

Jaarstukken 2023

Bestuursverslag

Volkshuisvestelijk verslag

2023

Voorwoord

Het jaar 2023 was een periode van uitdagingen en ontwikkelen voor Thús Wonen. We hebben te maken met een grote verduurzamings- en verbeteropgave van ons bezit. Er is een toenemende druk op de woningmarkt en tegelijkertijd hebben we ons kunnen blijven richten op onze dienstverlening voor onze huurders en het verbeteren ervan.

Het visitatierapport 2019-2022 beloofde onze sterke punten op het gebied van betrokkenheid bij onze huurders en onze inspanningen voor leefbaarheid met een hoge beoordeling. Hier zijn we erg blij mee en trots op. Het is een compliment voor de organisatie. Het rapport heeft ons tevens geïnspireerd om te groeien als het gaat om realisatie- en innovatiekracht, om klaar te zijn voor de toekomst. Van 'gedegen en betrouwbaar' naar 'dynamisch en betrouwbaar'.

Begin 2023 is de Regionale Woondeal Noordoost-Fryslân tot stand gekomen. Deze afspraak tussen provincie, gemeenten en het Rijk heeft tot doel de leefbaarheid en de woningmarkt in de regio te verbeteren. Wij dragen vanuit een prettige samenwerking met de gemeenten Dantumadiel en Noardeast-Fryslân hier actief aan bij.

Het duurt steeds langer voor woningzoekenden om een woning te vinden. Er komen minder woningen vrij om meerdere redenen. En we zien dat de leefbaarheid in de wijken onder druk staat. Steeds meer mensen, ook onze huurders hebben aandacht of een andere vorm van zorg nodig. Dat vergt veel van onze organisatie.

We zien ook een versnelde ontwikkeling op het gebied van digitalisering en technologische innovaties om de dienstverlening aan onze huurders te verbeteren én om efficiënter te kunnen werken. Onder de naam 'Noflik wonen in de Mienskip' zullen we de komende jaren gaan investeren om nog meer klantgericht te werken.

En dan is er nog de (on)houdbaarheid van ons financiële bedrijfsmodel. Alles bij elkaar opgeteld krijgen corporaties het financieel steeds lastiger. In 2023 hebben we keuzes moeten maken in ons investeringsprogramma, waaronder in onze duurzaamheidsambities. We hebben minder of anders moeten investeren dan aanvankelijk beoogd. Iets wat we niet willen maar wel toe worden genoodzaakt. Ook daarom blijven we zoeken naar slimme efficiëntieverbeteringen, maar ook samenwerkingsmodellen en nieuwe ontwikkel- en misschien wel financieringsmogelijkheden.

Ik nodig u van harte uit om dit jaarverslag door te nemen en meer te ontdekken over onze activiteiten en prestaties in 2023. We zijn trots op wat we hebben bereikt. Bij deze een dankwoord voor alle betrokkenen en speciaal de collega's van Thús Wonen.

Thús Wonen, een sterke en prachtige club, geworteld in de Noordoost-Friese samenleving. Met oog voor haar huurders, in gesprek met haar huurders, het hart op de goede plek. Eenvoudig, verbonden en gericht op oplossingen.

Met vriendelijke groet,

Rienk van der Meulen,
directeur-bestuurder

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 1 |
| Bestuursverslag 2023 | 3 |
| 1. Wij zijn Thús Wonen | 4 |
| 2. Financiën 2023 | 18 |
| Treasurybeleid | 22 |
| 3. Risicobeheersing | 22 |
| 4. Governance | 26 |
| 5. Verslag van de raad van commissarissen | 28 |
| Volkshuisvestelijk verslag 2023 | 46 |
| 6. Verhuur van de woningen | 47 |
| Toewijzingen | 47 |
| Reactiegraad 2022-2023 werkgebied Thús Wonen | 47 |
| Afboeken | 50 |
| Huurniveau | 50 |
| Huuraanpassing 2023 | 50 |
| 7. Wonen en zorg | 51 |
| Samenwerking met het gebiedsteam van de gemeenten | 51 |
| Bijzondere doelgroepen | 51 |
| Leefbaarheid | 52 |
| 8. Kwaliteit van de woningen | 54 |
| Woningportefeuille | 55 |
| Kwaliteit van de woningvoorraad | 55 |
| Nieuwbouw | 56 |
| Onderhoud en investeringen bestaande voorraad | 56 |
| NPO (niet-planmatig onderhoud) | 57 |
| Energieprestaties | 57 |
| PV-panelen | 58 |
| Verkoop | 58 |
| Datakwaliteit | 58 |
| Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân | 60 |
| 9. Financiën en bedrijfsvoering | 61 |
| Financiën | 61 |
| Balans per 31 december 2023 | 61 |
| Resultaat 2023 | 61 |
| Ratio's | 62 |
| Treasurybeleid | 65 |
| Bedrijfsvoering | 66 |
| Jaarrekening 2023 | 68 |

Bestuursverslag 2023

1. Wij zijn Thús Wonen

Thús Wonen is als woningcorporatie sterk verankerd in de mienskip van Noordoost-Fryslân. Wij voelen ons verbonden met deze bijzondere en mooie regio en met de mensen die er wonen.

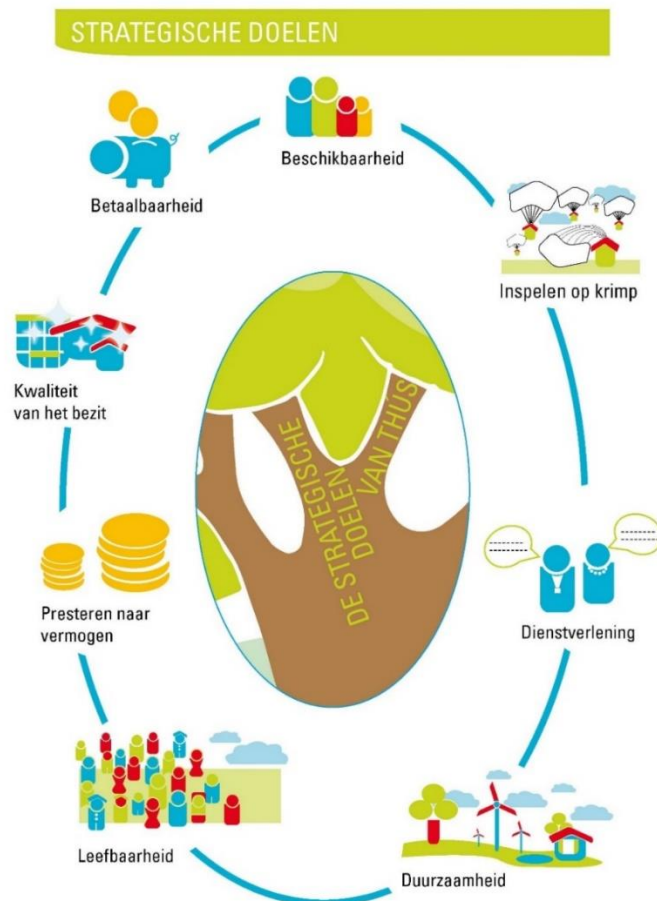
Thús Wonen wil voor haar huurders met de smalle beurs kwalitatief goede woningen bieden, bovenal betaalbaar, in wijken en buurten waar de leefbaarheid je welkom heet. We zijn er voor iedereen. We willen samen met onze partners zorgen voor een goed woongenot voor onze huurders.

Wij zijn oplossingsgericht, eenvoudig en sterk verbonden met onze huurders.

Duurzaamheid plaatsen wij steeds hoger op onze agenda. Een goed geïsoleerde woning, waar mogelijk van het gas af, zorgt voor nu en straks voor beheersbare woonlasten. Daarnaast willen we een bijdrage leveren aan een beter milieu. Of we dat nu uitdrukken in minder CO₂-uitstoot of minder opwarming van de aarde. We realiseren ons dat wij een rol spelen in het behoud van de aarde. Door te verduurzamen en circulair te bouwen en onze bedrijfsvoering circulair in te richten dragen we hieraan bij.

Thús Wonen heeft in 2019, samen met haar huurders en haar relevante netwerkpartners, samen met haar medewerkers beschreven waar zij in 2023 wil staan. We hebben onszelf strategische doelen gesteld die gaan over de mensen, het geld waarover wij beschikken en kunnen uitgeven ten behoeve van de mensen en de stenen, de woningen voor onze huurders.

De jaarlijkse prestatiebegroting geeft stapsgewijs aan op welke wijze wij de beoogde doelen realiseren, en is het instrument om ons handelen te evalueren en waar mogelijk en nodig bij te sturen.



Algemeen

Ook in 2023 zijn enkele mondiale ontwikkelingen voelbaar in Nederland en in onze regio. Oorlog en migratie leiden tot een nog grotere spanning op de landelijke woningmarkt. De krimp waar al jaren over gesproken wordt, is naar de achtergrond verdronen. De vraag naar woningen, ook sociale huurwoningen, is sterk toegenomen. Hierdoor is de inschrijfduur en wachttijd op een woning aanzienlijk langer geworden, ook al is dat nog relatief in vergelijking met de rest van Nederland.

In 2023 is binnen onze organisatie een verdere doorontwikkeling in gang gezet. Hoe kunnen we nog meer nabijheid tot de huurder organiseren, meer gebruikmaken van IT-mogelijkheden, professioneler gaan inkopen etc. De huurders verwachten dit van ons. Maar het is ook van belang dat we ons blijven ontwikkelen en professionaliseren. Als wij als organisatie efficiënter en effectiever kunnen werken, dan komt dit onze opgave en de huurder tegemoet.

Naast deze doorontwikkeling hebben we uiteraard met veel inzet en energie vele opgaven bij de kop gehad. Er is veel gerealiseerd. In dit bestuursverslag kunt u hierover lezen.

Betaalbaarheid

Onze doelen:

- *We streven naar een situatie waarbij de netto woonlasten van huurders ongeveer een derde van het verzamelinkomen bedragen.*
- *We streven naar zo min mogelijk doorverwijzingen naar de deurwaarder, waar mogelijk voorkomen we dit.*
- *We streven naar zo min mogelijk woninguitzettingen als gevolg van betalingsproblematiek.*
- *We brengen de huur zo optimaal mogelijk in overeenstemming met de kwaliteit van de woning.*

Met de volgende acties hebben we in 2023 actief gewerkt aan het verbeteren van de betaalbaarheid van onze woningvoorraad:

- We hebben ook in 2023 voor gekozen om differentiatie aan te brengen in de huur-aanpassing; hiermee proberen we de contracthuren dichter bij de streefhuur te brengen.
- De oplevering van 23 nieuwbouwwoningen met een huurprijs onder de eerste of tweede toeslaggrens.
- De verbetering van de energetische kwaliteit van 412 woningen, zonder directe huurverhoging. Daarmee heeft bijna 80% van onze woningvoorraad een groen energielabel (label C of beter).
- Plaatsing van zonnepanelen op 336 woningen voor een beperkte bijdrage van € 1,- per maand per paneel. Per eind 2023 hebben meer dan 4.300 woningen (69% van ons woningbezit).

Ondanks de verschuiving van goedkope huurwoningen naar meer betaalbare huurwoningen in de voorraad als gevolg van de sloop en vervangende nieuwbouw sluit onze woningvoorraad nog goed aan bij de wensportefeuille, die gebaseerd is op de inkomensdifferentiatie van onze doelgroep.

We participeren in De VoorzieningenWijzer: een belangrijk instrument om de betaalbaarheid voor kwetsbare huurders te verbeteren. In 2023 waren 2 ontruimingens wgens huurachterstand.

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 18 maanden, 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.*
- *Wij hebben oog voor het beschikbaar hebben van woningen voor bijzondere en/of specifieke doelgroepen, waarbij we de omgeving en de belastbaarheid daarvan niet uit het oog verliezen.*

Deze doelen zijn in de huidige woningmarkt niet meer te behalen. De realiteit is dat de druk op de woningmarkt fors is. De wachttijd is sterk afhankelijk van de woonwens, dit is met name locatiebepaald. De grote opgave van huisvesting van statushouders en het

huisvesten van mensen die uitstromen uit Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang (actieprogramma Weer Thuis) zorgen voor extra druk op de sociale woningen en op de draagkracht van buurten.

Al met al is het doel om iedere woningzoekende gemiddeld binnen 18 maanden te huisvesten niet realistisch in de situatie van de huidige woningmarkt.

Onze totale woningvoorraad is licht afgenomen van 6.373 naar 6.359. Dit vooral doordat in 2023 meer woningen gesloopt zijn (-28) dan nieuw gebouwd (+23). Daarnaast zijn er 11 verhuurbare eenheden verkocht. In 2023 zijn 441 huurcontracten uitgegeven. In 2023 hadden we in onze gehele regio gemiddeld 54 reacties per publicatie van een woning. In 2022 waren dat 62. Net als vorig jaar zijn er grote verschillen per regio waar te nemen. De uitersten: in Dokkum was in 2023 de reactiegraad: 73. In de regio boven Dokkum: 24.

