de coronacrisis komt in de maatschappij steeds meer de discussie op gang, dat zelfredzaamheid niet vanzelfsprekend is en dat er meer behoefte is aan solidariteit en een collectieve aanpak van de problematiek. Het kan zijn dat de verwachtingen van het sociale vangnet hierdoor sterker worden. Hopelijk resulteert deze coronacrisis in een sterkere positie van bijvoorbeeld zorgpartijen. Maar wanneer de door de overheid beloofde oplossingen en verwachtingen niet (snel genoeg) in werkende maatregelen worden vertaald, kan dit ook onrust, teleurstelling en een nog lager vertrouwen in de publieke sector tot gevolg hebben. Dan ontstaat er teleurstelling en wantrouwen bij burgers, omdat hun verwachtingen niet uitkomen. Dit kan een negatief effect hebben op de manier waarop huurders naar ons kijken.

Renteontwikkelingen*

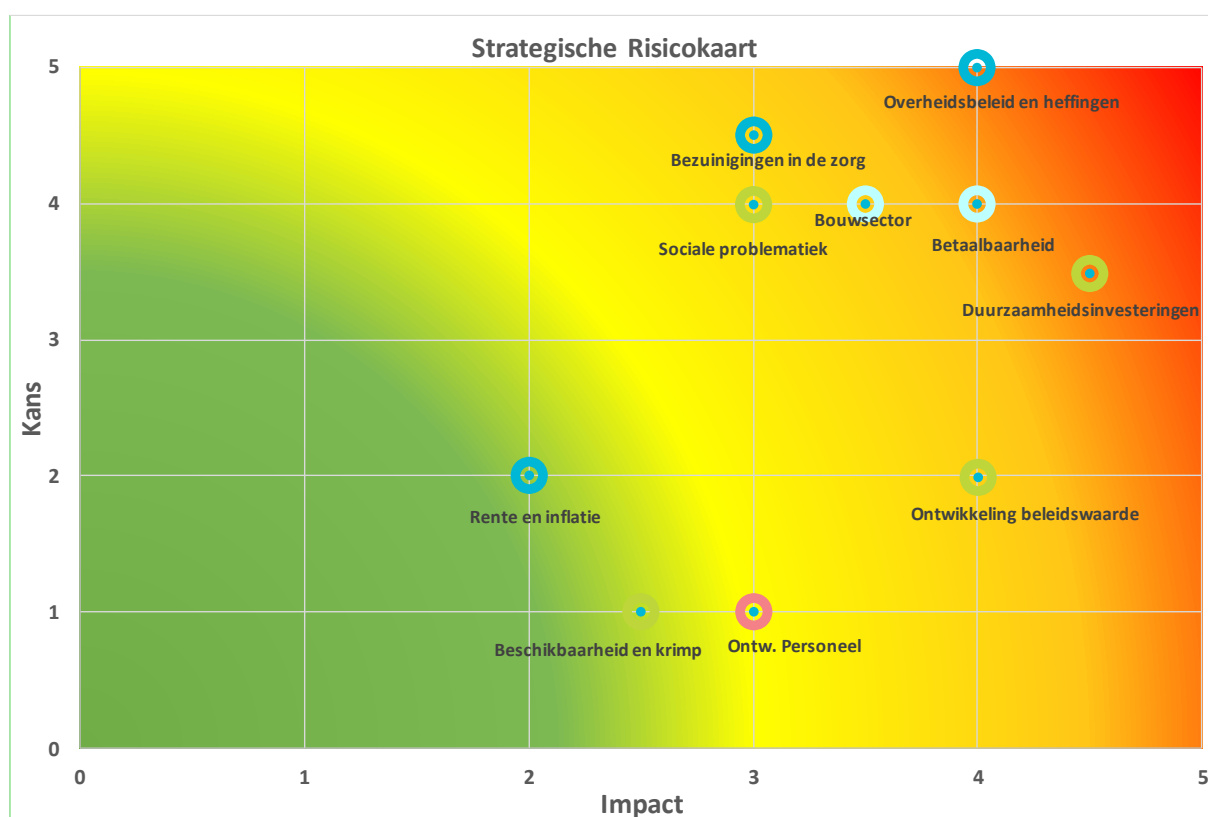
Wij verwachten dat als gevolg van de economische recessie die voortkomt uit de coronacrisis, de rente en de inflatie gaan stijgen.

Beheersmaatregel:

In ons financieringsstrategie houden we rekening met het renterisico door het spreiden van herfinanciering en aflossingsperiodes.

Inschatting van kans en impact van de genoemde risico's

In onderstaande figuur is aangegeven wat onze inschatting is van de genoemde risico's met betrekking tot de kans en impact ervan op Thús Wonen. Deze inschatting is actueel, en dus gemaakt tijdens de coronacrisis. De effecten daarvan zijn daarom ook meegenomen in de totstandkoming van de onderstaande figuur. Hierbij willen we benadrukken dat het inschatten een momentopname is, en deze risico's daarom voortdurend onze aandacht blijven vragen.



Tot slot

Bovenstaande risico's zijn gezamenlijk geïnventariseerd en besproken. De genoemde beheersmaatregelen zijn voor een groot deel ook opgenomen als activiteiten of beheersmaatregelen in de prestatiebegroting. Naar aanleiding van de coronacrisis is een aparte risico-inventarisatie gemaakt. Deze is gedeeld met de organisatie, om een zo breed mogelijk beeld op te halen. Op deze wijze wordt de volledige denkkraft van de organisatie benut voor het in kaart brengen, beoordelen en beheersen van de risico's. Dit zorgt voor een betere afweging en stimuleert de bewustwording in de organisatie.

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 nieuwe kerndocument: Thús voor iedereen.

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 2019 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.

5. Verslag van de Raad van Commissarissen

Inleiding

Thús Wonen zorgt voor een fijne woonplek waar mensen zich thuis voelen. In 2019 is het kerndocument 'Thús voor iedereen' opgesteld, waarin deze missie centraal staat.

De Raad van Commissarissen constateert dat Thús Wonen in 2019 weer veel gerealiseerd heeft. De kwaliteit van de woningen is gemiddeld genomen verbeterd, de huurderstevredenheid is verder toegenomen en in het kerndocument 'Thús voor iedereen' is de koers verhelderd en zijn de strategische doelen opnieuw geformuleerd, met intensieve betrokkenheid van medewerkers en belanghebbenden.

De wijze van totstandkoming van het kerndocument 'Thús voor iedereen' is illustratief voor hoe de organisatie functioneert: niet geïsoleerd, maar juist in verbinding met anderen. Door het betrekken van medewerkers, ondernemingsraad, huurdersorganisatie en andere stakeholders heeft de organisatie onderzocht hoe zij het meest van waarde kan zijn.

In de driehoek (bestuur, RvC en ondernemingsraad) is het vertrouwen verder gegroeid en zijn de relaties goed. Hierdoor wordt informatie gedeeld, is er ruimte voor tegenpraak en begrip/draagvlak voor besluiten. De medezeggenschap binnen Thús Wonen heeft een duidelijke meerwaarde voor het functioneren van de organisatie.

Er is verder geïnvesteerd in de relatie met de stakeholders zoals gemeenten, De Bewonersraad, huurders van maatschappelijk vastgoed en woningcorporaties in de omgeving.

Dat Thús Wonen op de goede weg is, blijkt ook uit de bevindingen van de visitatiecommissie na het visitatieonderzoek, en uit de bevindingen van de Autoriteit woningcorporaties na de Governance audit. Ten slotte laat ook de Aedes-benchmark de positieve ontwikkeling zien.

Thús Wonen wil doorgaan op de ingeslagen weg en de inspanningen erop blijven richten huurders en woningzoekenden nog beter te bedienen.

Thús Wonen is een financieel gezonde organisatie. De financiële mogelijkheden van Thús Wonen zijn in 2019 echter afgenomen door de berekening van de ratio's op basis van de beleidswaarde. Na een zorgvuldige afweging (aan de hand van scenario's) is er daarom voor gekozen in 2020 het groot onderhoud te temporiseren. Door tegelijkertijd vast te houden aan de nieuwbouwplannen blijft Thús Wonen stevig inzetten op de verbetering van de kwaliteit van het bezit.

In 2020 zal opnieuw worden bekeken of de plannen moeten worden bijgesteld. Doel is om optimaal gebruik te maken van de financiële mogelijkheden, terwijl de financiële continuïteit niet in gevaar komt. Door de financiële langetermijneffecten van beleidskeuzes goed te analyseren kan de juiste koers worden uitgezet.

De Raad van Commissarissen vindt dat er een stevige organisatie staat die in staat is om continue de juiste balans te zoeken tussen opgaven en financiële mogelijkheden. Hierin

staat de huurder centraal en worden zorgvuldig afwegingen gemaakt in goed overleg met interne en externe stakeholders.

In dit hoofdstuk legt de RvC verantwoording af over het verslagjaar 2019.

Visitatie

Sinds 1 januari 2007 is iedere corporatie die lid is van de VTW en/of Aedes verplicht zich eens in de vier jaar te laten visiteren. Ook de nieuwe Woningwet schrijft dit voor. In 2019 is Thús Wonen gevisiteerd volgens de nieuwste methodiek, waarbij de visitatie zich primair richt op de maatschappelijke waarde van de corporatie in de lokale context. Een visitatiecommissie heeft teruggekeken op de afgelopen vier jaar (2015 tot en met 2018). De conclusies van deze commissie waren positief. Terugkijkend is te zien dat de prestaties in eerdere jaren wat achterbleven en dat in laatste vier jaar een mooie inhaalslag is gemaakt. Ook onze stakeholders gaven aan tevreden te zijn met de ontwikkeling die Thús Wonen heeft doorgemaakt.

Aan de visitatiecommissie is gevraagd om in de gesprekken met de stakeholders te vragen welke punten Thús Wonen mee moet nemen in haar strategievisie voor de eerstkomende jaren. De antwoorden hebben als input gediend voor het kerndocument 'Thús voor iedereen'.

Met de aanbevelingen die vanuit de visitatiecommissie zijn gekomen én de input die de stakeholders hebben gegeven, gaat Thús Wonen de komende tijd verder aan de slag. Het visitatierapport is te vinden op de website van Thús Wonen.

Governance Inspectie

Op 18 maart 2019 vond bij Thús Wonen een governance inspectie plaats van de Autoriteit woningcorporaties. Er werd een gesprek gevoerd met de bestuurder, de controller en met een afvaardiging van de RvC. Hierin is gesproken over o.a. de relatie RvC en bestuur, het functioneren van de RvC en de bestuurder, de organisatie, de controlfunctie en het investeringsproces. Conclusie van de Autoriteit woningcorporaties is dat de governance van Thús Wonen voldoet aan de criteria voor good governance.