De gemiddelde inschrijfduur van actief woningzoekenden is in de periode 2022-2023 in Noardeast-Fryslân licht toegenomen ten opzichte van de periode 2021-2022: 26 maanden. Belangrijk om hierbij aan te geven is dat de inschrijfduur voor de woningen in de stad Dokkum met 37 maanden hoger ligt dan voor de andere kernen.

In Dantumadiel is de gemiddelde inschrijfduur van actief woningzoekenden gestegen van 23 maanden in de periode 2021-2022 naar gemiddeld 27 maanden in 2022-2023. Bij het bepalen van de inschrijfduur en de reactiegraad is aangesloten op de definities die zijn bepaald binnen de werkgroep 'Uniformering wachttijden' van de Vereniging Friese Woningcorporaties (VFW). Hierdoor zijn alleen goede reacties meegenomen en geen nieuwbouw.

Door de toegenomen vraagdruk en de afgenomen mutatiegraad is in 2022 besloten om de verkoop van reguliere gezinswoningen te temporiseren. In eerste instantie is dit ingevoerd voor Dokkum, omdat hier de grootste vraagdruk werd ervaren. Later in het jaar is deze maatregel ook verder uitgerold voor de rest van ons bezit. Deze temporisatie van de verkoop is gedurende geheel 2023 gehanteerd. Alleen voor enkele woningen in de kleine kernen boven Dokkum en voor niet-regulier woningbezit geldt dat deze bij mutatie te koop worden aangeboden. Ook behouden zittende huurders de mogelijkheid om hun woning te kopen.

Met ons programma 'Langer Thús' faciliteren we ouderen om zo lang mogelijk thuis te kunnen blijven wonen. In 2023 hebben we 84 keer op verzoek van huurders een (eenvoudige) aanpassing uitgevoerd.

Leefbaarheid

Onze doelen:

- *We dragen zorg voor een schone, hele en veilige leefomgeving voor onze huurders.*
- *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.*
- *Wij dragen actief bij aan een fijne woonplek waar mensen zich thuis voelen en waar men 'grutsk' op kan zijn.*

Er is het afgelopen jaar flink geïnvesteerd in leefbaarheid (€ 141.000).

Dit bedrag is als volgt te verdelen:

| | |
|---|----------|
| Woonmaatschappelijk werk | € 25.000 |
| Aanleg/onderhoud kleinschalige infrastructuur | € 61.000 |
| Schoon, heel en veilig | € 55.000 |

Een aantal activiteiten is gekoppeld aan een onderhouds- of nieuwbouwproject, zoals het tuin- en straatproject aan de Kwikstraat in Dokkum. Verder zijn er acties uitgevoerd naar aanleiding van het Woonbelevingsonderzoek. Thús Wonen neemt actief deel aan de werkgroep Leefbaarheid vanuit de organisatie van de prestatieafspraken.

In het kader van het bieden van een vangnet dragen we bij aan de kosten voor De VoorzieningenWijzer. Ook dragen we bij aan de kosten van buurtbemiddeling.

In 2023 zijn er 779 last- en overlastmeldingen geweest. Er is 1 woning ontruimd vanwege drugsoverlast.

Ook in 2023 heeft Thús Wonen gesprekken gevoerd met huurders om ervoor te zorgen dat ze een woning kunnen bewonen die past bij hun inkomen, leefstijl en levensfase. Er zijn 49 speciale huurovereenkomsten afgesloten.

In 2023 heeft Thús Wonen 39 woningen toegewezen aan statushouders; daarmee hebben we 122 personen gehuisvest. Vooral in de gemeente Noardeast-Fryslân is er sprake van een achterstand op de gemeentelijke taakstelling. Een taskforce heeft alternatieve huisvestingsmogelijkheden onderzocht. Dit heeft geresulteerd in een plan van aanpak van de gemeente Noardeast-Fryslân. Onderdeel daarvan is dat Thús Wonen en Wonen Noordwest Friesland in 2024 gedurende 3 maanden (maximaal) 25% van de mutaties toewijst aan statushouders.

Tot slot: in het kader van het verbeteren van de leefbaarheid is in januari 2023 een wijkbeheerder in dienst getreden. Zo is er meer tijd om preventief te werk te gaan en kunnen we meer aandacht geven aan bewoners in de wijk.

De vakmannen hebben 67 keer een melding gedaan bij onze woonconsulenten sociaal van een situatie die extra aandacht vraagt.

Maatwerk in kwetsbare kernen

Als specifiek onderdeel van leefbaarheid zetten we in op het leefbaar houden van kwetsbare kernen.

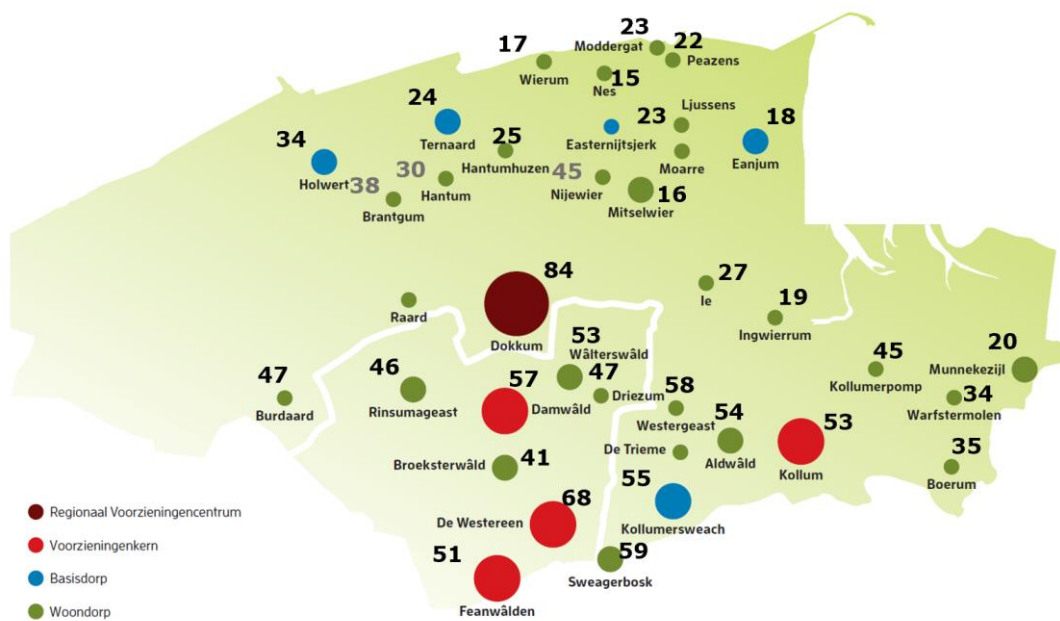
Ons doel:

- *Onze vastgoedstrategie is gericht op maatwerk. We stemmen onze planvorming hiervoor af op de lokale ontwikkelingen op dorpsniveau en de verwachte vraagontwikkeling, rekening houdend met de behoefte van onze huurders en het dorp.*

Een deel van het woningbezit van Thús Wonen ligt in de zogenoemde kwetsbare kernen. Voor deze kernen laten de demografische modellen op termijn een verwachte vraagafname zien. De recent toegenomen vraagdruk in de huidige woningmarkt zorgt op dit moment ook in deze kernen voor een toename van het aantal reacties op de aangeboden woningen. Vanaf september 2022 is Noordoost-Fryslân officieel geen

krimpregio meer. De term is afgeschaft en ook laten de cijfers en de huidige woningmarktontwikkeling het beeld zien, dat deze vraagafname zich langzamer ontwikkelt dan eerder werd aangenomen.

Door de gestegen vraagdruk zijn in de noordelijke zone boven Dokkum geen kernen meer met een gemiddelde reactiegraad van minder dan 10 reacties per woning. In het verleden gold dit voor bijna alle kernen boven Dokkum. In onderstaande kaart is de gemiddelde reactiegraad op een woningadvertentie van Thús Wonen weergegeven voor de periode 2022-2023. In grijs is de reactiegraad weergegeven voor de kernen waar slechts 1 of 2 woningen aangeboden zijn voor verhuur in de benoemde periode.



In het afgelopen jaar zijn in deze noordelijke zone boven Dokkum 6 woningen verkocht. Daarnaast zijn vanuit herstructurering (sloop en nieuwbouw) in het afgelopen jaar 28 woningen uit exploitatie gegaan in Holwert en Eanjum.

De werkgroep 'Krimp en kwetsbare Kernen' heeft in de afgelopen jaren gezamenlijk met de Provincie en de gemeente een methodiek ontwikkeld om kwetsbare kernen te ondersteunen. De werktitel is GKK. Hiervoor zijn twee kernen geselecteerd: 1 kern in het bezit van de collega-corporatie ligt in Blije, en in ons bezit de kern Ingwierrum. In 2023 is bekend geworden dat voor het GKK-traject voor zowel Blije als Ingwierrum € 250.000 beschikbaar is gekomen vanuit het provinciale transitiefonds.

De kwetsbare kernen zijn de kernen waar in het woningmarktonderzoek KAW een kwetsbare marktpositie (op basis van ligging, voorzieningsniveau, woningkwaliteit en marktsignalen) is gesignaleerd. In de praktijk geldt dit vooral voor de woondorpen in de noordelijke zone boven Dokkum (groene stippen op de kaart).

Kwaliteit van het bezit

Onze doelen:

- *We willen ons bezit zodanig ontwikkelen, dat de kwaliteit aansluit bij de behoefte van onze huurders.*
- *We verbeteren en/of behouden onze woningen op het kwaliteitsniveau, zoals vastgelegd in het onderhouds- en kwaliteitsbeleid.*
- *We verbeteren de kwaliteit van ons bezit aan de binnenzijde van onze woningen naar 'basiskwaliteit', overeenkomstig het onderhoud- en verbeterbeleid en aansluitend bij de strategie van het complex.*

Behoud en verbetering van het kwaliteitsniveau 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 het uitvoeren van groot onderhoud, waarbij de binnenzijde en buitenzijde van de woning wordt verbeterd en er energetische maatregelen worden getroffen.

Nieuwbouw en herstructurering

In 2023 zijn er vanuit het herstructureringsprogramma 16 woningen opgeleverd en in exploitatie genomen. Het betreffen hier 8 woningen in Eanjum aan de Stiemsterwei en Terpsterwei en 8 woningen aan de Beyertstrjitte in Holwert.

Daarnaast zijn er in 2023 nog 7 nieuwbouwwoningen als aanvullende nieuwbouw opgeleverd aan de Meester Bruningstraat in Dokkum.

Onderhoud en investeringen in bestaande voorraad

In 2023 is zowel kwantitatief als financieel behoorlijk wat gerealiseerd. Zo heeft er planmatig onderhoud plaatsgevonden aan 537 woningen en zijn 111 woningen voorzien van een nieuwe badkamer, keuken en/of toilet (exclusief de aantallen bij mutatie; zie hiervoor Kwaliteit NPO). Ook zijn er aan 412 woningen energetische verbeteringen gepleegd, veelal in combinatie met planmatig onderhoud. In de aantallen zien we ten opzichte van de begroting een realisatiegraad van gemiddeld 82%. De financiële realisatiegraad is met 80,5% op ongeveer gelijk niveau. Veel onderhoudsprojecten kennen nog uitvoeringswerkzaamheden in 2024 doordat in de laatste maanden van 2023 uitzonderlijk veel neerslag is gevallen en er hierdoor geen goede kwaliteit geborgd kon worden (o.a. schilderwerk).

Door de uitvoering van sloop-nieuwbouw en groot onderhoud hebben we per 31 december 2023 46% van onze woningvoorraad op basiskwaliteit gebracht. Dit is 2% meer dan per 31 december 2022 de stand was (44%). De overige voorraad voldoet op dit moment niet geheel aan de basiskwaliteit, maar dat wil niet zeggen dat deze woningen slecht zijn. Deze woningen komen de komende jaren wel aan de beurt, maar er is geen noodzaak om deze versneld te verbeteren.

Duurzaamheid

Onze doelen:

- *We gaan gefaseerd investeren in verduurzaming, met als einddoel een CO₂-neutrale woningvoorraad in 2050.*
- *We zetten in op het uitfaseren van D-, E-, F- en G-labels in uiterlijk 2028.*
- *We zetten in op een aanvullend aandeel woningen naar de isolatiestandaard van 30% in 2030 (inclusief sloop en nieuwbouw).*

- *We zetten in op het aardgasvrij maken van 1.200 woningen (bestaande voorraad) tot en met 2030.*
- *We zetten in op het beperken van de gevolgen van de stijgende energieprijzen, zoals energiearmoede.*
- *We dragen actief bij aan de transitie naar een duurzame en circulaire economie.*

In 2023 is verder gewerkt aan het verduurzamen van onze woningvoorraad. Dit doen wij door het realiseren van sloop en vervangende nieuwbouw, het isoleren van onze woningen en het plaatsen van zonnepanelen. Per 31 december 2023 heeft 79,4% van ons bezit een groen energielabel en 53,6% heeft label B (E.I.) of beter.