Strategievisie

Het kerndocument 'Thús voor iedereen' (voorheen: het Ondernemingsplan) is in de RvC-vergadering van 19 december 2019 goedgekeurd. In dit kerndocument zijn de missie en visie én de strategiedoelen van de organisatie terug te vinden. Het kerndocument 'Thús voor iedereen' is op de website van Thús Wonen terug te vinden.

De RvC heeft zich in de vergaderingen regelmatig laten informeren over de stand van zaken, ter gelegenheid waarvan inhoudelijk adviezen zijn gegeven. De RvC is daarnaast bij de totstandkoming van het document betrokken geweest door als toehoorder aanwezig te zijn bij de startbijeenkomst en bij enkele interne strategiesessies.

Over toezichthouden

De RvC heeft in 2018 een 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 houdt specifiek toezicht op alle inspanningen om risico's inzichtelijk te maken en te beheersen. De RvC besteedt daarbij ook aandacht aan soft controls. Hoewel minder meetbaar kan daarmee een belangrijke bijdrage worden geleverd aan het beheersen van risico's.

De toezichtvisie is in 2019 herzien. De RvC heeft aangevuld welke taken hij heeft met betrekking tot de netwerken waarin Thús Wonen opereert (netwerk governance).

De toezichtvisie komt ieder jaar in de RvC-vergadering terug en wordt bij wijziging besproken met de ondernemingsraad van Thús Wonen en met De Bewonersraad.

De toezichtvisie van de RvC is op de website van Thús Wonen 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 inhoudelijke kant van het toezicht houden en de beleidsmatige kaders die gehanteerd worden in besturing en de beheersing. Het toetsingskader is op 2 oktober 2018 vastgesteld.

In 2019 is gewerkt aan het opnemen van het geactualiseerde toetsingskader in het Management Control Framework. Naar verwachting kan dit in 2020 worden vastgesteld.

Governancecode

De leden van de Raad van Commissarissen onderschrijven de Governancecode Woningcorporaties. De RvC heeft in de vergaderingen ruim aandacht voor cultuur en gedrag, passend bij transparante en integere organisaties.

Verslag toezichthoudende rol

Toezicht op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties

De Raad heeft in 2019 regelmatig de volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties besproken. 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. Zoals in het voorgaande is vermeld, is in de RvC-vergadering van 19 december 2019 het kerndocument 'Thús voor iedereen' goedgekeurd.

Toezicht op financiële en operationele prestaties

In de RvC-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 komen de managementletter, de jaarstukken, begroting, meerjarenbegroting, alsook het treasuryjaarplan aan de orde.

Natuurlijk zijn ook de afgenomen financiële mogelijkheden besproken als gevolg van de introductie van de beleidswaarde. Evenals de OOB-status die vanaf 1 januari 2020 van toepassing wordt op woningcorporaties.

Jaarverslag/jaarrekening

Op 27 juni 2019 is de jaarrekening 2018, het jaarverslag 2018, en het accountantsverslag in de RvC-vergadering besproken met het bestuur, in aanwezigheid van de controller alsook de extern accountant. De RvC heeft bij die gelegenheid ook buiten aanwezigheid van de bestuurder met de accountant gesproken. De RvC heeft de jaarstukken vervolgens vastgesteld.

Klachtenbehandeling

De RvC vindt de wijze waarop Thús Wonen klachten afhandelt een belangrijk onderwerp. Het jaarverslag 2018 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 voor Friese woningcorporaties. De RvC heeft niet alleen het jaarverslag 2019 van deze Klachtencommissie besproken, maar ook specifiek de bij Thús Wonen ingediende klachten. De RvC vindt dat de Provinciale Klachtencommissie goed functioneert en dat de over Thús Wonen ingediende klachten adequaat, zorgvuldig en respectvol zijn afgehandeld.

Organisatiecultuur en integriteit

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.

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 2018 van de externe vertrouwenspersoon is besproken in de Raad. In de betreffende vergadering was de externe vertrouwenspersoon uitgenodigd en deze heeft op dit jaarverslag een toelichting gegeven. Ook het jaarverslag 2019 is met de RvC gedeeld. De RvC concludeert dat in 2019 de rol de extern vertrouwenspersoon maar beperkt nodig was. Binnen de organisatie wordt veel zelf opgelost.

Verslag vanuit werkgeversrol

Samenstelling en beloning bestuur

De Raad heeft eind 2018 besloten tot herbenoeming van de bestuurder per 1 maart 2019 voor een nieuwe periode van vier 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	121.260	0	20.861	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

Het opleidingsprogramma 2019 van de bestuurder kwam tot stand na overleg met de RvC. 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 drie jaar tijd. Voor de jaren 2017, 2018 en 2019 heeft Jeannette Dekker 156 PE-punten behaald.

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 2019 hebben er regelmatig klankbordgesprekken plaatsgevonden tussen bestuurder en (leden van de) RvC. Ook tijdens RvC-vergaderingen komt deze functie nadrukkelijk naar voren.

Samenstelling & functioneren RvC

Profielschets

RvC-leden moeten over de juiste kwaliteiten beschikken om hun functie goed uit te kunnen 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 effectief 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.

Benoeming en introductieprogramma

Wegens het beëindigen van het commissariaat door Harm de Groot per 11 februari 2019 is Sjoerd Radersma uit Dokkum per 1 juni 2019 als nieuwe commissaris benoemd, met als aandachtsveld 'volkshuisvesting'. Gezien de korte zittingsperiode van Harm de Groot (25 december 2018-11 februari 2019) en het feit dat hij heeft afgezien van zijn honorering in deze periode wordt hij verder niet meer vermeld in de verschillende overzichten in dit jaarverslag.

De RvC meent met de benoeming van Sjoerd Radersma een goede opvolger te hebben gevonden, die niet alleen bijdraagt aan de ervaring en deskundigheid van de Raad maar ook aan zijn diversiteit.

De nieuwe commissaris heeft een introductieprogramma doorlopen, waarin hij onder andere heeft kennisgemaakt 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 de VTW werd aangeboden, alsmede abonnementen op relevante vakbladen. Ten slotte volgde hij bij de VTW de Leergang 'De nieuwe commissaris'. De nieuwe commissaris kijkt terug op een interessante periode en dankt de betrokkenen. Hij heeft hierdoor een beter zicht gekregen op de actuele stand van zaken.

Herbenoeming

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

Samenstelling en commissies

Om zijn taken goed uit te kunnen voeren zijn twee commissies van de Raad van Commissarissen ingericht. De auditcommissie bereidt vooral de financiële en investeringsbesluiten voor. De rol als werkgever is belegd bij de remuneratiecommissie van de RvC. De rol als klankbord is in alle commissies en in de Raad van Commissarissen terug te zien.

De commissies zijn belast met het voorbereiden van het toezicht van de Raad van Commissarissen op het bestuur van Thús Wonen.

Naam	Functie of bijzonderheid	Commissie	Deskundigheid/profiel
Marjolein Sulter-Zeinstra	Voorzitter	Remuneratiecommissie Contact RvC/OR	Juridisch
Gerrit Bauke Fokkema	Vicevoorzitter Op voordracht huurdersorganisatie	Auditcommissie (voorzitter)	HRM
Jannie van der Wal	Op voordracht huurdersorganisatie	Auditcommissie	Openbaar bestuur en sociaal domein
Peter Lalkens	Lid	Auditcommissie (Contact RvC/OR)	Financiën en controle
Sjoerd Radersma	Lid Benoemd per 1 juni 2019	Remuneratiecommissie (voorzitter)	Volkshuisvesting

- Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie bestond in 2019 uit Harm de Groot (tot 11 februari 2019), en Marjolein Sulter-Zeinstra. Per 1 juni 2019 is het voorzitterschap van de remuneratiecommissie overgenomen door Sjoerd Radersma.

De commissie heeft zich beziggehouden met de werving van een nieuwe commissaris, met het functioneren en beoordelen van de bestuurder, met het opleidingsprogramma van de bestuurder en de RvC en met het organiseren van de zelfevaluatie. Daarnaast heeft de commissie voor de RvC adviezen opgesteld over de honorering van de Raad, alsook de bezoldiging van de bestuurder, op basis van actuele wet- en regelgeving.

De remuneratiecommissie is in 2019 driemaal bijeen geweest en heeft daarnaast een functionerings- en beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder gevoerd.

- Auditcommissie

De auditcommissie werd in 2019 gevormd door Gerrit Bauke Fokkema (als voorzitter), Jannie van der Wal en Peter Lalkens. De commissie is in 2019 zesmaal bijeen geweest. Aan de orde kwamen: de jaarstukken 2018, de tertiaalrapportages, de prestatie- en financiële begroting 2020 en de meerjarenbegroting 2020-2024, het treasuryjaarplan 2020, de naleving van wet- en regelgeving en de relatie met de accountant. De managementletter werd in aanwezigheid van de accountant in de auditcommissie besproken. Daarnaast heeft de auditcommissie nog een pre-auditgesprek gehad met de accountant over o.a. het auditplan, aandachtspunten vanuit de auditcommissie en RvC voor de

controle door EY, en de follow-up van de managementletter. Daarnaast is de auditcommissie betrokken geweest bij de evaluatie van het functioneren van de zittende accountant en bij de selectie van een nieuwe accountant vanaf het verslagjaar 2020.

Over diverse onderwerpen heeft de auditcommissie adviezen uitgebracht aan de Raad.

Nevenfuncties

Naam	Huidig beroep	Nevenfuncties
Marjolein Sulter-Zeinstra	Juridisch adviseur	<ul style="list-style-type: none"> • Lid RvC van Stichting Elkien • Lid RvT Stichting voor openbaar voortgezet onderwijs in Noordwest-Friesland (RSG Simon Vestdijk te Harlingen en Franeker) • Lid RvC Stichting Wierden & Borgen
Gerrit Bauke Fokkema	Programma- en changemanager/zelfstandige	<ul style="list-style-type: none"> • Vicevoorzitter RvC Idesta Zorggroep • Vicevoorzitter RvA Fidesta Zorggroep • Programmamanager/strategisch adviseur Platform GEEF (tot 1 november 2019) • Penningmeester Boerderijenstichting Fryslân • Voorzitter stichting beheer maçonniek centrum Leeuwarden
Jannie van der Wal	Interimmanager	<ul style="list-style-type: none"> • Voorzitter Raad van Toezicht Kern, 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	Oud Financieel directeur ziekenhuis	<ul style="list-style-type: none"> • Lid Raad van Toezicht Stichting Zonnehuisgroep Noord
Sjoerd Radersma	Regiomanager/key accountmanager	<ul style="list-style-type: none"> • Bestuurslid Be Quick Dokkum

Zittingstermijn en rooster van aftreden

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.