In Damwâld is in 2023 het project in uitvoering gegaan om bestaande jaren '70 woningen te voorzien van 'all electric' en 'hybride' installaties. Met deze pilot monitoren wij het energiegebruik van deze woningen en de invloed van de samenstelling van de huishoudens hierop. Deze gegevens zullen Thús Wonen helpen bij de strategische keuzes die gemaakt worden voor het gehele woningbezit. De woningen worden opgeleverd in het eerste tertiaal van 2024. De ervaringen vanuit het pilotproject worden tevens gedeeld binnen het samenwerkingsverband van de VFW.

Wocozon heeft namens Thús Wonen in 2023 bij 336 woningen zonnepanelen geplaatst en in gebruik genomen. Omdat we vanaf 2019 al bijna 4.000 woningen hebben voorzien van panelen, komt het totaal aantal woningen met zonnepanelen inmiddels op iets meer dan 4.300 woningen (69% van ons woningbezit). Inmiddels hebben we meer dan 31.000 pv-panelen op onze woningen liggen, met een geïnstalleerd vermogen van 10,5 MW. De totale opwekking aan groene stroom is inmiddels 25.500 MW. Daarmee hebben we sinds 2019 bijna 16.000 ton CO₂ vermeden (afgelopen 4 jaar). Dit is evenveel als 180.000 bomen in vier jaar aan CO₂ kunnen opnemen.

Daarnaast is in 2023 ons nieuwe duurzaamheidsbeleid vastgesteld. Belangrijk hierbij is de noodzakelijke verbreding van de duurzaamheidsopgave. Naast de isolatieopgave en de energie- en warmtetransitie vinden we het ook belangrijk om een bijdrage te leveren aan bewustwording, gedrag, circulariteit, biobased en klimaatadaptief bouwen. We hebben deze opgave vertaald in 3 pijlers: duurzaam wonen, duurzaam werken en duurzaam leven.

De eerste stappen zijn gezet naar meer circulair werken via onze eigen 'kleine circulaire hub'. Dit met doel om hergebruik van kleine bouwonderdelen via het dagelijks onderhoud te faciliteren. Tijdens de herstructureringsprojecten worden diverse materialen op kwaliteit geselecteerd en vervolgens gedemonteerd in de diverse te slopen woningen (zoals in Eanjum, Holwert en Ingwierrum). Deze onderdelen, o.a. keukenblokken, sanitair, deurbeslag, worden hergebruikt in de mutatiwoningen.

In samenwerking met de gemeenten is in het eerste tertiaal 2022 gestart met de 'Ljochtbus'. Door het succes van het project is vanaf 2022 ook een tweede Ljochtbus actief. In 2023 hebben de Ljochtbussen 1.138 adressen bezocht voor het realiseren van kleine energiebesparende maatregelen. Via nieuwe communicatie zijn mensen weer extra geattendeerd op de mogelijkheden van de Ljochtbus. Daarnaast is ervoor gekozen om één van de Ljochtbussen ook in te zetten voor kleine aanpassingen bij verzorgingshuizen en wordt bekeken of een meer proactieve benadering van wijken/dorpen

mogelijk is. Er is inmiddels budget voor de inzet van de twee Ljochtbussen tot eind 2024.

In 2023 is gestart met de aanleg van 3 biodiversiteitstuinen. Hiervoor zijn eind 2023 de voorbereidende werkzaamheden opgestart, zodat de inheemse bloemen en planten vanaf het voorjaar 2024 opkomen. Bij alle tuinen wordt een informatiebord geplaatst en een insectenhotel. In 2023 zijn daarnaast wederom via de CO₂-monitor de werkelijke energieverbruiken van onze huurders in beeld gebracht. Via deze CO₂-monitor hebben we niet alleen een beeld van de besparing op energieverbruik en de vermindering van de CO₂-uitstoot, het geeft ons ook een beeld bij welke woningen de gemiddelde gasverbruiken het hoogst zijn en waar isoleren een grote bijdrage heeft op het verminderen van de energielasten. Deze informatie wordt via de vastgoedcloud gebruikt bij het maken van tactische keuzes en het plannen van onze isolatieopgave.

Kwaliteitsontwikkeling

Onze doelen:

- *Wij verbeteren onze stuurinformatie, zodat we nog beter zicht hebben op de kwaliteit en prestaties van ons bezit, zodat we onze onderhoudsactiviteiten daar optimaal op kunnen afstemmen.*
- *We verbeteren onze datakwaliteit en optimaliseren onze dataprocessen zodanig dat we steeds meer grip krijgen op onze data en deze ook kunnen beheren.*
- *Wij zorgen voor een goede interne afstemming, zodat we op een efficiënte manier omgaan met onze middelen en eenduidig communiceren naar onze huurders.*

Resultaatgerichte samenwerking met partners

In 2023 is verder gewerkt aan de ontwikkeling van goed partnerschap. De ketenpartners hebben voor de opgave 2022 de gelegenheid gekregen om zich in te schrijven op de werkstromen planmatig onderhoud met energetische verbeteringen en BKT+. Op basis van meerdere evaluaties binnen de verschillende fasen in het uitvoeringstraject is het de bedoeling om in 2023/2024 een verdere selectie van de ketenpartners te kunnen maken.

Datakwaliteit en stuurinformatie

In 2023 is het voor het eerst gebruik gemaakt van het nieuwe MJOB-pakket Vastware voor het opstellen van een integrale onderhoudsbegroting. Een belangrijk aandachtspunt voor een goede begroting is de datakwaliteit. Via controles op volledigheid en logica zijn verbeteringen doorgevoerd in de database. Ook hebben er controles plaatsgevonden op de verschillen in data tussen ons en ketenpartners. Daarbij zijn de procesafspraken aangescherpt om de kwaliteit van de data naar de toekomst toe nog beter te borgen.

Vastgoedsturing

In 2023 is gestart met de inrichting van de vastgoedcloud als opvolger van PAM (portefeuille en assetmanagement). Vanuit de interne verkenning 'informatiebehoefte' is daarbij besloten om de vastgoedcloud ook breder in de organisatie te gebruiken als informatieplatform voor vastgoeddata. Hiervoor is eind 2023 begonnen met de inrichting van het pakket en het maken van koppeling met andere datasystemen in de organisatie. De verwachting is dat het pakket vanaf het 2e kwartaal gereed is voor gebruik.

Huurderstevredenheid

Onze doelen:

- *We willen dat onze huurder tevreden is over zijn woning en onze dienstverlening. Wij presteren op gemiddeld B in de Aedes-benchmark op het onderdeel huurderstevredenheid; dit is het gemiddelde van de Friese woningcorporaties.*
- *We zijn ons bewust van ons handelen en onze werkwijze ten aanzien van de huurders en weten welke verantwoordelijkheid wij hebben naar de huurders, zodat zij zich verbonden voelen met Thús Wonen.*
- *Dit doen we door te luisteren naar en ons te verplaatsen in de huurder, zodat we gezamenlijk tot een oplossing komen, waardoor de huurder zich gehoord voelt.*

Uit de meting van de Aedes-benchmark blijkt dat de waardering van huurders voor onze dienstverlening in 2023 opnieuw een A-score op heeft geleverd.

Aedes-benchmarkcijfers Thús Wonen 2017-2023

| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Nieuwe huurders | 7,4 | 7,3 | 7,6 | 7,7 | 7,5 | 7,7 | 8,2 |
| Reparatieverzoek | 7,4 | 7,4 | 7,6 | 7,8 | 7,8 | 8,1 | 8,2 |
| Vertrokken huurders | 7,2 | 7,7 | 7,8 | 7,6 | 8,1 | 7,9 | 7,6 |

Door de uitvoering van het Woonbelevingsonderzoek in 2020 is meer inzicht ontstaan in wat de huurders belangrijk vinden. In het afgelopen jaar zijn opnieuw concrete acties uitgevoerd die door huurders waren benoemd. Daarmee werken wij continu aan het verbeteren van onze huurderstevredenheid.

Huurderscontacten

Ons doel:

- *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.*

Wij bellen met de huurders die ons op een onderdeel van de KWH-enquête een onvoldoende geven. Zo horen we het verhaal achter de cijfers en vertellen ze waar de pijnpunten zitten. De uitkomsten worden maandelijks besproken. Dit geeft ons inzicht in wat de huurders ervaren bij onze dienstverlening. Op basis hiervan passen we onze werkprocessen steeds een beetje aan. Ook nieuwe huurders worden actief gebeld. Dit wordt erg gewaardeerd; zo geven we extra invulling aan de kernwaarden 'verbonden' en 'oplossingsgericht'.

Uit de huurderstevredenheidsmeting blijkt dat onze huurders over het algemeen tevreden zijn over de contacten. Dit uit zich onder meer in de Aedes-benchmarkcijfers en de bovengemiddelde waardering vanuit de KWH-onderzoeken.

Klachtenafhandeling

Ons doel:

- *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. In 2023 zijn er bij de Provinciale Klachtencommissie 2 klachten over Thús Wonen ingediend. De Provinciale Klachtencommissie heeft één klacht niet-ontvankelijk verklaard. Eén klacht was nog in behandeling bij Thús Wonen en is vervolgens door ons afgehandeld.

In januari 2022 is het interne klachtenbeleid geactualiseerd. We hebben oog voor het bespreken en registreren van binnengekomen klachten en pakken klachten integraal op.

Relatie belanghouders

Onze doelen:

- *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.*
- *We onderhouden het contact met zorgpartijen om bij te dragen aan een sluitende keten voor huurders. Dit heeft als doel te komen tot een maatschappelijk optimale oplossing voor vraagstukken op het gebied van wonen, zorg en welzijn van huurders.*
- *We versterken onze reputatie en dragen uit waar we mee bezig zijn, zodat anderen daarbij aan kunnen sluiten. Hier nodigen we, daar waar nodig/wenselijk, actief anderen voor uit.*

Er vindt structureel bestuurlijk overleg plaats met de wethouders Wonen en Sociaal Domein van de beide gemeenten. Er is regulier bestuurlijk en ambtelijk overleg met De Bewonersraad. Wij beschouwen De Bewonersraad als een belangrijke partner bij het tot stand komen van beleid. Met trots durven we te zeggen dat deze samenwerking in 2023 heeft geleid tot positieve adviezen en zeer waardevolle aanbevelingen van De Bewonersraad. Het maken van de prestatieafspraken heeft in een goede afstemming plaatsgevonden met gemeenten en De Bewonersraad. Maar ook de samenwerking met Wonen Noordwest Friesland is hierin erg constructief. Via de Vereniging Friese Woningcorporaties zijn we verbonden met 7 woningcorporaties in de woningmarktregio Friesland. We hebben maandelijks bestuurlijk overleg en diverse werkgroepen werken samen aan pilots (bijvoorbeeld op het gebied van duurzaamheid) en projecten. Er is intensief contact en overleg met onze brancheorganisatie Aedes. Ook ambtelijk zijn er goede banden met de partners in het sociaal domein.

Algemeen HR

Een organisatie drijft op de inzet, motivatie en kennis van mensen. Ook al kan er steeds meer geautomatiseerd worden, een groot deel van het werk blijft mensenwerk. Het blijven binden en boeien van medewerkers én het kunnen aantrekken van goede nieuwe

medewerkers blijft een topprioriteit. Een nog steeds krappe arbeidsmarkt maakt dat we op sommige taakvelden hier steeds meer ons best voor moeten doen of aanvullend gereedschap kunnen gebruiken.

In de tweede helft van 2023 met doorloop naar 2024 lopen meerdere organisatiebrede trajecten die zeer mogelijk een HR-vervolgcomponent in zich meedragen. Vanwege het cruciale karakter van deze nieuwe functies in relatie tot de doorontwikkeling, wat er in onze omgeving speelt én onze ambities zijn deze meegenomen in de begroting.

Formatie

In 2023 is een 0-situatie gemaakt. Doel was om niet alleen inzicht te hebben in bezetting, maar in formatie, bezetting en inhuur. Op deze wijze kent iedere afdeling zijn of haar 'kader' en kan qua bezetting daarbinnen acteren. Daarnaast biedt deze methodiek bredere sturingsinformatie op totaal organisatieniveau. Een vastgesteld formatie- en bezettingsoverzicht vormt het kader voor onder andere het begrotingsproces en andere dynamische processen.

In-, door- en uitstroom

In 2023 verlieten 4 collega's Thús Wonen waarvan 2 op eigen verzoek en 2 met pensioen. Er kwamen er 8 nieuwe collega's bij ons in dienst. Alle ontstane vacatures zijn succesvol vervuld.

In 2023 is het assetmanagement geïmplementeerd en een definitief functieprofiel opgesteld. Na een interne wervingsprocedure zijn 2 medewerkers aangenomen op deze functie.

In 2023 zijn er 10 medewerkers (zzp'ers, uitzendkrachten/gedetacheerden) ingehuurd. Via Dokwurk huurden we 5 medewerkers in. En 2 personen hebben stage gelopen bij Thús Wonen.

Onderstaand een bezettingsoverzicht (exclusief inhuur) van het aantal fte's aan het einde van 2023, afgezet tegen de situatie eind 2022.

| | Directie | Control | Vastgoed | Wonen | Service & Onderhoud | Interne Bedrijfsvoering | Totaal |
|------------------|----------|---------|----------|-------|---------------------|-------------------------|--------|
| Eind 2022 | 1 | 0,7 | 14,2 | 20 | 22,4 | 11,7 | 69,9 |
| Eind 2023 | 1 | 0,0 | 14,8 | 20,1 | 23,5 | 14,3 | 73,7 |

Ziekteverzuim en arbo

Het verzuimpercentage van Thús Wonen voor 2023 was gemiddeld 4,8%. De ziekmeldingsfrequentie (het gemiddeld aantal keren dat een werknemer zich per jaar ziekmeldt) bedraagt voor het hele jaar 0,9. De ziekmeldingsfrequentie van Thús Wonen is laag te noemen. De gemiddelde verzuimduur binnen Thús Wonen is wel hoog. Dit verzuim kwam vooral door een groep langdurig zieke medewerkers.

In 2023 heeft het tweede deel van een verzuimtraining plaatsgevonden voor leidinggevenden en HR.

Werken bij Thus Wonen

In mei-juni 2023 is een werkmonitor gehouden. Dit was een enquête over het werken bij Thús Wonen (kantoor en thuis). De uitkomsten hiervan zijn meegenomen in een update van de thuiswerkregeling.

Integriteit en gedragscode

In 2023 is een begin gemaakt met het updaten van de integriteits- en gedragscode en de meldingsregeling integriteit het protocol omgangsvormen en gedrag.

In vervolg hierop worden in het voorjaar van 2024 sessies gehouden met alle medewerkers waarin medewerkers aan de slag gaan met dilemma's, vraagstukken en onderwerpen die te maken hebben met een integere en sociaal veilige werkplek. De input hiervan wordt gebruikt bij de update van de stukken.

Efficiënte bedrijfsvoering

Onze doelen:

- *We zijn flexibel en wendbaar om in te kunnen spelen op veranderende omstandigheden, we bedenken creatieve en innovatieve oplossingen voor de vraagstukken die zich aandienen.*
- *De interne processen zijn eenduidig, eenvoudig, integraal, goed gedocumenteerd en bekend bij alle betrokkenen.*
- *We bewaken en verbeteren de kwaliteit van onze bedrijfsgegevens door te sturen op juistheid, actualiteit en volledigheid van de gegevens; dit noemen we 'data op orde'.*
- *We communiceren helder en eenduidig, zowel intern als naar buiten.*
- *We ontwikkelen ons naar een professionele organisatie.*
- *We ontwikkelen ons naar een lerende organisatie, de kennis die in de organisatie zit benutten we optimaal.*

Binnen de doorontwikkeling van de organisatie, die in 2023 is gestart, worden veel van deze doelen geraakt.

Een doel van de doorontwikkeling is bijvoorbeeld om flexibeler, wendbaarder en professioneler te worden. Qua manier van werken meer passend in de tijd én klaar voor de uitdagingen van deze tijd. Procesmanagement, data op orde, maar bijvoorbeeld ook procesautomatisering maken onder andere onderdeel uit van de IT-visie, die in 2023 is ontwikkeld en één van de 4 pijlers is van de doorontwikkeling.

Het taakveld communicatie/marketing is onvoldoende belegd in onze organisatie. Het is merkbaar dat we ondanks alle inzet toch onvoldoende zichtbaar zijn voor de buitenwereld. Zichtbaarheid is ook een manier van verantwoording afleggen en daar kunnen we meer uithalen. Om reden hiervan is in 2023 ook een deelopdracht verstrekt aan een communicatiebureau om ons over dit taakveld van advies te voorzien.

Een belangrijke doelstelling voor niet-planmatig onderhoud is dat dit onderhoud efficiënt wordt uitgevoerd. De efficiency wordt zichtbaar gemaakt door het feit of de kosten aansluiten bij de verwachte kosten, hoeveel verzoeken in één keer goed worden uitgevoerd en de gemiddelde wachtduur. In 2023 zijn de kosten voor het reparatie- en mutatieonderhoud circa 20% hoger dan begroot. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de prijsstijgingen als gevolg van de coronapandemie en de oorlog in Oekraïne.

Ook het aanpakken van de grote hoeveelheid vocht- en schimmelklachten in onze woningen is arbeidsintensief en werkt kostenverhogend. Dit als gevolg van het stookgedrag van de huurders door de hoge energieprijzen.

In totaal zijn de volgende 210 stuks kwaliteitsverbeteringen aangebracht in de woningen:

| | |
|---|----|
| Badkamer, keuken, toilet (BKT) | 22 |
| Keukenblok | 94 |
| Badkamer | 17 |
| Badkamer + toilet | 16 |
| Keukenblad vervangen | 21 |
| Toilet | 4 |
| Plafonds vervangen en overige werkzaamheden | 35 |

Het percentage 'yn ien keer goed' ligt met 70% op een goed niveau. Door de juiste materialen in de bus van de vakman kunnen de reparaties in één keer opgelost worden. De gemiddelde wachtduur voor een reparatie is 4 werkdagen.

Het aantal verzoeken voor een comfortverbetering is lager dan voorheen. De comfortverbeteringen sluiten aan bij de behoefte van onze huurders. Deze blijven voornamelijk achter door het nieuw opgestelde Onderhoud- en kwaliteitsbeleid. Met name de badkamer, keuken en toilet worden nu vervangen op basis van leeftijd. Daardoor verschuiven de kosten van comfortverbeteringen naar kwaliteitsverbeteringen op kosten van Thús Wonen. Een kostenneutraal servicefonds is ook een belangrijke doelstelling. Dit is in 2023 nagenoeg kostenneutraal.

De leegstand is een belangrijke indicator voor efficiënte bedrijfsvoering. Ook het afgelopen jaar is opnieuw veel energie gestoken in het zichtbaar maken van verschillende soorten leegstand, het juist administreren en het terugdringen van de leegstand. Dat heeft ertoe geleid, dat de leegstand in 2023 met een leegstandspercentage van 1,39% ruim onder de begrote 1,78% valt.

Presteren naar vermogen

Ons doel:

- *We maken optimaal gebruik van onze financiële mogelijkheden, terwijl onze financiële continuïteit niet in gevaar komt. Omdat we scherp aan de wind moeten zeilen om onze ambities te realiseren, moeten we onze financiële grenzen opzoeken en daarbinnen blijven handelen.*

De financiële grenzen worden in beeld gebracht door de ratio's ICR en LTV. Als (interne) norm hanteren we voor deze ratio's respectievelijk 1,4 en 80%. Gelet op wat er op ons afkomt en de onzekerheid over een aantal aspecten, betrachten we enige voorzichtigheid in ons handelen door o.a. de LTV strenger te definiëren dan de externe norm 85%. Beide ratio's voldoen met 4,61 en 34,5% ruim aan de interne norm.

Niet-daeb bezit

Ons doel:

- *Minimaliseren niet-daeb.*

Afgelopen jaar is de niet-daeb-portefeuille niet verder geminimaliseerd. Het niet-daeb bezit is al vrijwel nihil met slechts een viertal woningen, een paar grondposities en een aantal garages die tussen onze daeb woningen gepositioneerd zijn.

Algemene conclusie

Als we alle thema's overzien, is de bedrijfsvoering ondanks veel personele wisselingen goed verlopen in 2023 en is de huurderstevredenheid goed. De meeste activiteiten uit de prestatiebegroting hebben we kunnen realiseren. Doordat niet alle activiteiten zijn uitgevoerd waarvoor wel middelen beschikbaar waren, zijn we financieel ruimschoots binnen de vooraf geplande kaders gebleven. Tevens hebben we in 2023 aangetoond een flexibele en wendbare organisatie te zijn.

2. Financiën 2023

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 een kort overzicht van de balans- en resultaatontwikkeling. Voor een meer uitgebreide toelichting verwijzen we naar hoofdstuk 9 van het volkshuisvestelijk verslag.

De balans laat een daling zien ten opzichte van voorgaand jaarverslag. Dit als gevolg van een daling van de marktwaarde. Hierdoor daalt de waarde van de vaste activa en eveneens het eigen vermogen. Het balanstotaal is gedaald naar € 819.083.000. Dit is een daling van circa 5%. Het resultaat na belastingen is -€ 68.181.000. Ook dit is voornamelijk veroorzaakt door de waardedaling 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. Het jaar 2023 kenmerkt zich door een sterk afgenomen woningmarkt ten opzichte van voorgaande jaren. Ondanks het aanvankelijke herstel van de economie na de pandemie wordt Nederland momenteel geconfronteerd met verhoogde onzekerheid als gevolg van de bredere wereldwijde gevolgen van de oorlog in Oekraïne en een toegenomen inflatoire druk, met de inflatie op hoogste niveau in decennia.

In Nederland zagen we een stijging van de rentetarieven als reactie op de inflatie en dientengevolge hogere leenkosten.

Genoemde factoren beïnvloeden de groei en het consumentenvertrouwen.

Voor de woningportefeuille van Thús Wonen heeft dit tot een daling van de marktwaarde gezorgd. De totale waarde van de woningportefeuille is met € 38 miljoen gedaald naar een waarde van € 810 miljoen. Dit betreft een waardedaling van circa 4%.

Het bezit van Thús Wonen ligt in een regio die door het Ministerie als fullregio is aangewezen. Door deze aanwijzing is er de verplichting om het bezit volgens de fullversie van het Handboek modelmatig waarderen marktwaarde te waarderen door een externe taxateur. In het verslagjaar 2023 was deze verplichting er nog steeds, waardoor wederom een externe taxateur het bezit van Thús Wonen heeft getaxeerd. De verwachting is dat we de fullversie ook de komende jaren nog moeten gebruiken.

De marktwaarde is de hoogste van de waarde van het doorexploratie- of uitpondscenario. De doelstelling van Thús Wonen is om mensen te faciliteren met fatsoenlijke en betaalbare woningen. Het 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 Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en de Autoriteit woningcorporaties (Aw) hebben in het kader van het nieuwe integraal toezichtskader besloten om met ingang van het boekjaar 2018 het waardebegrip 'beleidswaarde' te hanteren in 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 die 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 er een nieuw normenkader tot stand gekomen, waarbij er o.a. wijzigingen zijn gekomen in de normen voor LTV en solvabiliteit. De normen voor het boekjaar 2023 waren nog dezelfde als in het nieuwe vastgestelde kader van 2020, waarbij de LTV bij het daeb-bezit 85% bedraagt en voor het niet-daeb-bezit 75%. De norm solvabiliteit is bij het daeb-bezit 15% en bij het niet-daeb-bezit 40%.

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.