Naam	Geboortedatum	Benoemd per	Termijn	Aftredend per
Marjolein Sulter-Zeinstra	03-06-1970	2015	Tweede termijn	01-01-2023
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
Sjoerd Radersma	05-02-1971	2019	Eerste termijn	01-06-2023

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 2019 uit een evenwichtige samenstelling zoals bedoeld in de Wet bestuur en toezicht. In 2019 bestond de Raad uit 3 heren en 2 dames, hetgeen nagenoeg voldoet aan de voorgeschreven verhouding 70/30.

Functioneren

In het verslagjaar 2019 zijn geen tegenstrijdige belangen 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 vindt het belangrijk om een aanspreekbare commissaris te kunnen zijn, en wil voeling houden met belanghebbenden, onder andere door regelmatig met hen in gesprek te gaan. 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 de toezichthoudende taak goed te kunnen vervullen heeft de Raad zich in het verslagjaar regelmatig mondeling en schriftelijk door het bestuur laten informeren over relevante ontwikkelingen en behaalde resultaten van beoogde doelen. Dit had betrekking op onder andere: 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, MT-leden en andere medewerkers, De Bewonersraad, de gemeenten en de accountant. De RvC ervaart de contacten met hen 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. Zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau wordt gewerkt op basis van plannen, uitvoeren, monitoren en bijsturen. Op deze manier wordt de ontwikkeling van processen beheerst en wordt er zo goed mogelijk gestuurd om de organisatiedoelen te realiseren.

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 12 september 2019 heeft de Raad, onder begeleiding van een extern deskundige, een zelfevaluatie gehouden. Er is voor gekozen om onder leiding van een extern adviseur te kijken naar de huidige en gewenste positionering van het intern toezicht, alsook de taakverdeling binnen de Raad en de teamontwikkeling binnen de Raad. Daarnaast wil de Raad het blikveld richten op de stakeholders van Thús Wonen. De Raad vindt het belangrijk te weten wat zij willen, welke belangen zij hebben en welke positie zij willen innemen richting de corporatie.

Daarnaast is aandacht 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, waaronder de online seminars van de VTW.

De RvC heeft in 2019 een Opleidingsvisie vastgesteld. 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.

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

Voor het jaar 2019 moet een commissaris minimaal 5 PE-punten behalen, en voor 2020 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 2019 behaald:

Commissaris	aantal PE punten 2019
Marjolein Sulter	14,5
Gerrit Bauke Fokkema	11,5
Jannie van der Wal	7
Peter Lalkens	10,5
Sjoerd Radersma	30

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 RvC 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 2019 toe te passen.

Naam	Functie	Reguliere honorering (per jaar)	Onkostenvergoeding (incl. reiskosten)	Honorering 2019
Marjolein Sulter-Zeinstra	Voorzitter	18.462	19	18.481
Gerrit Bauke Fokkema	Vicevoorzitter	12.500	359	12.859
Jannie van der Wal	Lid	12.500	196	12.696
Peter Lalkens	Lid	12.500	587	13.087
Sjoerd Radersma	Lid	7.292	0	7.292

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 2019 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 (bovengenoemde 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 2019 had de Raad van Commissarissen een budget tot zijn beschikking van € 30.000,- bestaande uit:

Onderwerp	Budget	Uitgaven
Reis- en verblijfkosten	5.000	1.596
Opleidingen/cursussen	6.000	1.215
Bedrijfsexcursie	5.000	0
Advieskosten	5.000	6.235
Vergaderkosten	1.000	23
Verzekering bestuurdersaansprakelijkheid	3.000	3.403
Overige kosten	5.000	4.115
Totaal	30.000	16.587

Vergadering en overleg

Taak

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad 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.

Werkwijze en activiteiten

De Raad heeft in 2019 zeven 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:

- vaststelling Toezichtsvisie Raad van Commissarissen
- vaststelling Toetsingskader
- vaststelling Profielschets RvC
- vaststelling Profielschets vacature nieuwe commissaris
- besluit benoeming Sjoerd Radersma als commissaris
- vaststelling Rooster van aftreden RvC
- goedkeuring Prestatie- en financiële begroting 2020
- goedkeuring Meerjarenbegroting 2020-2024
- goedkeuring Treasuryjaarplan 2020
- goedkeuring Complexbeleidsplan
- vaststelling Opleidingsvisie RvC 2020 en permanente educatie
- vaststelling Jaarrekening 2018 Thús Wonen
- vaststelling Volkshuisvestelijk jaarverslag 2018
- goedkeuring Bod voor 2020/prestatieafspraken
- benoeming Deloitte als controlerend accountant
- goedkeuring Kerndocument: 'Thús voor iedereen'
- goedkeuring diverse nieuwbouwprojecten
- beoordeling functioneren 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 2019 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.

Contacten met de OR

Het contact met de ondernemingsraad is open en constructief. De contacten vanuit de Raad met de ondernemingsraad werden vervuld door Marjolein Sulter-Zeinstra en Peter Lalkens. 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 een nieuwe commissaris. Het jaarverslag 2018 van de ondernemingsraad is in de Raad besproken.

Overleg Raad van Commissarissen en de accountant

In 2019 heeft de Raad van Commissarissen met de accountant over de jaarrekening 2018, alsook over de algemene ontwikkelingen gesproken, ook buiten aanwezigheid van de bestuurder. De managementletter is op 21 februari 2019 met de accountant besproken.

Stakeholders

De RvC vindt het belangrijk dat Thús Wonen in verbinding blijft met de stakeholders, te weten: de gemeenten Dantumadiel en Noardeast-Fryslân, 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.

De Raad en zijn individuele leden staan zelf in contact met de omgeving van Thús Wonen.

Een groot deel van de RvC-leden is aanwezig geweest bij de leveranciersbijeenkomst op 12 april 2019, waarvoor aannemers waren uitgenodigd die werkzaamheden verrichten voor Thús Wonen. Het was voor de Raad waardevol om ook met deze stakeholders het gesprek aan te gaan over wat goed partnerschap voor hen inhoudt.

De werkexcursie die jaarlijks voor de Colleges van B&W van de gemeenten in het werkgebied van Thús Wonen en de huurdersorganisatie De Bewonersraad wordt georganiseerd, is verplaatst naar het voorjaar van 2020. De werkexcursie zal het thema 'leefbaarheid' krijgen.

Op 11 juli 2019 voerde de Raad een overleg met De Bewonersraad over het volkshuisvestelijk verslag 2018 en de jaarrekening 2018, alsook over de toezichtvisie van de RvC van Thús Wonen.

Daarnaast hebben enkele RvC-leden het minisymposium van De Bewonersraad op 21 november 2019 bijgewoond. Dit minisymposium had als thema: Zonder kwaliteitskader geen toereikende belangenbehartiging voor de Friese huurder.

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.

Vooruitblik

In de vernieuwingsagenda van Thús Wonen is het verduurzamen van de woningen een belangrijk onderwerp. De landelijke doelstelling gemiddeld label B in 2021 is haalbaar. Naast duurzaamheid wil de Raad ook in 2020 extra aandacht geven aan de verbinding van Thús Wonen met de omgeving en aan leefbaarheid. Rekening houdende met de afgenomen financiële ruimte zal Thús Wonen zich blijven inspannen huurders en woningzoekenden nog beter te bedienen.

Functioneren externe accountant

In 2010 heeft de Raad van Commissarissen gekozen voor de externe accountant Ernst & Young, nu EY. In 2016 is besloten om de samenwerking met EY te beëindigen tot en met verslagjaar 2019. Na een evaluatie van het functioneren van de accountant in de auditcommissie is de conclusie dat de constructieve en kritische houding van de accountant positief wordt gewaardeerd.

Gezien de wet- en regelgeving en de duur dat de accountant EY voor Thús Wonen controlewerkzaamheden doet, is Thús Wonen verplicht om met ingang van het verslagjaar 2020 in zee te gaan met een nieuw accountantskantoor. Na een selectieprocedure in 2019 is Deloitte met ingang van het verslagjaar 2020 tot accountant benoemd.

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 volkshuisvestingsverslag en de jaarrekening over 2019 aan. Het verslag is opgesteld door het bestuur. De jaarrekening is door EY onderzocht en van een goedkeurende verklaring voorzien. Daarnaast heeft EY het volkshuisvestingsverslag beoordeeld.

In de vergadering van de Raad van Commissarissen op 25 juni 2020 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. In het bijzonder wil de RvC de mensen complimenteren die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van het kerndocument 'Thús voor iedereen', waar in een bijzonder en verbindend proces is vastgelegd waar Thús Wonen voor staat.

Dokkum, 25 juni 2020

Raad van Commissarissen

Volkshuisvestelijk verslag 2019

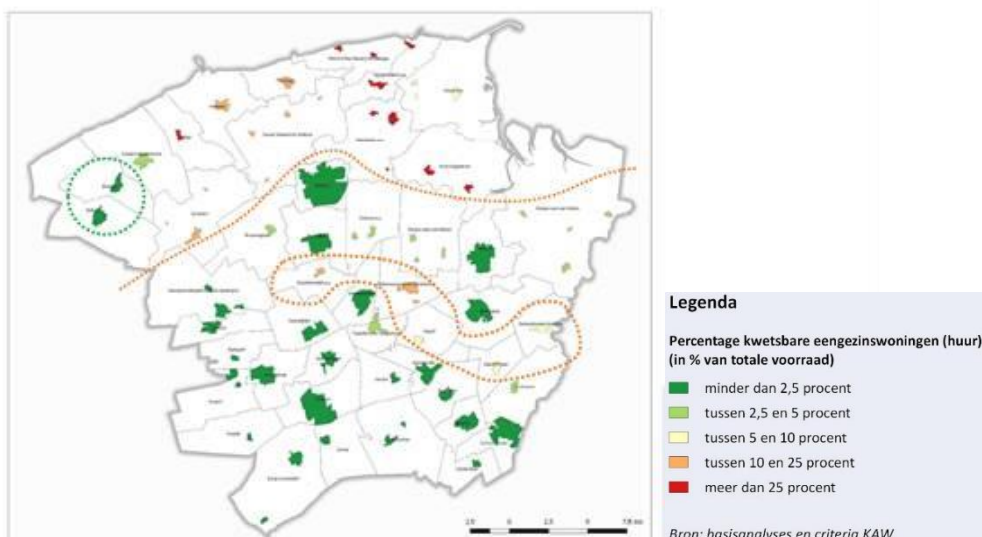
6. Verhuur van de woningen

Toewijzingen

Onze belangrijkste doelstelling is het voorzien in woningen in de sociale huursector. In 2019 heeft Thús Wonen 651 woningen toegewezen aan nieuwe huurders. Per 31 december staan er circa 5.000 mensen bij Thús Wonen ingeschreven als woningzoekende.

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

Percentage kwetsbare eengezinswoningen (huur) per gebied



Bron: Woningmarktanalyse Noordoost-Fryslân, KAW 2016

Thús Wonen heeft als doelgroep nadrukkelijk de huishoudens met een verzamelinkomen tot € 38.035,-. 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 638 woningen (98,2%) toegewezen aan die doelgroep. Er mag tevens 10% aan de middeninkomens (€ 38.035,-/€ 42.436,-) en 10% aan inkomens boven de € 42.436,- (vrij toewijsbaar) worden toegewezen. Thús Wonen heeft 5 woningen (0,8%) toegewezen aan de middeninkomens en 7 woningen (1,1%) 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. In 2019 hebben wij 99% van onze woningen passend toegewezen.

Cijfers voor-/achterstand plaatsing statushouders

Van de 651 toegewezen woningen zijn 3 woningen aan vergunninghouders verhuurd. Opvallend is dat we alle 3 woningen aan hervestigers (uitgenodigde vluchtelingen) hebben verhuurd. Eén van deze gezinnen is op verzoek van Thús Wonen in een WMO-woning geplaatst. Dit betrof een gezin met een gehandicapt kind.

De gemeente heeft in 2019 geen koppelingen gekregen van het COA, omdat werd verwacht dat de taakstelling zou worden gehaald door middel van nareizigers en het plaatsen van de hervestigers. Er zijn minder vergunningen voor verblijf afgegeven. Daarom is in de eerste helft van 2019 de taakstelling al naar beneden bijgesteld.

Wat is een uitgenodigde vluchteling/hervestiger?

Hervestiger: In de meeste gevallen trekken vluchtelingen naar buurlanden. In deze buurlanden komen ze terecht in grote vluchtelingenkampen, waar ze onder erbarmelijke en vaak onveilige omstandigheden leven. Als de situatie voor vluchtelingen uitzichtloos is, zij extra gevaar lopen of kampen met een complexe medische aandoening of handicap, komen zij in aanmerking voor hervestiging in Nederland.

Uitgenodigde vluchteling: Nederland is één van de 25 landen die vluchtelingen uitnodigen. De meeste vluchtelingen komen uit Syrië, Irak, Eritrea, Ethiopië en Congo. Het betreft ongeveer 500 mensen per jaar.

De vluchtelingenorganisatie van de Verenigde Naties, de UNHCR, selecteert deze zogenoemde 'uitgenodigde vluchtelingen' en draagt ze voor aan de Nederlandse overheid. Uitgenodigde vluchtelingen hoeven bij aankomst geen asielpcedure te doorlopen en worden direct in een gemeente gehuisvest. In de meeste gemeenten begeleidt VluchtelingenWerk hen bij het integratieproces.

Huren

Thús Wonen spant zich in om te voorkomen dat huurders betalingsachterstanden krijgen. Wij benaderen huurders actief en vroegtijdig om hen te wijzen op de ontstane achterstand en maken afspraken over huurbetaling.

De huurachterstand voor zittende huurders bedraagt ongeveer 0,38% 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.

Voorzieningswijzer

Thús Wonen vindt betaalbaarheid belangrijk. Daarom is er in 2019 gestart met de pilot 'VoorzieningsWijzer'. Dit hebben wij samen gedaan met Wonen Noordwest Friesland, De Bewonersraad en de gemeenten Noardeast-Fryslân en Dantumadiel. In het kader van deze pilot zijn 100 huishoudens bezocht, waarvan 60 in 2019. Tijdens keukentafelgesprekken is nagegaan of men geld kan besparen of risico's kan beperken; hierbij wordt vooral gekeken naar optimaal gebruik van toeslagen en regelingen, naar een passende zorgverzekering en een voordeliger energiecontract.

Gemiddeld kunnen de 100 huishoudens die hebben meegedaan € 550,00 besparen op jaarbasis. Een prachtig resultaat. In 2020 bespreken we met de partners of en hoe we hier een vervolg aan kunnen geven.

	2017	2018	2019
Aantal ontruimingen	6	10	5
Leegstaande woningen per 31-12-2019	178	150	130
Totale leegstandskosten	€ 574.000	€ 539.000	€ 558.237

Ontruimingen

In 2019 zijn er 4 ontruimingen in verband met huurschuld geweest.

Wij merken dat de hernieuwde samenwerking met de gemeente zijn vruchten begint af te werpen. Naast minder ontruimingen is er ook een daling in het aantal overdrachten naar de deurwaarder.

In 2019 is er 1 ontruiming geweest vanwege slecht huurderschap/wanbewoning.

Er zijn 2 tijdelijke huurovereenkomsten voor de bijzondere doelgroep van rechtswege beëindigd vanwege slecht huurderschap/overlast.

Huurderving

De huurderving van ons woningbezit bedraagt over het jaar 2019 € 558.237, dit is exclusief de leegstandskosten in het kader van de sloop- en herstructureringsprojecten (€ 342.000). In het jaar 2019 was 1,5% aan huurderving begroot. Daar zijn we dus overheen gegaan. Dit komt voor een substantieel deel door het aantal woningen die leeg stonden in verband met sloop/nieuwbouw. Woningen mochten in verband met de karakteristieke benoeming door de gemeente niet of pas veel later dan geraamd gesloopt worden. Ook heeft in het begin van het jaar het zorgobject in Damwâld langere tijd leeggestaan. Gelukkig is deze later aan een mooie maatschappelijke instelling verhuurd. Maar ook dit heeft extra leegstand met zich meegebracht.

Hieronder een overzicht van de verschillende dervingsredenen (inclusief de sloop- en herstructureringsprojecten).

Kosten Leegstand 2019		% van totale leegstand	% van jaarhuur
Wonen	185.063	19,98%	0,49%
Service & Onderhoud	162.250	17,52%	0,43%
Vastgoed	578.856	62,50%	1,53%
Totaal	926.169		2,45%

Omdat de subadministratie geen terugwerkende kracht mutaties kent, zit er verschil tussen het grootboek en de subadministratie.

De huurderving vanuit Wonen is als volgt verdeeld:

Wonen Leegstandsredenen	Bedrag huur door derving
Bijzondere doelgroepen	30.102,29
Garages_Groenstroken_etc.	13.706,62
Garages_Zorgobjecten_etc.	4.784,74
Verhuurleegstand	131.232,18
WMO-leegstand	5.237,29
Totaal	185.063,12

Bij Service & Onderhoud wordt het grootste bedrag aan leegstand veroorzaakt door mutatie-onderhoud: € 160.015; het verwijderen van asbest heeft een bedrag van € 2.234 aan leegstandskosten veroorzaakt.

De huurderving van Vastgoed is als volgt verdeeld:

Vastgoed Leegstandsredenen	Bedrag kale huur door derving
Planmatig Onderhoud Modelwoning	98.853,68
Pre-exploitatie leegstand	19.817,51
Sloop of herstructurering	322.431,57
Verkoop leegstand	76.326,16
Visie-ontwikkeling	51.263,44
Wisselwoning	10.163,99
Totaal	578.856,35

Afboeken

In 2019 is er voor € 50.000,- aan oninbare huur afgeboekt. 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 en 2018 naar bijna € 40.000,-.

De verhoging in 2019 wordt veroorzaakt door een verhoging van het aantal vertrokken huurders die door de deurwaarder niet meer te traceren zijn: ontruiming heeft in het verleden plaatsgevonden en huurder is vertrokken met onbekende bestemming.

Huurniveau

Het gemiddelde huurniveau van onze zelfstandige daeb-woningen lag eind 2019 op € 487,-. Op basis van de data uit de Aedes-benchmark en lokale monitor blijkt dat Thús Wonen een laag huurniveau hanteert in relatie tot de aangeboden woningkwaliteit. De netto huurquote en woonquote zijn beide gedaald. Dit komt omdat de inkomens in het afgelopen jaar meer zijn gestegen, dan dat de huurprijs van de woning is gestegen. Wel zien we dat overige lasten zoals energie, water en heffingen sterk zijn gestegen.

Uit de data van de lokale monitor wonen blijkt, dat de gemiddelde woonquote van Thús Wonen in 2018 31,7% bedroeg. Dat is iets lager dan het landelijk gemiddelde van 32,0% en gelijk aan het provinciale gemiddelde. Met dit percentage realiseren we opnieuw 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 betaalbare 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 is ook in 2019 bij het bepalen van de streefhuren, huurharmonisatie en jaarlijkse huuraanpassing het instrument geweest om invulling te geven aan wat Thús Wonen verstaat onder betaalbaar huren.

Huursombenadering

Bij het bepalen van de huuraanpassing 2019 is voor de derde 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 2019 was, om over het gehele jaar 2019 een inflatievolgende huursomstijging à 1,6% te realiseren. Berekend werd dat daar een gemiddelde huuraanpassing van ongeveer 1,8% voor benodigd was. Uiteindelijk is in 2019 een huursomstijging van 1,68% gerealiseerd.

Om te voldoen aan onze doelstelling van betaalbaar wonen en het vragen van betaalbare huren heeft Thús Wonen in 2019 de huren voor de meeste huurders verhoogd met 1,6% (inflatie). Daarnaast is er gebruik gemaakt van de mogelijkheid om bij een kleine groep huurders (17%), met een netto huur lager dan de streefhuur, een extra huurverhoging door te voeren. Deze huurders hebben een huurverhoging gehad van 4,1%. Voor 27% van de huurders met een huur hoger dan € 50,- boven de streefhuur is geen huuraanpassing gerekend.

Ook in 2019 is geen gebruik gemaakt van de inkomensafhankelijke huurverhoging. Dit vanwege het beperkte effect van dit instrument.

De huursom is in 2019 gestegen met 1,68%. Daarmee voldoen we ruim aan de wettelijke eis van maximaal gemiddeld 2,6%.

Verhuurmutatieproces

In het derde tertiaal van 2019 is het vernieuwde Verhuurmutatieproces opgeleverd en in werking getreden. Het proces is in nauwe samenwerking tussen Service & Onderhoud en Wonen herijkt. Kern van de aanpassing is dat de focus veel meer op de nieuwe huurder

komt te liggen en we netjes en efficiënt afscheid nemen van onze vertrekkende huurder. Op die manier dragen we zorg voor een duidelijk en efficiënt proces, met een warm welkom voor nieuwe huurders en waarbij we voor vertrekkende huurders het vertrek zo makkelijk en duidelijk mogelijk maken.

7. Wonen en zorg

Samenwerking met het gebiedsteam

Vanaf 2017 zijn de gebiedsteams in werking getreden, voortvloeiende uit de oude Sociale Teams. Halfjaarlijks overleggen de medewerkers van Thús Wonen (woonconsulenten sociaal en huurincasso) en de medewerkers van het gebiedsteam en Schuldienstverlening met elkaar. Dit om de samenwerking te optimaliseren. Knelpunten worden besproken en er worden gezamenlijk oplossingen bedacht.