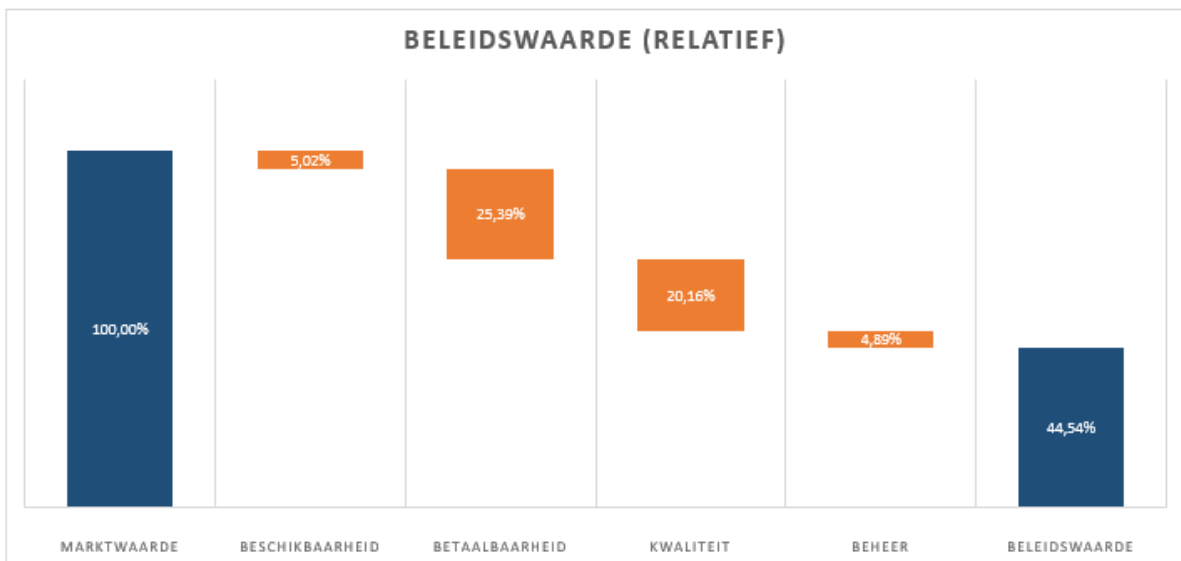
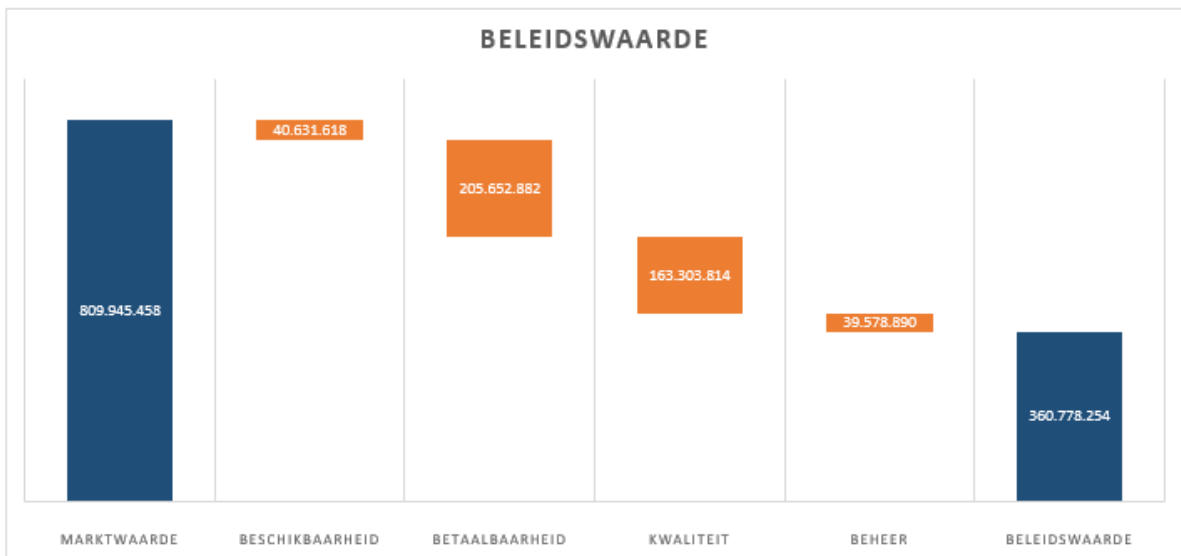
De beleidswaarde kent als vertrekpunt de marktwaarde in verhuurde staat waarbij er in het kader van de beschikbaarheid, betaalbaarheid, kwaliteit en beheer aansluiting wordt gezocht bij het beleid van de corporatie in plaats van de uitgangspunten in de markt.

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 | 809.945.458 | | |
| Beschikbaarheid | | -40.631.618 | -5,02% |
| Betaalbaarheid | | -205.652.882 | -25,39% |
| Kwaliteit | | -163.303.814 | -20,16% |
| Beheer | | -39.578.890 | -4,89% |
| Beleidswaarde | 360.778.254 | | |



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. De stap 'beschikbaarheid' leidt dit jaar tot een afslag van € 41 miljoen, waar dit voorgaand jaar nog tot een opslag van € 69 miljoen resulteerde. Deze opslag, van voorgaand jaar, had echter te maken met het hoge tarief aan overdrachtsbelasting en een flinke stijging in de markthuren (in het uitpondscenario had deze stijging van markthuren géén effect).

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, conform het in 2022 vastgestelde huurprijsbeleid, circa 65% 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 circa € 206 miljoen. Voorgaand jaar was deze afslag ruim € 305 miljoen, wat een stuk hoger was. Deze hogere afslag had te maken met een flinke stijging in de markthuren.

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 circa € 163 miljoen (voorgaand jaar € 165 miljoen). De daling ten opzichte van voorgaand jaar heeft te maken met een ingerekende realisatiegraad van 90% op het planmatig onderhoud.

Beheer

De beheerlasten van Thús Wonen liggen iets hoger dan de lasten waarmee gerekend wordt bij het bepalen van de marktwaarde. Thús Wonen werkt zo efficiënt mogelijk om de beheerlasten te beperken. Dit heeft in 2023 geresulteerd in beheerlasten die hoger liggen dan het gemiddelde van de gehele landelijke markt. De afslag is circa € 39 miljoen (voorgaand jaar € 29 miljoen). De afslag is hoger geworden door een stijging van de bedrijfslasten.

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 4.

Treasurybeleid

In maart 2020 heeft Thús Wonen een aangepast treasurystatuut 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.

Resumé

Het balanstotaal (dit is het totaal van alle schulden en bezittingen, passiva en activa van een onderneming) van Thús Wonen is met circa € 40 miljoen gedaald van circa € 859 miljoen naar ruim 819 miljoen (ca. -5%). Dit is vooral het gevolg van de waarde-daling van het vastgoed die een gevolg is van de marktontwikkeling. De marktwaarde in verhuurde staat van de woningportefeuille van Thús Wonen is met circa € 38 miljoen gedaald naar circa € 811 miljoen (-4%). 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. De beleidswaarde is met circa € 57 miljoen gedaald naar ruim € 361 miljoen (-14%). Aangezien de balansratio's worden bepaald op basis van de beleidswaarde, betekent dit dat de financiële positie van Thús Wonen is verslechterd ten opzichte van het vorige verslagjaar.

3. Risicobeheersing

In 2023 is het Risicomanagementbeleid opnieuw vastgesteld. Risicomanagement is van groot belang voor het realiseren van onze doelstellingen en de beheersing van factoren die deze doelstellingen in de weg kunnen staan. Thús Wonen hanteert bij haar risicomanagement de volgende algemene uitgangspunten:

1. Risicomanagement en het afleggen van verantwoording hierover maakt integraal deel uit van de bedrijfsprocessen en is daarmee een verantwoordelijkheid van de uitvoerende afdelingen en het lijnmanagement.
2. Risicomanagement moet aansluiten bij de bestaande werkwijzen in de organisatie. Dit houdt in dat het identificeren van risico's en het benoemen van beheersmaatregelen structureel onderdeel zijn van het opstellen en uitvoeren van projecten, beleidsnotities en P&C-documenten.
3. De rol van controller is het vaststellen dat de lijn voldoende aandacht besteedt aan het in beeld brengen en beheersen van risico's. De controller is geen eigenaar van risicomanagement binnen de organisatie. Wel toetst de controller of het onderwerp voldoende belicht wordt in de onder punt 2 genoemde onderwerpen en organiseert hij op strategisch en tactisch niveau risicomanagementsessies.

4. Risicomanagement moet aansluiten op de doelstellingen op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Dit wordt onder andere in de prestatiebegroting vastgelegd.
5. Er wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe risico's.
6. Risicomanagement is niet bedoeld in antwoord op alle risico's die de organisatie mogelijk zal lopen.
7. Risicomanagement wordt toegepast uitgaande van de geformuleerde risicobereidheid (risk appetite) van de organisatie.

Risicobereidheid

In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat Thús Wonen een risicomijdende organisatie is, met name als het gaat om risico's die gerelateerd zijn aan de belangrijkste strategische doelstellingen. De risicobereidheid wordt groter op het moment dat er theoretisch goed onderbouwde keuzes gemaakt kunnen worden, waarbij de impact van risico's goed voorspelbaar zijn.

Door middel van scenarioanalyses brengen we de impact van risico's op onze financiële positie in kaart. Deze werkwijze hebben we geïntegreerd in onze bedrijfsprocessen, en is niet slechts een jaarlijkse exercitie bij het begrotingsproces.

Ontwikkelingen 2023

Management Control Framework

In 2023 is het Management Control Framework geactualiseerd en opnieuw vastgesteld. Het Risicomanagementbeleid is in een additioneel document opgenomen. Het geactualiseerde Management Control Framework (MCF) geeft een volledig overzicht van de verschillende beleids- en beheersinstrumenten die binnen Thús Wonen worden gehanteerd. Hiemee wordt richting gegeven aan de organisatie en de processen om het realiseren van de organisatiedoelstellingen te ondersteunen.

In het MCF wordt rekening gehouden met drie beoordelingsonderwerpen, zijnde de financiële continuïteit, het bedrijfsmodel en Governance & Organisatie.

Het MCF heeft tot doel, dat het:

- de interne toezichthouder (raad van commissarissen), het bestuur/management en medewerkers inzicht geeft in de opbouw en samenhang van het interne beheersingssysteem en de verantwoordelijkheden die zij daarin dragen;
- het bestuur houvast biedt bij het (laten) beoordelen van de werking van het interne beheersingssysteem en het identificeren van verbeterpunten hierin;
- aanknopingspunten biedt om verantwoording af te leggen over de mate waarin de organisatie in staat is om haar doelstellingen op behorende, gestructureerde wijze te realiseren.

Het MCF is gebaseerd op ons ondernemingsplan en bestaat uit de volgende componenten:

| Component | Toelichting |
|-----------------------|--|
| Beheerskader | Een overzicht van de externe kaders en de interne kaders, reglementen, statuten e.d. die noodzakelijk zijn voor een effectieve bedrijfsvoering, waarbij aandacht is voor de door Thús Wonen gehanteerde sturingsfilosofie. |
| Planning en control | Het uitwisselen van informatie inzake het realiseren van de doelstellingen, de beheersing van risico's en de communicatie omtrent bijsturen of bijstellen. |
| Risicomanagement | Het in kaart brengen en houden van alle (typen) risico's en het beheersen ervan. |
| Monitoring en sturing | Het bewaken van de goede werking van het voorgaande en indien nodig bijsturen. |

Daarmee is het MCF zowel richtinggevend als kaderstellend voor de beheersingsactiviteiten binnen Thús Wonen.

Auditplan

Met ingang van 1 januari 2020 worden woningcorporaties met meer dan 5.000 verhuureenheden aangemerkt als Organisatie van Openbaar Belang (hierna: OOB). Met het oog op deze OOB-status hebben wij extra aandacht voor het auditplan. Door middel van het auditplan geven wij op gestructureerde wijze aandacht aan het auditen en controleren van verschillende processen die zich binnen Thús Wonen afspelen. Het auditplan bestaat uit 2 onderdelen. Het eerste deel betreft de reguliere audits die op basis van het interne controleplan worden uitgevoerd. Het tweede deel betreft de specifieke procesaudits die op basis van resultaten van risicosessies en na overleg met het managementteam (MT), de raad van commissarissen (RvC) en de accountant worden ingezet.

Dit jaar hebben we onder andere de audits uitgevoerd op:

1. betalingen
2. inkomenstoetsing en passend toewijzen
3. lonen en salarissen
4. leningen
5. autorisatiewijzigingen IT-omgeving
6. verkoop van bestaand bezit
7. nacalculaties projecten
8. cartotheekwijzigingen.

De uitkomsten van audits uit het auditplan zijn periodiek gerapporteerd aan het MT, de RvC en de accountant.

Compliance

Op het gebied van compliance toetsen we tweemaal per jaar 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. In algemene zin zijn onze compliancerisico's naar beneden bijgesteld door een verbetering van onze beheersmaatregelen. De uitkomsten van de compliancetoets zijn meegenomen in de herijking van onze risicokaart.

Risico's

- Jaarlijks herijken we onze risicokaart door middel van een risicosessie in het MT en de RvC. Hierbij bepalen we voor elk risico een risicoprofiel, op basis van een inschatting van de kans en impact. In 2023 zijn als belangrijkste externe risico's genoemd:

Stijging energielasten

| <i>Toelichting</i> | <i>Beheersmaatregelen</i> |
|---|--|
| Energielasten te hoog voor de doelgroep als gevolg van stijging energieprijzen. | - Gezamenlijke lobby richting overheid voor ondersteuning doelgroep. |

Capaciteit bouwsector

| <i>Toelichting</i> | <i>Beheersmaatregelen</i> |
|--|---|
| De capaciteit van de bouwsector schiet tekort, waardoor we onze volumes niet realiseren en de prijzen stijgen. | - De aanbesteding van projecten zorgvuldig monitoren. De aannemers door meerjarige afspraken boeien en binden. Via tertiaalrapportage waar nodig en mogelijk bijsturen. |

Arbeidsmarktontwikkeling

| <i>Toelichting</i> | <i>Beheersmaatregelen</i> |
|--|---|
| Ontwikkeling arbeidsmarkt maakt dat de wendbaarheid en de doelstellingen van de organisatie in gevaar komen. | - Opstellen nieuwe HR-visie met roadmap voor HR-beleid en een strategisch personeelsplan. Oog voor goed werkgeverschap. MTO en visie op arbeidsmarktbenadering. |

Rente en inflatie stijgen

| <i>Toelichting</i> | <i>Beheersmaatregelen</i> |
|--|---|
| Een toename van de rente of inflatie zorgt voor verhoging van de kosten. | - Monitoren, consequenties bespreken in treasurycommissie en zo nodig verwerken in MJB. |

Fraude

In 2023 zijn er geen fraudegevallen geconstateerd.