Een ander halfjaarlijks overleg is het overleg met het Sociaal Team/WMO-Participatieteam. Aan dit overleg nemen deel: afgevaardigden van eerste- en tweedelijnszorg, politie en Thús Wonen. Rekening houdend met privacy worden knelgevallen met betrokken instanties door- gesproken. We ervaren een steeds betere samenwerking met de nieuwe gebiedsteams, maar opbouw van de samenwerking blijft een doorlopend proces. Thús Wonen doet er alles aan om een goede professionele sparringpartner te zijn vanuit haar eigen expertise. Thús Wonen stelt zich proactief op, zowel in het vroegtijdig signaleren van problemen, als in het op tijd inschakelen 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. Zonder professionele begeleiding is deze doelgroep niet of slecht in staat een woning te betalen en te bewonen.

Thús Wonen heeft het beleid met betrekking tot bijzondere doelgroepen beschreven in het Woonkansbeleid. 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 deze kwetsbare kandidaten zo veel mogelijk een passend aanbod te doen in een buurt met voldoende draagkracht. Er wordt niet gewerkt met urgentie. Wanneer kandidaten aan de beurt zijn voor een woning worden de voorwaarden in de voorlopige aanbidding verwerkt en tevens vastgelegd in een driepartijenhurovereenkomst. Deze constructie geldt zolang de partijen dit nodig achten. Als de doelstelling is gehaald kan, op verzoek van de betreffende instantie, de driepartijenhurovereenkomst worden omgezet in een reguliere huurovereenkomst.

In 2019 is 33 keer (2018=26, 2017=44, 2016=34, 2015=23) een woningzoekende via een driepartijhuurovereenkomst bemiddeld naar een woning. In totaal zijn er in 2019 43 speciale huurovereenkomsten uitgegeven; 33 driepartijhuurovereenkomsten, 2 huurcontracten voor een WMO-woning, 3 (tijdelijke) laatste kans contracten, 1 tijdelijke huurovereenkomst zonder instantie en 1 tijdelijke huurovereenkomst door instantie en 3 COA-contracten.

Een aantal complexen of individuele woningen van Thús Wonen wordt bewoond door cliënten van stichting J.P. van den Bent, GGZ, REIK 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. In de afgelopen jaren heeft Langer Thús een projectmatige 'pilot' status gehad. Eenvoudig en oplossingsgericht hebben we met elkaar gevolgd waar we het mogelijk kunnen maken senioren behulpzaam te zijn bij het wonen als de gebreken komen. Gebleken is dat het in een behoefte voorziet en dat het praktisch werkbaar is. Vanaf 2020 gaat het projectmatige karakter eraf en wordt het regulier. Bij de evaluatie van het onderhoud- en verbeterbeleid wordt Langer Thús opgenomen als regulier instrument.

In 2019 is er in totaal 46 keer op verzoek van een huurder (langs de route van niet-planmatig onderhoud) gebruik gemaakt van de mogelijkheden van Langer Thús. Het meest voorkomend is het plaatsen van beugels en drempelhulpen. Dit is gelijk aan 2018.

In combinatie met een groot onderhoudsprojecten zijn in 2019 de volgende Langer Thús aanpassingen gedaan:

- tweede toilet in badkamer : 28 (in 2018: 9)
- inductieaansluiting keuken : 4 (in 2018: 1)
- douchestoel : 2
- beugels en handgrepen : 2

Zoals bedoeld met de gekozen werkwijze, worden de grote aanpassingen gedaan bij projectmatig onderhoud. Er is ten opzichte van vorig jaar een toename te zien van het aantal 2^e toilet aanpassingen, van 9 naar 28. De verdrievoudiging is ook te zien bij het aantal aanvragen voor inductie koken van 1 naar 4.

Het plaatsen van beugels en oprijplaten is praktisch toepasbaar en snel te realiseren. We zien dat deze opties dan ook het meest lopen via de route van niet-planmatige route.

De samenwerking met de consultants van de WMO gaat steeds meer vorm krijgen. In 2019 konden we elkaar goed bereiken zowel letterlijk als inhoudelijk.

De Werkgroep Wonen en Zorg, vanuit prestatieafspraken, geeft steeds meer richting aan de ontwikkelingen op het bredere vlak van wonen en zorg, het onderwerp Langer Thús kreeg in het afgelopen beleidsjaar minder aandacht vanwege andere prioriteiten.

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 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, zoals 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 2019 zijn er door de woonconsulenten sociaal 255 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. Deze werkgroep kwam in 2019 5 keer bij elkaar. De werkgroep heeft vooral kennis gedeeld en de mogelijkheden om gebruik te maken van het provinciale transitiefonds onderzocht.

Voor het project Nije Spiker in Ternaard, een woonvorm voor ouderen tussen het verpleegtehuis en zelfstandig wonen in, is in heel 2019 veel overleg gevoerd. In stuurgroep en werkgroepverband. Er is een gezamenlijke visie op wonen, zorg en welzijn ontwikkeld in Ternaard. De fysieke vertaling daarvan laat nog even op zich wachten, omdat de KwadrantGroep de Spiker te koop heeft aangeboden. Totdat duidelijk is wie de nieuwe eigenaar wordt, is de stuurgroep ontbonden.

Thús Wonen heeft in 2019 met regelmaat overlegd met Dorpsbelangen in het kader van betrokken relatiebeheer en om tijdig te kunnen inspelen op ontwikkelingen in de regio. Hieronder een overzicht van bijgewoonde bijeenkomsten/overleggen:

- Bijeenkomsten in het kader van 'Sko ris Oan' in de gemeente Dantumadiel. Deze bijeenkomsten zijn in alle dorpen georganiseerd voor zowel particulieren als huurders.
- Jaarvergaderingen Dorpsbelangen: Kollumerzwaag, Warfstermolen, Broeksterwâld, Driesum, Ternaard, Holwerd, Anjum. Met sommige dorpen, zoals Lioessens, is alleen afstemming met het bestuur vooraf aan de jaarvergadering.
- Bijeenkomsten om te komen tot de Investeringsagenda vanwege plannen gaswinning Ternaard/Wierum.
- Diverse overleggen op stuurgroepniveau door directeur-bestuurder en op projectgroep niveau.

- Projectvergaderingen met Stichting Kleinschalig Wonen Holwerd en de JP van den Bent stichting in het kader van een mogelijke doelgroepverschuiving van een complex in Holwerd, gerelateerd aan een 'zachte landing van de krimp'.

Op initiatief van huurders

Bij een aantal complexen en bij een seniorenhofje zijn de plannen voor het verbeteren van de directe leefomgeving uitgevoerd. Het gaat om de complexen Nij Tjaarda en de hofjeswoningen in Kollum rondom de Kastanjestrjitte.

In Nij Tjaarda, werd er samen met Het Bolwerk, Stichting Iepen Doar een woonwensenonderzoek gedaan. Hieruit kwamen een aantal praktische wensen voor de directe leefomgeving naar voren, zoals de tuin rondom het gebouw.

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 2019 gedaan.

Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor de manier waarop zij met elkaar omgaan. Ook in overlastsituaties zijn bewoners zelf aan zet. In een aantal gevallen is Thús Wonen benaderd om te helpen overlastsituaties op te lossen door buurtbemiddeling toe te passen.

Signaleren achter de voordeur: vanuit het project 'Oren en Ogen in de wijk' zijn er in 2019 53 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. Een plezierige samenwerking die mogelijke problemen van de huurder en soms ook van omwonenden voorkomt of oplost.

8. Kwaliteit van de woningen

Om bij te dragen aan een goed woon- en leefklimaat in Noordoost-Fryslân 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 2019 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 2019 6.444 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 2019 was de woningportefeuille als volgt samengesteld:

Bouwperiode	Vorzieningsniveau	Dantumadiel	Noardeast-Fryslân	Totaal
>1940	levensloopgeshikt	1		1
	nultreden	17	11	28
	regulier	16	89	105
1945 tot 1965	levensloopgeshikt	3	1	4
	nultreden	1	52	53
	regulier	467	907	1374
1966 tot 1980	beschermd wonen	4		4
	levensloopgeshikt	4	9	13
	nultreden	333	428	761
	regulier	743	1197	1940
1980 tot 1995	beschermd wonen	1	31	32
	levensloopgeshikt	168	37	205
	nultreden	173	214	387
	regulier	303	472	775
1995 tot 2005	beschermd wonen	8		8
	levensloopgeshikt	32	6	38
	nultreden	16	22	38
	regulier	3	40	43
	Verzorgd wonen		17	17
2005 en later	beschermd wonen	21	89	110
	levensloopgeshikt	58	200	258
	nultreden		24	24
	regulier	41	185	226
Eindtotaal		2413	4031	6444

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.

Nieuwbouw

In 2019 zijn er vanuit het herstructureringsprogramma 144 woningen opgeleverd en in exploitatie genomen. Vanuit projectjaar 2016 zijn er 19 woningen aan de Julianastrjitte in Kollum in gebruik genomen. Vanuit projectjaar 2018 zijn er in Damwâld 15 woningen aan de Nijewei gerealiseerd en heeft in Dokkum de wijkvernieuwing Hoedemakerspolder een flinke boost gekregen middels de realisatie van 52 woningen in deelgebied 6 en 8.

In De Westereen zijn in de Salomon Levystrijtte de eerste 24 woningen opgeleverd. Vanuit projectjaar 2019 zijn 22 van de 30 woningen aan de Kastanjehof in Kollumerzwaag in gebruik genomen en in Dokkum zijn tevens 12 woningen aan de Carpentier Altingstraat en Potterstraat opgeleverd.

Er is in 2019 zo'n € 18,9 miljoen aan uitgaande kasstromen gerealiseerd ten behoeve van deze herstructureringsopgaven. Er was gerekend op zo'n € 22,7 miljoen aan uitgaande kasstromen, wat neerkomt op een hoog realisatiepercentage van circa 82%.

In 2020 zullen er naar verwachting 105 woningen opgeleverd gaan worden, waarbij de uitgaande kasstroom is begroot op circa € 17,3 miljoen. Aan de Kastanjehof in Kollumerzwaag zullen vanuit projectjaar 2019 de resterende 8 woningen opgeleverd worden. De wijkvernieuwing Hoedemakerspolder in Dokkum zal worden voltooid met de oplevering van 45 woningen in deelgebied 4a. Ook worden de laatste 32 woningen aan de Salomon Levystrijtte in De Westereen opgeleverd. Vanuit het projectjaar 2020 worden er naar verwachting 20 woningen gerealiseerd. In Broeksterwâld aan de Ds. Feitsmawei worden 16 woningen gerealiseerd en in Westergeest worden aan de Van Teijenswei 4 woningen in gebruik genomen.

Inzet vanuit Wonen bij realiseren projecten sloop en nieuwbouw

- In Broeksterwâld worden 18 woningen aan de Ds. Feitsmawei vervangen door 16 nieuwbouwwoningen. Na een periode van anderhalf jaar overleg is in februari de 70% akkoord behaald. Het sociaal pakket is per 1 maart 2019 ingegaan en loopt tot 1 september 2020. Plus een bewonersavond voor een ander deel van de Ds. Feitsmawei met als doel 6 extra woningen te slopen. Aansluitend zijn er individuele gesprekken gevoerd. De 70% is niet gehaald, derhalve gaat dit plan voorlopig niet door.
- In Driesum worden 13 seniorenwoningen vervangen voor 10 of 11 levensloopwoningen, 70% akkoord behaald en op 1 januari 2019 is het sociaal pakket van kracht geworden.
- In Damwâld is in januari gestart met de bouw van 15 nieuwbouwwoningen aan de Nijewei. De woningen zijn eind 2019 opgeleverd. De opleveringspunten zijn bijgewerkt en besproken met de huurders en er is een brochure gemaakt,
- Met betrekking tot de nieuwbouw in Kollumerzwaag, Kollum, De Westereen en Westergeest werden in totaal 6 bewonersbijeenkomsten georganiseerd.
- Feestelijke oplevering van 12 nieuwe woningen aan de Potterstraat en C. Altingstraat en van 47 nieuwe woningen in Hoedemakerspolder, deelgebied 6 en 9.
- Deelgebied 4A van de Hoedemakerspolder, het sociaal pakket liep af op 3 juni 2019. Alle 47 bewoners zijn op tijd verhuisd. Twee huurders maken nu nog gebruik van en wisselwoning in afwachting van de nieuwbouw.
- In Anjum is gestart met de uitvoering van het Herstructureringsprotocol. Bij de informatieavonden is naast De Bewonersraad ook het Dorpsbelang vertegenwoordigd met 2 personen. 37 woningen slopen heeft een grote impact op een dorp als Anjum, vandaar dat we deze plannen in overleg met huurders, De Bewonersraad en Dorpsbelang gefaseerd willen uitvoeren. Of er draagvlak gaat ontstaan, moet de tijd nog uitwijzen.
- Bewonersavonden in het kader van het Herstructureringsprotocol verliepen in Holwerd in goede sfeer, ondanks dat er wel tegenstand is. Er is gewerkt aan het bouwen van vertrouwen door bij de tegenstanders op huisbezoek te gaan en hun bezwaren zorgvuldig te wegen. Bij deze avonden is ook een afvaardiging van Dorpsbelang vertegenwoordigd. Of er draagvlak gaat ontstaan, moet de tijd nog uitwijzen.

Groot onderhoudsprojecten

Er zijn 195 huisbezoeken gedaan. Tijdens een huisbezoek doet de aannemer de technische opname van de woning. Ondertussen brengt de woonconsulent de situatie en de wensen van de bewoner in kaart. Ongeveer 15% van de bewoners vraagt speciale begeleiding, variërend van afstemming met betrokken zorg- en of begeleidingsinstantie of een signalering naar het gebiedsteam, bijvoorbeeld bij eenzame ouderen. Sommige van deze situaties vragen extra inzet en nauwe samenwerking met de woonconsulenten sociaal. Tijdens de huisbezoeken worden ook de mogelijkheden van Langer Thús besproken.

Planmatig onderhoud

De onderhoudsprojecten die in 2018 een overloop naar 2019 hebben gekend met bepaalde werkzaamheden, zijn in 2019 afgerond en opgeleverd. Voor planmatig onderhoud (buitenzijde) betreft dit 145 woningen en voor groot onderhoud (binnenzijde en energetische maatregelen) betreft dit 97 woningen. Samen met het overlopende contractonderhoud en overige onderhoudsprojecten (modernisering en vervanging installaties) is er in 2019 sprake van een uitgaande kasstroom van circa € 5,4 miljoen ten behoeve van overlopende projecten uit 2018.

De klanttevredenheid over de onderhoudsprojecten is gemeten door KWH. Niet alle projecten van 2019 zijn meegenomen in de meting, omdat sommige momenteel nog in uitvoering zijn, maar van in elk geval de onderhoudsprojecten uit 2018 is bekend dat de huurders de dienstverlening vanaf het moment dat ze geïnformeerd worden over het onderhoudsproject tot en met het moment dat het project is uitgevoerd beoordelen met een 7,5 als cijfer.

De onderhoudsprojecten die in 2019 zijn gestart, laten het volgende beeld zien. Voor planmatig onderhoud (buitenzijde) zijn er 928 woningen afgerond en opgeleverd. In 2020 worden vanuit dit projectjaar de laatste 56 woningen opgeleverd. Voor groot onderhoud (binnenzijde) zijn er 76 woningen afgerond en opgeleverd. In 2020 worden de resterende 197 woningen opgeleverd. Er is aan planmatig en groot onderhoud ten behoeve van deze onderhoudsprojecten sprake van een uitgaande kasstroom van circa € 11 miljoen. Dit is een realisatiepercentage van circa 85% ten opzichte van projectprognose. In overige projecten en contractonderhoud is in 2019 circa € 4,5 miljoen aan uitgaande kasstromen gerealiseerd.

NPO (niet-planmatig onderhoud)

Reparatieverzoeken

In 2019 zijn er 7.741 reparaties uitgevoerd op verzoek van de huurders. Per vhe zijn er 1,2 reparatieverzoeken uitgevoerd. De totale kosten van de reparatiewerkzaamheden bedragen € 1.732.616,-. De gemiddelde kosten per reparatieverzoek bedraagt € 224,-. Ten opzichte van 2018 zijn de reparatiekosten in 2019 iets gedaald (5%), maar zijn de verzoeken met 6% gestegen.

Comfortverbeteringen

Er zijn in totaal op 158 adressen comfortverbeteringen uitgevoerd, op verzoek van de huurder. Deze comfortverzoeken sluiten aan bij de wensen van de huurder. De kosten worden in rekening gebracht middels een huurverhoging. In totaal is er voor € 528.401,- aan kosten gemaakt voor deze comfortverbeteringen.

Kwaliteitsverbeteringen

Om de kwaliteit in de woningen te verbeteren is in 143 woningen voor € 519.483,- geïnvesteerd. Dit betreft met name het vervangen of aanpassen van de keukens, douche en toilet op initiatief en kosten van Thús Wonen.

Mutatieonderhoud

In 679 woningen is tijdens het mutatieonderhoud voor € 1.225.690,- verspijkerd. Dit betreft met name het basismutatieonderhoud om de woning schoon, heel en veilig op te leveren aan de nieuwe huurder.

Kwaliteitsontwikkeling

Doordat er in 2019 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 per 31 december 2019 35%.

De gemiddelde technische leeftijd van de woningvoorraad is mede door de omvang van de gerealiseerde sloop en nieuwbouw in 2019 met gemiddeld twee jaar gedaald naar 24 jaar. Jaarlijks neemt de leeftijd van onze woningvoorraad toe met één jaar. Het verbeteren van de kwaliteit van ongeveer 250 woningen per jaar (door nieuwbouw of onderhoud) is nodig om de leeftijd op gelijk niveau te houden, doordat we ons in ons verbeterprogramma (investeringen) vooral richten op de woningen met een verwachte lange exploitatieduur. Hierdoor is duidelijk te zien dat de woningen met de strategie 'doorexploiteren' een veel lagere gemiddelde technische leeftijd hebben dan woningen met sloopstrategie.

Strategie	Gem. technische leeftijd
Doorexploiteren kort	22,9
Doorexploiteren regulier	20,7
Doorexploiteren lang	20,8
Verkoop	26,9
Oriëntatie sloop	49,3
Totaal	23,8

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 2019 is de gemiddelde conditiescore van onze woningvoorraad 2,7.

Conditie score daeb-bezit	Percentage van het woningbezit
1	17%
2	29%
3	26%
4	24%
5	4%
Gemiddeld 2,7	100%

Energieprestaties

Uit de stand van de verwerkte labels blijkt dat we op 31 december 2019 op een gemiddelde energielabelklasse van 1,40-1,80, te vergelijken met label C, zitten. 70% van onze woningen heeft een energielabel C/1,40-1,80 of beter. Dat is 11% meer dan eind 2018. 42% van ons bezit heeft label B/1,21-1,40 of beter. Dit is 7% meer dan eind 2018. In 2019 is hiermee 11% van onze woningvoorraad naar een groen energielabel gebracht. Circa 70% van onze woningvoorraad kent inmiddels een groen label (beter of gelijk dan label C).

Energielabelklasse	Stand per 31 december 2018	Stand per 31 december 2019	Vershil
1. A++ / < 0,61	0%	0%	0,0%
2. A+ / 0,61-0,80	2%	3%	0,8%
3. A / 0,81-1,20	15%	19%	3,8%
4. B / 1,21-1,40	17%	20%	2,3%
5. C / 1,41-1,80	24%	29%	4,6%
6. D / 1,81-2,10	16%	13%	-2,8%
7. E / 2,11-2,40	10%	7%	-3,2%
8. F / 2,41-2,70	9%	5%	-3,9%
9. G / > 2,70	6%	4%	-1,4%

PV-panelen

Vanaf het voorjaar van 2019 bieden we huurders de mogelijkheid om zonnepanelen te laten plaatsen op het dak van de woning. We bieden deze panelen projectmatig aan als comfortverbetering. Tegenover het gebruik van de panelen staat een gebruikersvergoeding van € 1,- per maand per paneel. Inmiddels zijn er 528 contracten getekend en heeft dit ertoe geleid dat er in 2019 310 woningen voorzien zijn van panelen.

Subsidie

In 2019 is een bedrag van circa € 1,2 miljoen aan STEP-subsidie (stimuleringsregeling energieprestatie) ontvangen voor het energetisch verbeteren van de woningen. Een voorwaarde om in aanmerking voor deze subsidie te komen was om minimaal 2 labelstappen te maken. Deze regeling is gesloten per 31 december 2018.

Verkoop

In 2019 zijn er 34 huurwoningen verkocht waarvan 9 aan zittende huurders. De grote verkoop aantallen in 2019 zijn onder andere te verklaren door een relatief hoog aantal huuropzeggingen van woningen met de strategie 'verkoop'. Daarnaast hebben de zittende huurders die van ons een woning kochten vermoedelijk meer inkomen en werkzekerheid ontwikkeld, zodat ze mede onder invloed van de gunstige leencapaciteit (lage hypotheekrente) hiermee hebben kunnen doorstromen naar een koopwoning.

Datakwaliteit

Doordat we in 2019 veel tijd hebben besteed aan de cartotheekopnames, hebben we ook steeds meer grip op het kwaliteitsniveau van onze gehele woningvoorraad, waardoor we steeds effectiever onze werkzaamheden kunnen plannen.