Risico's met belangrijke impact op verslagjaar

De externe omstandigheden maken het momenteel erg lastig om een inschatting te maken van de effecten van de oorlog in Oekraïne en nu in Israël op de ontwikkeling van de inflatie en de rente. Beide lijken te stabiliseren maar of ze ook gaan dalen naar het niveau waarmee we langjarig rekenen is nog maar de vraag. Ook de vraag of het effect op de arbeidsmarkt blijvend is, valt moeilijk te beantwoorden. Dit is reden voor ons de ontwikkelingen nauwlettend te volgen en regelmatig te beoordelen of maatregelen nodig zijn.

Een van de belangrijkste risico's is het dalen van de koopkracht van huurders door stijgende prijzen van energie en boodschappen. Voor mensen in sociale huurwoningen is de bestedingsruimte al niet groot en een daling daarvan kan leiden tot het oplopen van de huurachterstanden. Door vroegsignalering en het samenwerken met maatschappelijke ondernemingen en gemeenten wordt geprobeerd de gevolgen voor huurders beperkt te houden.

Als gevolg van de mogelijke economische recessie door een dalend consumentenvertrouwen (door de internationale situatie) 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 kwaliteit van de portefeuille negatief beïnvloed worden, omdat er vertraging optreedt in het onderhoud. Faillissementen zijn ook nadelig wanneer we gebruik willen maken van garanties. We proberen dit te ondervangen door projecten te spreiden over verschillende aannemers en door kritisch te zijn bij de aanbesteding van de projecten.

Soft controls

In 2023 (en 2024) is er hiernaast aandacht voor de zogenaamde soft controls. Soft controls zijn beheersinstrumenten die invloed hebben op de motivatie, loyaliteit, integriteit, inspiratie en normen en waarden van medewerkers. Bij soft controls ligt de nadruk op het creëren van een motiverende en stimulerende (werk)omgeving, in de veronderstelling dat daarmee de persoonlijke doelstellingen in het verlengde van de organisatiedoelstellingen komen te liggen, zodat de werknemer daarmee altijd handelt in het belang van de organisatie.

De onderwerpen integriteit, gedrag en fraude worden breed besproken in de organisatie. Daarvoor zijn en worden meerdere sessies georganiseerd over de afdelingen heen, in samenwerking met de vertrouwenspersoon van Thús Wonen.

In deze bijeenkomsten is er aandacht voor de organisatiecultuur (ongeschreven regels), de kernwaarden van de organisatie en het elkaar aanspreken.

De risico's brengen onzekerheid met zich mee. Ook de omvang van de impact is onzeker. Wij schatten de impact van de mondiale situatie op de financiële continuïteit van de corporatie als (zeer) beperkt in. Dit betekent dat er geen sprake is van een materiele onzekerheid inzake de continuïteit. Al met al is de verwachting dat deze risico's door Thús Wonen op te vangen zijn.

4. Governance

De Governancecode woningcorporaties geeft richting aan de wijze waarop bestuur en raad van commissarissen (RvC of de Raad) functioneren en de wijze waarop zij verantwoording afleggen over hun resultaten. De Governancecode kent 5 principes die gelden voor iedereen die werkt bij een woningcorporatie en betrokken is bij het

bestuur van en/of het toezicht op een woningcorporatie. De principes vullen elkaar aan en moeten in samenhang worden gezien. In principe 1 staat het belang van (toekomstige) huurders of bewoners voorop en dit gaat over de waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht. In principe 2 wordt omschreven op welke manier het bestuur en de RvC aanspreekbaar zijn op resultaten en wordt bepaald dat zij actief verantwoording dienen af te leggen. Principe 3 beschrijft de toetsstenen van geschiktheid voor bestuur en RvC en principe 4 normeert dat het bestuur en de RvC de dialoog aangaan met (toekomstige) bewoners, gemeenten en andere belanghebbende partijen. Principe 5 besteedt ten slotte aandacht aan het beheersen van de risico's verbonden aan de activiteiten. De code schrijft voor dat over een aantal aspecten die daarin aan de orde komen in het Bestuursverslag verantwoording moet worden afgelegd. De wijze van verantwoording is terug te vinden in dit verslag van de raad van commissarissen (hoofdstuk 5).

In 2022 is de Governancecode aangepast. Er is een bepaling toegevoegd over solidariteit en de bepaling over permanente educatie is aangepast in verband met de aangepaste PE-systematiek voor bestuurder. De wijzigingen gelden per 1 januari 2023. Wat wij vanuit de Governancecode belangrijk vinden, is dat het bestuur en de RvC niet alleen geschikt moeten zijn, maar ook aanspreekbaar. Daarnaast onderschrijven wij de vereiste transparantie, het gevraagde voorbeeldgedrag en de voorgeschreven evaluatie en het actueel houden van de kennis en competenties van bestuur en RvC. Deze visie is besproken met het MT, de ondernemingsraad en gepubliceerd op de website. Hiermee beogen wij dat de code gedragen en uitgedragen wordt door de organisatie.

Interne beheersing

Corporaties worden op grond van het gezamenlijk beoordelingskader Aw/WSW beoordeeld op 3 terreinen, te weten financiële continuïteit, bedrijfsmodel en governance en organisatie. Om inzicht en overzicht te hebben hanteren wij ons Management Control Framework (MCF). Het MCF geeft overzicht van de intern gehanteerde beheerskaders, beleidsvoorschriften, plannen en overige regelingen die alle tot doel hebben, het ondersteunen van de organisatie, om effectief en efficiënt de organisatiedoelen te realiseren. Op het onderdeel governance zijn als interne beheersingsinstrumenten genoemd: statuten, reglement RvC en commissies en bestuursreglement. Alle zijn op dit moment actueel, volledig en afgestemd met andere interne beheersingskaders.

Ook is er aandacht besteed aan de soft controls in relatie tot de hard controls (zie pagina 17 MCF). Elk jaar, dus ook in 2023, updaten wij ons MCF. Omdat in het MCF de houdbaarheidsdatum van alle aanwezige kaders en voorschriften is aangegeven, blijven alle instrumenten actueel.

Thús Wonen is aangemerkt als Organisatie van Openbaar Belang (OOB). Het voldoen aan de extra eisen die hieruit voortkomen, heeft in 2020 veel aandacht gekregen. Het Three Lines of Defense-model is ingevoerd en er is een intern controleplan opgesteld. De naleving van het interne controleplan wordt regelmatig getoetst door de controller. Er is veel aandacht besteed aan het interne controleplan. Dit heeft ertoe geleid, dat bijna alle interne controles voor 2023 naar behoren zijn uitgevoerd en navolgbaar zijn vastgelegd. Tot slot is serieus werk gemaakt van de kritische vragen van de accountant op dit gebied en zijn de bevindingen in de managementletter voortvarend opgepakt.

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 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 RvC. De directie legt verantwoording af aan de Raad. Daartoe verschaft zij de RvC de benodigde informatie en bespreekt onder andere de manier waarop de interne controle en beheersing zijn ingericht. Voor het verslag van de RvC wordt verwezen naar het bestuursverslag.

De directeur-bestuurder heeft zich ook in 2023 laten adviseren en bijstaan door het managementteam (MT). Het MT bestond uit de managers van de afdelingen Wonen, Vastgoed, Service & Onderhoud en Interne Bedrijfsvoering.

Voor de juiste invulling van de rol van werkgever heeft de directeur-bestuurder samen met de HR-adviseur regelmatig overleg met de Ondernemingsraad. In 2019 is gestart met participatieve medezeggenschap. Deze proactieve opvatting van medezeggenschap houdt in, dat medewerkers en/of de OR vanaf het begin gezamenlijk optrekken met de bestuurder. Van gedachtevorming tot aan het moment waarop de bestuurder voorgenomen besluiten voor advies of instemming voorlegt. Inmiddels is deze wijze van samenwerken volledig omarmd. Daarmee sluit de werkwijze tussen OR en directeur-bestuurder volledig aan bij de werkwijze in de rest van de organisatie waarin het uitgangspunt is: samen moet je het doen.

Naast het MT en de OR vervult de controller een belangrijke rol bij het functioneren van de bestuurder. De controller adviseert de bestuurder bij belangrijke besluiten met een controladvies en kijkt mee hoe het gaat met de organisatie en waar moet worden bijgestuurd. Daar samen over sparren levert een belangrijke meerwaarde. Maar ook het delen van dilemma's en worstelingen zorgt voor zorgvuldige besluiten.

Ook de externe accountant, sinds de zomer van 2020 Deloitte, helpt de bestuurder en de organisatie zich verder te ontwikkelen met kritische vragen.

5. Verslag van de raad van commissarissen

Inleiding

Het jaar 2023 was het eerste volledige jaar voor de nieuwe bestuurder, Rienk van der Meulen. Zijn voorganger, Jeannette Dekker, heeft vanaf 2015 gewerkt aan een organisatie die de zaken op orde heeft, met een cultuur waar iedereen zich veilig voelt. Vanuit deze stevige basis is er door de nieuwe bestuurder een doorontwikkeling ingezet van 'veilig en rustig' naar 'veilig en dynamisch'.

De omgeving waarin Thús Wonen opereert, wordt steeds dynamischer. Die voortdurend veranderende omgeving en de forse maatschappelijke opgaven waar de sector voor

staat, vragen anticiperend vermogen van de organisatie en de medewerkers die daarin werken. Onze kernwaarden 'eenvoudig, verbonden en oplossingsgericht' zijn en blijven leidend. In de context van verandering en de opgaven zoeken we naar de invulling daarvan. De uitgangspunten van dynamisch organiseren helpen ons daarbij. De uitkomsten zullen leiden naar een (meer) flexibele, competente organisatie en een vernieuwd ondernemingsplan in 2024.

Maatschappelijke en volkshuisvestelijke opgaven

In 2023 lag de focus van Thús Wonen op de betaalbaarheid van de woonlasten, het realiseren van nieuwbouw en renovaties, het verduurzamen van woningen en de leefbaarheid van de woonomgeving. De nationale prestatieafspraken voor de volkshuisvesting en de daaruit voortvloeiende regiodeals vragen de komende jaren de nodige aandacht van corporaties en dus ook van Thús Wonen. Nu de verhuurderheffing vanaf 2023 is afgeschaft, hebben woningcorporaties, gemeenten, huurders en het Rijk met steun van de provincies wederkerige afspraken gemaakt om de bijna € 2 miljard die hierdoor jaarlijks vrijkomt te investeren in de volkshuisvesting. Met de verhoging van de belastingdruk voor corporaties wordt deze financiële ruimte echter beperkt. Daarnaast ligt er met het oog op de klimaat- en wooncrisis een enorme opgave voor corporaties en gemeenten.

Vooruitblik

Ondanks de afschaffing van de verhuurdersheffing en de financiële ruimte die hiermee vrijkomt, blijft het bedrijfsmodel van de woningcorporaties – ook van Thús Wonen – onder grote druk staan. De organisatie en de Raad blijven hier oog voor houden. Desondanks blijft Thús Wonen binnen de financiële mogelijkheden de focus leggen op de betaalbaarheid van de woonlasten, het realiseren van nieuwbouw en renovaties, alsook de verduurzaming. De opgave voor de verduurzaming van woningen, zowel bij nieuwbouw als in de bestaande woningvoorraad, vergt een grote financiële investering. Het is van belang dat Thús Wonen de ambitie op duurzaamheidsgebied blijft houden. De doelstellingen in dit beleid zijn richting prestatieafspraken gemaakt. Als referentie voor duurzaamheidsmaatregelen wordt de standaard woningisolatie aangehouden en worden nieuwe woningen gasloos gebouwd. De uitfasering van de EFG-labels is gesteld op het jaar 2028, waarbij Thús Wonen de lat hoger legt door ook het D-label hieraan toe te voegen. Op deze wijze streeft Thús Wonen ernaar de woonlasten voor huurders zo laag mogelijk te houden.

Tot slot

De RvC kijkt met tevredenheid terug op het jaar 2023. Thús Wonen is een financieel gezonde organisatie, die in staat is om continu de juiste balans te zoeken tussen opgaven en financiële mogelijkheden.

De Raad bedankt alle medewerkers, huurders en belanghouders voor het behaalde resultaat in 2023. In het bijzonder spreekt de Raad zijn grote waardering uit voor de inzet en de grote betrokkenheid van de medewerkers om de huurders en woningzoekenden zo goed mogelijk van dienst te zijn. Natuurlijk staan de kernwaarden van Thús Wonen hierbij centraal: Eenvoudig, verbonden en oplossingsgericht.

In dit hoofdstuk legt de RvC verantwoording af over het verslagjaar 2023.

Over besturen en toezichhouden

Governancecode Woningcorporaties

De leden van de RvC en het bestuur onderschrijven de Governancecode Woningcorporaties en hanteren deze als uitgangspunt voor hoe te werk wordt gegaan. Thús Wonen is lid van de brancheorganisatie Aedes.