Zo hebben onze vaklieden 1.206 woningen opgenomen in verband met de optimalisatie van de cartotheekdata. De vraagspecificatie is gaandeweg onder andere uitgebreid met het inmeten en schetsmatig intekenen van de tuin. Hierdoor is de inspanning per woning gemiddeld genomen verdubbeld. Daarnaast was de inzet van de vaklieden op sommige momenten in het afgelopen jaar minimaal vanwege pieken in de vraag naar storingsonderhoud en de prioritering van inzet hierop. Per 31 december 2019 is zo'n 68% van de woningen opgenomen.

Ook is in 2019 een externe deskundige aan de slag gegaan om middels een steekproef zo'n 1.500 woningen die in 2016 planmatig onderhoud hebben gehad of in 2022 staan gepland te onderwerpen aan een conditiemeting. De uitkomsten gebruiken we om te toetsen hoe de degeneratie van bouwdelen zich 3 jaar na het plegen van onderhoud of circa 3 jaar voor het aanstaande planmatig onderhoud verhouden tot onze verwachtingen. Ook gebruiken we de uitkomsten om een kwaliteitskader/instrument te ontwikkelen, waarmee we verwachtingen en doelstellingen meerjarig middels het vaststellen van minimale ondergrenzen duidelijker kunnen definiëren.

De MJOP bestaande uit technische vastgoeddata, zoals materialisatie, hoeveelheden en onderhoudvervangingsjaren is in 2019 geïntegreerd in ons primaire systeem. De MJOP wordt de komende periode nader vormgegeven om een betere aansluiting te vinden op het abstractieniveau dat past bij de begrotingssystematiek, zoals onze onderhoudspartners deze hanteren en de fiscale uitgangspunten die gelden in de project(administratie) bij onderhoud en verbetering.

9. Betrekken van bewoners bij beleid en beheer

Overleg huurder-verhuurder

Ook in 2019 was De Bewonersraad actief als huurdersvertegenwoordiging en daarmee belangenbehartiger van de huurders van Thús Wonen. In 2019 is 3 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 2019. De Bewonersraad is ook aangesloten bij het bestuurlijk overleg sociaal domein en hebben volop meegedraaid in de totstandkoming van de pilot Voorzieningenwijzer.

23 januari 2019	Adviesaanvraag Aanbieden zonnepanelen aan huurders
31 januari 2019	Adviesaanvraag Sloop- nieuwbouw Broeksterwâld
13 februari 2019	Adviesaanvraag Jaarlijkse huuraanpassing
8 mei 2019	Adviesaanvraag Bod 2020
12 juni 2019	Adviesaanvraag Complexbeleidsplan 2019
26 juni 2019	Adviesaanvraag Aanpassing Sociaal pakket
16 oktober 2019	Adviesaanvraag Prestatie- en financiële begroting 2020
7 november 2019	Adviesaanvraag Voornemen aan te sluiten bij de uniforme wijze van registreren en monitoren van de vraagdruk

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. Naast de stuurgroep en de regiegroep gaat hier om de volgende werkgroepen:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid;
- Duurzaamheid
- Kwaliteit en strategische ontwikkelingen;
- Wonen en Zorg;
- Krimp en Kwetsbare kernen.

Vanuit de verschillende organisaties zijn per werkgroep die mensen betrokken die vakinhoudelijke kennis hebben van het specifieke thema. Deze organisatiestructuur helpt om op de verschillende volkshuisvestelijke thema's tot praktische en concrete invulling te komen van de prestatieafspraken. Daarnaast worden binnen elke werkgroep ook de prestatieafspraken van het lopende jaar geëvalueerd en die voor het nieuwe jaar voorbereid.

Bewonersavonden

Samen met De Bewonersraad zijn er in 2019 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 2019 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 en dat er aandacht is bij senioren voor Langer Thús. 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

Er is een woonwensenonderzoek uitgevoerd bij Nij Tjaarda, in samenwerking met de gemeente, het Bolwerk en de stichting Iepen Door. Daarbij zijn de woningen en de woonomgevingsbeleving in kaart gebracht, en is een inventarisatie van wensen uitgevoerd. Naar aanleiding daarvan zijn de volgende zaken opgepakt: verbetering van de oversteek naar het hertenkamp, de tuin is verbeterd en de parkeergelegenheid is aangepakt. En we zijn met een ergotherapeut door de woningen gegaan en hebben daarbij in kaart gebracht wat we bij toekomstig groot onderhoud kunnen uitvoeren.

Klachtenafhandeling 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.

In 2019 zijn er 4 klachten bij de Provinciale Klachtencommissie ingediend.

Een klacht is niet-ontvankelijk verklaard, omdat het 'voortraject' van deze klacht niet volledig was doorlopen. Thús Wonen heeft de klacht in behandeling genomen, die vervolgens niet heeft geleid tot een inhoudelijke behandeling door de klachtencommissie.

De overige 3 klachten zijn ontvankelijk verklaard.

Klacht 1

Deze klacht had betrekking op 4 verschillende onderdelen, waaronder: onvoldoende isolatie, tocht in de woning, achterstallig onderhoud, energiezuinige cv die niet in voldoende warmte voorziet, toepassing van onterechte huurverhogingen vanwege aangepaste woning en onheuse bejegening door medewerkers Thús Wonen.

De Provinciale Klachtencommissie heeft 1 klachtonderdeel gegrond verklaard en de overige 3 klachtonderdelen ongegrond. De directeur-bestuurder heeft het advies overgenomen.

Klacht 2

Deze klacht betrof verschillende onderdelen, waaronder: jarenlange schimmel- en vochtproblemen, alsmede de wijze waarop Thús Wonen met de klagers heeft gecommuniceerd. De klachten zijn ter zitting in der minne geschikt. De afspraak is gemaakt, dat aan de hand van een ontvangen rapport van een derde ingeschakeld bedrijf, er nadere afspraken gemaakt worden over de wijze waarop de geconstateerde problemen worden opgelost. De overige klachtpunten bleven verder onbesproken.

Klacht 3

Deze klacht betrof een overlastkwestie. De huurster voelde zich niet gehoord. Omdat zij zich genoodzaakte voelde om te verhuizen, heeft zij een tegemoetkoming in de kosten gevraagd. De Provinciale Klachtencommissie heeft een deel van de klacht als gegrond verklaard. Dit betrof de communicatie en de informatie die op de website van Thús Wonen terug is te vinden over 'overlast'. De directeur-bestuurder heeft dit advies overgenomen. De tekst op de website is aangepast en bij schriftelijke communicatie in overlastzaken wordt naar de aangepaste tekst op de website verwezen.

Het verzoek om een verhuiskostenvergoeding heeft de Provinciale Klachtencommissie ongegrond verklaard, en de directeur-bestuurder heeft ook deze beslissing overgenomen.

De directeur-bestuurder heeft alle klagers van het advies van de Provinciale Klachtencommissie op de hoogte gesteld, alsook van haar beslissing in de klachtzaken.

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 gezonde corporatie en wil dit in de toekomst ook blijven.

Balans per 31-12-2019

	2019	2018		2019	2018
Vastgoedbeleggingen	612.572	570.159	Eigen vermogen	497.565	473.088
Activa t.d.v. exploitatie	4.181	4.141	Voorzieningen	3.196	1.397
Financiële vaste activa	469	853	Leningen	117.704	103.319
Vlottende activa	7.433	8.104	Schulden kort	6.190	5.453
Totaal activa	624.655	583.257	Totaal passiva	624.655	583.257

bedragen x € 1.000

Resultaat 2019

In onderstaand overzicht is aangegeven hoe het financiële resultaat van 2019 is ten opzichte van de begroting 2019 en ten opzichte van het boekjaar 2018.

	Realisatie 2019	Begroting 2019	Realisatie 2018
Netto resultaat activiteiten	8.035	6.573	6.951
Netto resultaat verkoop vastgoed	211	-32	471
Waardeveranderingen	20.428	-17.038	69.011
Bedrijfsresultaat	28.674	-10.497	76.433
Saldo financiële baten en lasten	-3.315	-3.272	-3.243
Belastingen	-882	-1.520	-1.491
Resultaat na belastingen	24.477	-15.289	71.699

bedragen x € 1.000

Verschillenanalyse ten opzichte van de begroting 2019

Het netto bedrijfsresultaat was positief. Ten opzichte van de begroting was er een verschil van € 40,1 mln. Dit verschil werd grotendeels veroorzaakt door:

Post	Bedrag
Opwaardering marktwaarde	€ 41,7 mln
Hogere Onrendabele Top bij nieuwbouw	€ -4,2 mln

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.
- Hogere ORT bij nieuwbouw: In de begroting waren minder woningen opgenomen tegen een lagere ORT per woning. Bij de realisatie bleek de afwaardering per woning hoger uit te vallen.

Verschillenanalyse ten opzichte van de jaarrekening 2018

Het netto bedrijfsresultaat was positief. Ten opzichte van het boekjaar 2018 was er een verschil van € 47 mln. minder positief resultaat. Dit verschil werd grotendeels veroorzaakt doordat de opwaardering van de marktwaarde in 2018 een stuk hoger uitviel dan in boekjaar 2019:

Post	Bedrag
Waardeveranderingen	€ -48,6 mln.

Toelichting per post

Waardeverandering: In het verslagjaar 2018 was er een flinke opwaardering van de marktwaarde waarbij de full-waardering nagenoeg op hetzelfde niveau als de basisversie lag. In verslagjaar 2019 is de full-waardering (basiswaardering +/- aanpassingen taxateur) een stuk lager dan de basiswaardering. De full-waardering per eind 2019 is circa € 611 miljoen terwijl de basiswaardering circa € 644 miljoen bedraagt. Het verschil tussen de basis- en fullwaardering ontstaat doordat de taxateur een aantal vrijheidsgraden toepast op basis van vergelijkingen in de markt. Door marktreferenties heeft de taxateur o.a. aanpassingen toegepast in de markthuur en de leegwaarde.