Onderschrijving Governancecode

De Governancecode kent vijf principes, die elkaar aanvullen en in samenhang gezien moeten worden. Bestuur en RvC verantwoorden zich hierna over de wijze waarop de principes van de Governancecode binnen Thús Wonen worden toegepast.

Principe 1: Leden van bestuur en RvC hanteren waarden en normen die passen bij de maatschappelijke opdracht

Onze waarden en normen passen bij onze maatschappelijke opdracht. Het realiseren van maatschappelijke waarde op lange termijn staat voorop. Dit is vastgelegd in het kerndocument 'Thús voor iedereen' (= Ondernemingsplan), dat mede is gevoed door de medewerkers, belanghouders (waaronder de beide gemeenten en De Bewonersraad) en vanuit de visitatie. Het kerndocument 'Thús voor iedereen' is op de website van Thús Wonen terug te vinden.

De kernwaarden 'eenvoudig, verbonden en oplossingsgericht' van Thús Wonen spelen eveneens een rol in de afwegingen, beoordelingen, meningen en het handelen van de RvC.

De gezamenlijke visie op besturen en toezichhouden, die in 2020 is vastgesteld, komt ieder jaar in de RvC-vergadering terug en wordt bij wijziging besproken met de ondernemingsraad van Thús Wonen en De Bewonersraad. De gezamenlijke visie op besturen en toezichhouden is op de website van Thús Wonen gepubliceerd, met de vermelding dat de RvC open staat voor een gesprek hierover.

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

De bestuurder legt verantwoording af over de maatschappelijke, operationele en financiële prestaties van Thús Wonen aan de RvC, de externe toezichhouders zoals de Autoriteit Woningcorporaties, het Waarborgfonds Sociale Woningbouw en belanghebbenden.

De RvC is aanspreekbaar en legt actief verantwoording af over het gehouden toezicht. Raad en bestuurder willen continu leren en verbeteren, waarbij gewerkt wordt aan een open en integere cultuur, waarin ruimte is voor reflectie en tegenspraak.

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

Eens per jaar worden de jaarstukken opgeleverd, waarvan een infographic wordt gemaakt met de meest opvallende zaken. Deze wordt samen met een link naar de jaarstukken, die op de website van Thús Wonen staan gepubliceerd, aan belanghebbenden zoals gemeenten, zorgpartijen, sociale partners en dorpsbelangen gemaïld.

Eens in de vier jaar vindt er een onafhankelijke visitatie plaats, waarmee openbaar verantwoording wordt afgelegd over de maatschappelijke prestaties. Thús Wonen is in 2023 gevisiteerd over de jaren 2019-2022. Het visitatierapport dateert van 19 juli 2023 en is - samen met een visualisatie hiervan - terug te vinden op de website van Thús Wonen.

De directeur-bestuurder en de commissarissen nemen intern en extern een open en aanspreekbare houding aan, waardoor het afleggen van verantwoording ook buiten de formele verantwoordingsstukken voortdurend plaatsvindt. Zo heeft de RvC heeft ten behoeve van de jaarlijkse zelfevaluatie feedback opgehaald bij de directeur-bestuurder en de controller.

Principe 3: Bestuur en RvC zijn geschikt voor hun taak

RvC en bestuurder investeren voortdurend in hun kennis en kunde. Bestuur en RvC zijn zodanig samengesteld dat de leden elkaar aanvullen en scherp houden. In selectieprocedures en tijdens de jaarlijkse zelfevaluatie wordt onder andere aandacht besteed aan de teamsamenstelling, waarbij aandacht is voor voldoende diversiteit, invulling van de verschillende portefeuilles, persoonlijke stijlen en teamdynamiek. Aspecten als het hebben van een kritische en open geest, durf en onafhankelijkheid komen evenzeer aan de orde.

Zowel de RvC-leden als de bestuurder voldoen aan de verplichtingen op het gebied van Permanente Educatie.

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

De bestuurder informeert de RvC geregeld over het lokale netwerk waarin de corporatie actief is. De RvC heeft mede daardoor goed zicht op de belanghebbenden van de corporatie. De RvC is voor hen op verschillende manieren zichtbaar en aanspreekbaar. Op basis van de belanghoudersanalyse, die in 2023 is geactualiseerd, geeft de RvC invulling aan de netwerkrol door het initiatief te nemen voor gesprekken met verschillende belanghouders.

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

Bestuur en RvC hebben oog voor en beheersen de risico's die verbonden zijn aan de activiteiten van Thús Wonen. Hierbij worden niet alleen harde beheersmaatregelen gehanteerd, maar ook maatregelen die een beroep doen op het risicobesef en de moraal van de medewerkers. Tevens wil de RvC zijn risicobewustzijn scherp houden. Al een aantal jaren is risicomanagement daarom onderwerp van gesprek. De strategische en frauderisico's zijn in beeld gebracht en worden regelmatig, zowel in het management-team als in de RvC, besproken. In de gesprekken met de accountant komt risicomanagement eveneens geregeld aan de orde.

Thús Wonen beschikt over een risicomanagementbeleid. Dit beleid is als onderdeel van het Management Control Framework (MCF) vastgesteld door de bestuurder en goedgekeurd door de RvC. Het MCF wordt jaarlijks geactualiseerd en geagendeerd voor de RvC-vergadering.

In bestuursvoorstellen en in de PDCA-cyclus is nadrukkelijk aandacht voor risico's.

Verslag toezichthoudende rol

Toezicht op strategie

De RvC vindt een gezamenlijke en eenduidige visie op de maatschappelijke rol en opdracht van Thús Wonen belangrijk. Dit is vastgelegd in het kerndocument 'Thús voor iedereen', dat in de RvC-vergadering van 19 december 2019 is goedgekeurd. In 2023 zijn de eerste stappen gezet voor herijking van het Ondernemingsplan in 2024.

Management Control Framework

Het Management Control Framework (MCF) geeft inzicht in de samenhang tussen alle beleidskaders van Thús Wonen. Het MCF helpt bij een risicogerichte aanpak van alle bedrijfsactiviteiten, uitvoering van toezicht en het afleggen van verantwoording. Het MCF wordt jaarlijks geactualiseerd, voor het laatst op 7 december 2023.

Toezicht op financiële en operationele prestaties

De Raad heeft in 2023 voortdurend aandacht gehad voor de inzet van het vermogen en de financiële continuïteit. Monitoring van de financiële en operationele prestaties vindt plaats aan de hand van diverse rapportages. Door middel van tertiaalrapportages krijgt de Raad een goed beeld van waar de organisatie staat en met welke zaken de organisatie wordt geconfronteerd. In de RvC-vergaderingen worden de tertiaalrapportages daarom uitgebreid besproken. Daarnaast komen de managementletter, jaarstukken, begroting, meerjarenbegroting, evenals het treasuryjaarplan, en het investeringskader aan de orde.

Thús Wonen heeft veel aandacht voor het leveren van een goede dienstverlening. Er vindt continue monitoring plaats en waar mogelijk worden verbeteringen aangebracht. Dat dit zijn vruchten afwerpt, bleek eind 2023 bij de nieuwste Aedes-benchmark. Op het onderdeel 'huurderstevredenheid' heeft Thús Wonen de hoogste A-score behaald met als cijfer een 8,2. De score op het onderdeel 'huurders met een reparatieverzoek' is met het cijfer 8,2 op een A uitgekomen. De score van 'vertrokken huurders' was een B met als cijfer een 7,7. Al met al heel mooie scores! Bij al deze onderdelen scoort Thús Wonen boven het landelijk gemiddelde. De Raad is verheugd met deze goede beoordeling.

Jaarverslag, jaarrekening, accountantsverslag

Op 22 juni 2023 is de jaarrekening 2022, het jaarverslag 2022, en het accountantsverslag in de RvC-vergadering besproken met de bestuurder, 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.

Managementletter

De auditcommissie heeft op 23 november 2023 de managementletter 2023 met de externe accountant besproken. Er is opvolging gegeven aan de punten vanuit de managementletter 2022 en er zijn geen nieuwe bevindingen geconstateerd. De externe accountant heeft aandacht gevraagd voor de soft controls en het signaleren van fraude-risico's. Beide zaken zijn geregeld onderwerp van gesprek in de RvC-vergaderingen. Begin 2024 worden er verschillende sessies met de medewerkers belegd waarin aandacht is voor de soft controls.

Deloitte heeft geen zaken geconstateerd die tot een verhoogd risico leiden. De managementletter is besproken in de RvC-vergadering van 7 december 2023.

Toezicht op volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties

De volkshuisvestelijke en maatschappelijke prestaties zijn in 2023 geregeld in de Raad ter sprake gekomen. Onder meer in de eerdergenoemde tertiaalrapportages en in het jaarverslag is dit een vast onderwerp. Niet alleen het bod en de prestatieafspraken, maar eveneens het proces en de nakoming van de afspraken kwamen aan de orde.

Klachtenbehandeling

De behandeling van klachten is belegd bij de Provinciale Klachtencommissie voor Friese Woningcorporaties. De RvC heeft niet alleen het jaarverslag 2022 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 worden afgehandeld.

Visitatie 2019-2022

De Woningwet verplicht corporaties om eens in de vier jaar een visitatie te laten uitvoeren. In 2023 heeft Cognitum in opdracht van Thús Wonen de maatschappelijke visitatie uitgevoerd over de periode 2019-2022. Voor de visitatie is gebruikgemaakt van de nieuwe methodiek 7.0 'samenwerken aan opgaven'. De nieuwe methodiek geeft de ruimte om in gesprek te gaan met huurders, gemeenten en andere belanghouders. Visitatiecommissie en Thús Wonen hebben samen gekeken welke opgaven en prestaties meegenomen moesten worden in de visitatie. Naast de gesprekken met de twee gemeenten, De Bewonersraad, zorg- en welzijnsorganisaties en collega-corporaties stond er ook een rondleiding langs een deel van het bezit op het programma, waar met een aantal huurders is gesproken. Het doel was om meer resultaat uit de visitatie te halen. Daarnaast worden de resultaten vanuit de visitatie ook meegenomen in het Ondernemingsplan.

De conclusies van de visitatiecommissie waren positief. Als teamspeler scoort Thús Wonen gemiddeld een 8,6; de reputatie scoort gemiddeld erg hoog: gemiddeld een 8,7. De Raad is uiteraard erg content met deze mooie cijfers. In het rapport zijn eveneens een aantal bewonder- en verwonderpunten opgenomen; met dit laatste gaat Thús Wonen de komende tijd verder aan de slag. Een aantal zaken wordt bovendien meegenomen als input voor het nieuwe Ondernemingsplan in 2024.

Toezicht op risicobeheersing

Risicobeheersing is in zowel directe als indirecte zin aan de orde geweest, zowel in de RvC als in de auditcommissie.

Daarnaast is de risicobeheersing geregeld getoetst aan opvattingen van externe deskundigen, zoals de accountant. De RvC vindt dat het risicobewustzijn en de risicobereidheid goed in de organisatie en bedrijfsprocessen zijn verankerd. Om het bewustzijn met betrekking tot risico's nog verder te versterken wordt in 2024 aan de hand van een aantal dilemma's via bijeenkomsten in verschillende teams gesproken over soft controles. De Raad heeft oog voor mogelijke frauderisico's; dit onderwerp wordt geregeld in de RvC dan wel auditcommissie aangesneden. De Raad heeft geconstateerd dat er geen signalen van fraude zijn.

Opdrachtgeverschap en aanbestedingsbeleid

Thús Wonen heeft een belangrijke rol als opdrachtgever in de regio. De visie op opdrachtgeverschap ligt vast in het kerndocument 'Thús voor iedereen'. In het visiedocument 'Goed Partnerschap', goedgekeurd in de RvC-vergadering van 29 april 2021, staat de visie van beschreven op de langdurige samenwerking die Thús Wonen met de leveranciers wil aangaan. Naar verwachting leidt dit in 2024 tot een herziening van het aanbestedingsbeleid van 2017. Het aanbestedings- en inkoopbeleid is terug te vinden op de website van Thús Wonen.

Thús Wonen volgt de recente ontwikkelingen op het gebied van de mogelijke (Europese) aanbestedingsplicht van woningcorporaties.

Organisatie, cultuur 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. In de contacten met de bestuurder ervaart de RvC eveneens vertrouwen en ruimte voor reflectie en tegenspraak. De Raad constateert dat de bestuurder zich bewust is van zijn voorbeeldfunctie en bijdrage aan de gewenste organisatiecultuur. Ook is de nodige aandacht besteed aan integriteit. Van meldingen over schending was geen sprake. Verder zijn er geen meldingen in het kader van de Klokkenluidersregeling geweest. De integriteitscode, de meldingsregeling integriteit en het protocol ongewenste omgangsvormen zijn op de website van Thús Wonen geplaatst.

Het jaarverslag 2022 van de externe vertrouwenspersoon is met de RvC gedeeld. Eenmaal in de twee jaar komt de vertrouwenspersoon langs in de RvC. In de RvC-vergadering van 23 maart 2023 heeft zij een toelichting gegeven op haar jaarverslag, alsook op de meldingsregeling integriteit.