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

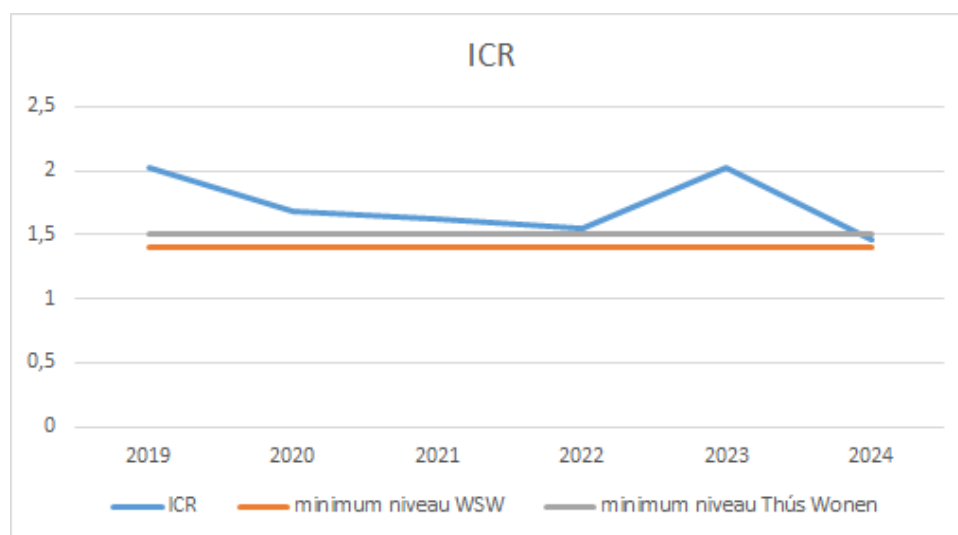
Thús Wonen gebruikt de, in het onderstaande overzicht opgenomen, kengetallen om de financiële continuïteit te monitoren. Deze ratio's worden ook gehanteerd door het WSW. De ratio's per ultimo verslagjaar zijn als volgt: ICR=2,03; LTV op beleidswaarde=51%; solvabiliteit=47,99%; dekkingsratio=19,27.

Onderstaande overzichten van de ratio's zijn gebaseerd op de meerjarenbegroting (cf. dPi 2019).

Kasstroomratio

ICR

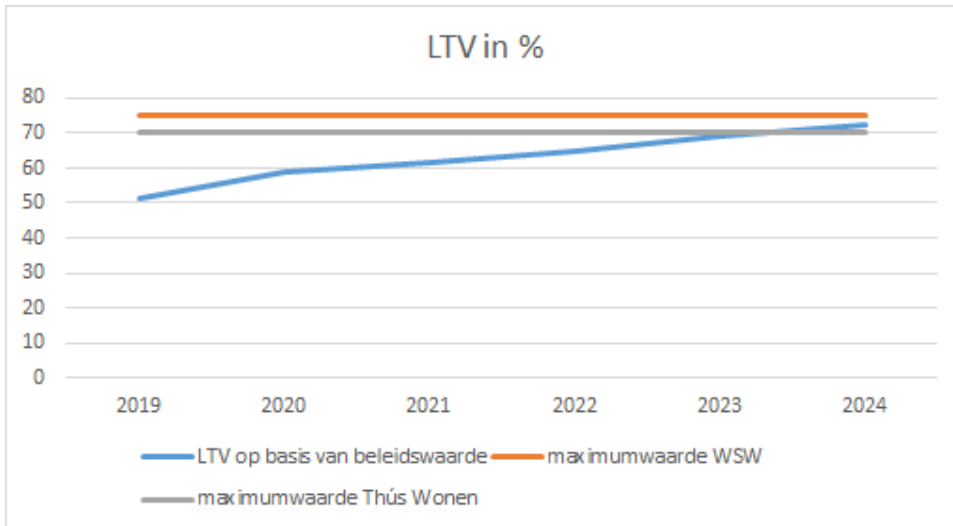
Een belangrijke indicator, op basis waarvan wij onze operationele kasstroom sturen, is de Interest Coverage Ratio, de ICR. Deze geeft weer in hoeverre de rentelasten worden gedekt door de operationele kasstroom. Vanuit de regelgeving (WSW) is de ondergrens van de ICR bepaald op 1,4. Thús Wonen hanteert voorzichtigheidshalve een grens van 1,5 zoals vastgelegd in het treasuryjaarplan. De ICR is in 2019 hoger dan begroot, wat te maken heeft met een deel overloop van onderhoudskosten naar 2020 en een hogere korting op de verhuurdersheffing in verband met sloop-nieuwbouw. In de jaren 2020 tot en met 2024 schommelt de voorlopige ICR tussen de 1,4 en 2,0.



Vermogen ratio's

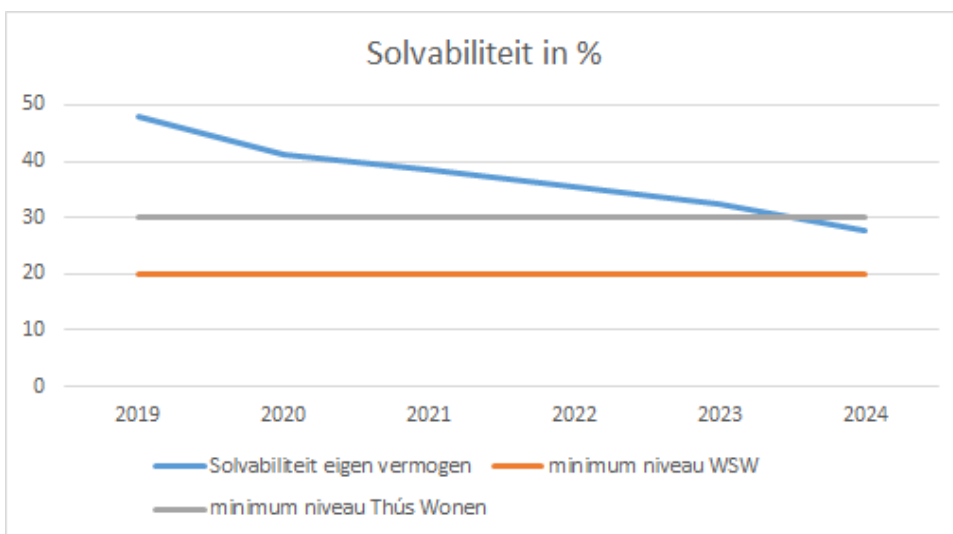
LTV

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

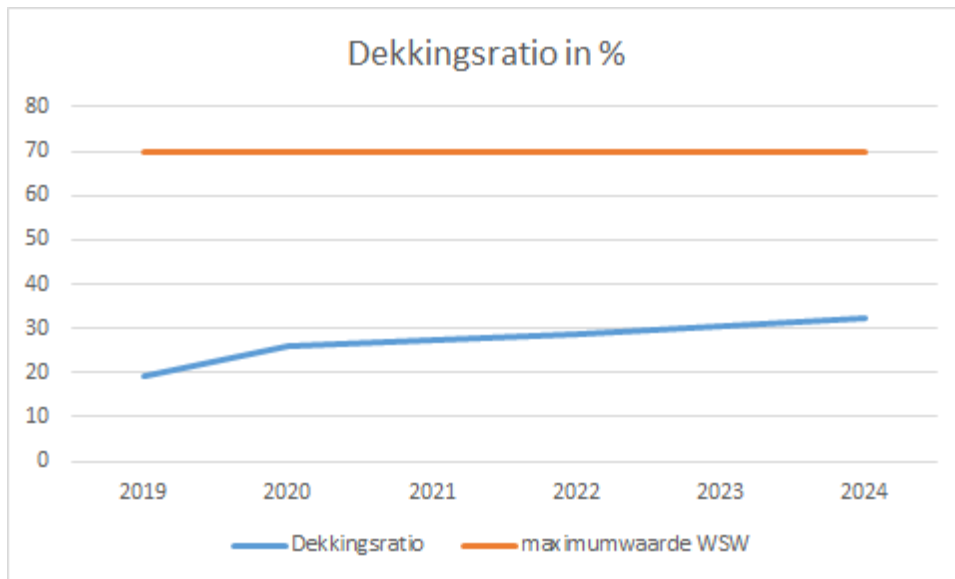
De solvabiliteit geeft aan wat de verhouding is tussen het eigen vermogen en het totale vermogen op basis van beleidswaarde. Op basis van de beleidswaarde is de solvabiliteit in 2019 circa 48%. Hiervoor is door de toezichhouders een minimum bepaald van 20%.



Dekkingsratio

De dekkingsratio is de verhouding tussen de opgenomen leningen en de marktwaarde van het bezit.

Deze ratio is bedoeld om te kijken of het onderpand (de woningen) in geval van financiële problemen voldoende waard is om de schulden van de corporatie af te lossen. De dekkingsratio is vooral voor het WSW (als borginstelling voor de leningen die een corporatie aangaat) van belang.



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. Voor de langere termijn is dat niet het geval maar de noodzakelijke bijsturing is reeds ingezet. Zie hiervoor ook in de risicoparagraaf bij "Financiële risico's: Beleidswaarde".

Treasurybeleid

Begin 2020 heeft Thús Wonen een aangepast treasurystatuut goedgekeurd. 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 Thús Wonen de financieringsstrategie goedgekeurd. De financieringsstrategie bepaalt, binnen de kaders van het treasurystatuut, de gewenste financieringspositie en -structuur passend bij de langetermijnbedrijfsdoelstellingen 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

In deze paragraaf worden aanvullend op het voorgaande nog een aantal algemene zaken met betrekking tot de bedrijfsvoering besproken.

Personeel

Onderstaand een overzicht van het aantal fte's aan het einde van 2019, afgezet tegen de situatie eind 2018.

	Directie	Control	Vastgoed	Wonen	Service & Onderhoud	Interne bedrijfsvoering	Totaal
eind 2019	1,0	0,9	14,4	18,8	19,6	13,1	67,8
eind 2018	1,0	0,9	14,4	16,2	19,9	11,9	64,3

Prestatiebegroting/realisatie van de doelstellingen

In 2019 is er gewerkt met een prestatiebegroting waarin de doelstellingen voor 2019 zijn geformuleerd. Per tertiaal is intern gerapporteerd over de realisatie van die doelstellingen. Dat wat we ons hadden voorgenomen om uit te voeren in 2019, is grotendeels gelukt.

ICT

Automatisering is een essentieel hulpmiddel van Thús Wonen. Thús Wonen werkt sinds 2017 met het primair systeem Viewpoint van leverancier Itris. Sinds de implementatie en ingebruikname van Viewpoint wordt 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.

Het hosten en beheren van onze ICT-omgeving is belegd bij ICT-dienstverlener NEH. In samenwerking met NEH is er in 2019 een belangrijke stap gezet met de invoering van de 'werkplek van de toekomst'. De vraag wat onze medewerkers nodig hebben aan vaste en/of mobiele apparaten om hun werk goed te kunnen blijven doen, was daarbij leidend. Bij de invoering is onderscheid gemaakt naar verschillende functiegroepen, waarvoor specifieke omstandigheden kunnen gelden. De medewerkers die veel mobiel werken zijn voorzien van een zgn. Surface-computer die de functies, die voorheen werden vervuld door iPad, laptop en thin client, in één handzaam apparaat verenigt. De rest van de organisatie die nu nog met thin clients inlogt op de Citrix-omgeving, zal hier in 2021 van worden voorzien. Daarna kunnen we de huidige Citrix-omgeving uitfasen en meer gebruik gaan maken van cloud-toepassingen.

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 Dantumadiel en Noardeast-Fryslân 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 2019 heeft Thús Wonen een bod voor het boekjaar 2020 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