De RvC concludeert dat de rol van de extern vertrouwenspersoon maar beperkt nodig was. Binnen de organisatie wordt veel zelf opgelost.

Organisatieontwikkeling

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

Omdat de vraagstukken op verschillende gebieden steeds complexer en groter worden, is een dynamische organisatie van belang. In 2023 zijn de eerste stappen gezet voor de doorontwikkeling van de organisatie. Middels verschillende bijeenkomsten met MT en medewerkers, een Thús Wonen-dag en een kantinebijeenkomst voor alle medewerkers wordt, onder begeleiding van een externe partij, geprobeerd om handen en voeten te geven aan de organisatieontwikkeling. Hierin staat het dynamisch organiseren centraal. Het is van belang dat Thús Wonen meebeweegt met externe ontwikkelingen en continu kan inspelen op veranderingen. Dit proces vraagt de nodige tijd en zorgvuldigheid.

Verslag vanuit werkgeversrol

Invulling werkgeversrol voor bestuur

De Raad is verantwoordelijk voor een goed bestuur en heeft om die reden de mogelijkheid om de bestuurder te benoemen, schorsen, ontslaan en het functioneren van de bestuurder te beoordelen.

Samenstelling en beloning bestuur

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 | Pensioenlasten | Uitkeringen bij beëindiging dienstverband | Verstrekke leningen/voorschotten/garanties |
|----------------------|-------------------------------|--------------------|----------------|---|--|
| Rienk van der Meulen | 124.407 | - | 20.010 | - | - |

Nevenfuncties bestuurder

Rienk van der Meulen had in 2023 de volgende nevenfuncties:

- lid bestuur Stichting Bike Team Drachten, penningmeester
- lid raad van toezicht Adenium, lid auditcommissie
- lid bestuur vereniging van vastgoedeigenaren Drachten, penningmeester (tot september/oktober 2023)

Permanente educatie bestuurder

Het opleidingsprogramma 2023 van de bestuurder kwam tot stand na overleg met de RvC. In de Governancecode Woningcorporaties is opgenomen dat bestuurders van woningcorporaties in drie jaar tijd 108 PE-punten moeten behalen. Rienk van der Meulen is per 1 oktober 2022 benoemd als directeur-bestuurder, zodat hij in de periode oktober 2022 t/m december 2024 naar rato minimaal 81 PE-punten dient te behalen. Hij heeft in de periode 2022-2023 18 PE-punten opgebouwd, waarvan 6 door middel van een coachingstraject op leiderschap. Het ontwikkelplan van de bestuurder is erop gericht, dat het benodigde aantal PE-punten behaald wordt in deze periode.

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 2023 hebben er geregeld klankbordgesprekken plaatsgevonden tussen bestuurder en (leden van de) RvC. Ook tijdens RvC- en commissievergaderingen en informeel komt deze functie nadrukkelijk naar voren.

Samenstelling & functioneren RvC

Profielschets

De Raad werkt met een kwaliteitsprofiel voor RvC-leden, dat in 2020 is vastgesteld.

De RvC is van mening, dat de profielschets en de hierin opgenomen competenties, deskundigheden en ervaringen goed zijn uitgebalanceerd en mede zijn gebaseerd op de door de Autoriteit woningcorporaties 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 vijf leden, waarvan twee commissarissen op voordracht van De Bewonersraad zijn benoemd.

Benoeming commissaris

Na een positief advies van de ondernemingsraad en een positieve zienswijze van de Aw is met ingang van 1 januari 2023 Mariska van Sleen benoemd als commissaris, met als aandachtsveld 'juridisch'.

Herbenoeming commissaris

Bij elke (her)benoeming houdt de RvC de profielen kritisch tegen het licht en actualiseert deze zo nodig. In 2023 is na een positieve evaluatie van zijn functioneren de herbenoemingsprocedure van Sjoerd Radersma (met het profiel 'volkshuisvesting en duurzaamheid') in gang gezet. Na een positief advies van de OR is vervolgens de procedure geschiktheid en betrouwbaarheid opgestart. Na een positieve zienswijze van de Aw is Sjoerd Radersma met ingang van 1 juni 2023 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 RvC 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 RvC op het bestuur van Thús Wonen.

| Naam | Functie of bijzonderheid | Commissie | Deskundigheid/profiel |
|---------------------------|---|--|------------------------------------|
| Jannie van der Wal | Voorzitter Op voordracht huurdersorganisatie | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remuneratiecommissie ▪ Contact RvC/OR | Openbaar bestuur en sociaal domein |
| Gerrit Fokkema | Vicevoorzitter Op voordracht huurdersorganisatie | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditcommissie | HRM |
| Peter Lalkens | Lid | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditcommissie (voorzitter) | Financiën en controle |
| Sjoerd Radersma | Lid | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auditcommissie ▪ Contact RvC/OR | Volkshuisvesting en duurzaamheid |
| Mariska van Sleen | Lid | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remuneratiecommissie (voorzitter) | Juridisch en governance |

▪ **Remuneratiecommissie**

De remuneratiecommissie bestond in 2023 uit Mariska van Sleen (voorzitter) en Jannie van der Wal. De remuneratiecommissie ondersteunt en adviseert de RvC bij de invulling van zijn werkgeversrol. Tot de taak van de commissie behoort het voorbereiden van de beoordeling van de bestuurder (artikel 3 lid 2 Reglement).

Voorafgaand aan het beoordelingsgesprek bespreekt de RvC als geheel de beoordeling. Naast het functioneren en beoordelen van de bestuurder heeft de commissie zich bezighouden met de herbenoemingsprocedure van Sjoerd Radersma, het opleidingsprogramma van bestuurder en RvC en met het organiseren van de zelfevaluatie. Verder heeft de commissie voor de RvC adviezen opgesteld over de honorering van de Raad, alsook de bezoldiging van de bestuurder, dit op basis van actuele wet- en regelgeving.

In 2023 is de remuneratiecommissie tweemaal bijeen geweest voor een regulier overleg met de directeur-bestuurder. Daarnaast is de remuneratiecommissie nog een keer online bijeengekomen voor een evaluatiegesprek met het wervings- en selectiebureau voor de werving van de nieuwe commissaris per 1 januari 2023. Bovendien is met de nieuwe commissaris het inwerkprogramma geëvalueerd.

▪ **Auditcommissie**

De auditcommissie werd in 2023 gevormd door Peter Lalkens (voorzitter), Gerrit Fokkema en Sjoerd Radersma. De auditcommissie is in 2023 vier keer bijeengekomen. Deze vergaderingen werden bijgewoond door de directeur-bestuurder, de controller, de manager Interne Bedrijfsvoering en voor wat betreft de financiële jaarstukken eveneens de senior medewerker financiën. Aan de orde kwamen: de jaarstukken 2022, de tertiaalrapportages, de prestatie- en financiële begroting 2024 en de meerjarenbegroting 2024-2038, de fiscale visie, de managementletter 2023, het treasuryjaarplan 2024, het investeringskader 2024, het auditplan 2023, de naleving van wet- en regelgeving en de relatie met de accountant.

De managementletter 2023 is in de auditcommissie van 23 november 2023 besproken.

Themabijeenkomsten

In 2023 zijn er twee themabijeenkomsten georganiseerd met Raad, bestuurder en controller. De themabijeenkomst op 11 mei 2023 stond in het teken van de 100 dagen reflectie van de bestuurder, alsook de doorontwikkeling van Thús Wonen. De tweede themabijeenkomst op 9 november 2023 is ingevuld door de beleidsadviseurs vastgoedsturing en Wonen. Er is aandacht besteed aan ontwikkelingen op de woningmarkt, de regiodeal nationale prestatieafspraken, de woondeal & vastgoedsturing, ketensamenwerking en innovatie. Deze themabijeenkomsten met een nadere verdieping in voor de RvC relevante onderwerpen stelt de Raad zeer op prijs en worden als interessant en waardevol ervaren.

Nevenfuncties

| Naam | Huidig beroep | Nevenfuncties |
|---------------------------|--|--|
| Jannie van der Wal | Interim-manager | <ul style="list-style-type: none"> Voorzitter Interne Bezwaren-commissie bij Zorggroep Alliade en bij RENN4 |
| Gerrit Fokkema | Programma- en changemanager/ zelfstandige | <ul style="list-style-type: none"> Vicevoorzitter RvC Idesta Zorggroep Vicevoorzitter RvA Fidesta Zorggroep Penningmeester Boerderijstichting Fryslân Voorzitter stichting beheer maçonniek centrum Leeuwarden |
| Peter Lalkens | Oud-financieel directeur ziekenhuis | <ul style="list-style-type: none"> Lid Raad van Toezicht Stichting Zonnehuisgroep Noord Lid Raad van Commissarissen Woonconcept |
| Sjoerd Radersma | Senior relatiebeheerder Zelfstandige (adviseur) | <ul style="list-style-type: none"> Geen |
| Mariska van Sleen | Bedrijfsjurist | <ul style="list-style-type: none"> Bestuur van Stichting Speeltuin Kloosterveen |

Zittingstermijn en rooster van aftreden

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

| Naam | Geboortejaar | Benoemd per | Termijn | Aftredend per |
|---------------------------|--------------|-------------|----------------|---------------|
| Jannie van der Wal | 1963 | 2018 | Tweede termijn | 01-06-2026 |
| Gerrit Fokkema | 1951 | 2017 | Tweede termijn | 01-01-2025 |
| Peter Lalkens | 1963 | 2018 | Tweede termijn | 01-10-2026 |
| Sjoerd Radersma | 1971 | 2019 | Tweede termijn | 01-06-2027 |
| Mariska van Sleen | 1983 | 2023 | Eerste termijn | 01-01-2027 |

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 Raad was in 2023 evenwichtig samengesteld: drie mannen en twee vrouwen.

Onafhankelijkheid

In het verslagjaar 2023 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. Wanneer het risico bestaat dat in de toekomst met de nevenfunctie wel een onverenigbaarheid en/of belangenverstremgeling zou kunnen ontstaan, wordt tweemaal per jaar de desbetreffende nevenfunctie geagendeerd voor de RvC-vergadering voor een nadere evaluatie.

De RvC heeft kennisgenomen van de wijzigingen in de Woningwet per 1 januari 2022 op het punt van onverenigbaarheden en belangenverstremgeling. De statuten van Thús Wonen zijn in 2023 hierop aangepast en voor akkoord voorgelegd aan de Autoriteit woningcorporaties. Aktepassering heeft plaatsgehad op 29 december 2023, de gewijzigde statuten zijn per 1 januari 2024 van kracht.

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. Zo is op de website van Thús Wonen vermeld dat de RvC open staat voor een gesprek over de gezamenlijke visie op besturen en toezichthouden. Als daartoe aanleiding is, kan elke huurder, iedere medewerker en andere belanghebbende van Thús Wonen zich tot de RvC wenden, door een bericht te sturen aan Thús Wonen, ter attentie van de RvC.

Meldingsplicht

In 2023 hebben zich geen zaken voorgedaan die vallen onder de meldingsplicht voor raden van commissarissen aan de Autoriteit woningcorporaties, zoals vastgelegd in de Woningwet.

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 de bestuurder laten informeren over relevante ontwikkelingen en behaalde resultaten van beoogde doelen. Dit had betrekking op onder andere: (meerjaren)begroting, organisatieontwikkeling, het duurzaamheidsbeleid, de ontwikkeling van het opdrachtgeverschap, en (sloop-nieuw)bouwprojecten.

De Raad laat zich verder informeren door relevante belanghebbenden 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 Noardeast-Fryslân en Dantumadiel, en de accountant. Daarnaast lopen de RvC-leden een dagdeel mee met een medewerker van Thús Wonen. De RvC ervaart de contacten met de verschillende belanghebbenden als zeer belangrijk, omdat daarmee vanuit verschillende perspectieven informatie wordt verkregen over het functioneren van de organisatie.

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 RvC

Op 28 september 2023 heeft de Raad een zelfevaluatie gehouden, dit keer zonder een extern begeleider. Directeur-bestuurder en controller waren hierbij aanwezig. De evaluatie vond plaats aan de hand van opgestelde vragen. Over het algemeen zijn de RvC-leden erg tevreden over de sfeer en openheid in de RvC-vergaderingen. Kritische gesprekken worden niet vermeden; de RvC-leden bevragen elkaar goed en luisteren kritisch naar elkaar. Ook in 2024 wil de Raad doorgaan met themasessies, waarin een nadere verdieping van een specifiek onderwerp plaatsvindt.

Permanente educatie

De RvC hecht waarde aan het blijven ontwikkelen van kennis en vaardigheden. In het kader van informatievoorziening en deskundigheidsbevordering is door alle leden deelgenomen aan diverse bijeenkomsten en opleidingsactiviteiten. Focus lag op seminars van het Kennisnetwerk Woningcorporaties, Seminars op Maat en de VTW.

De opleidingsvisie die de RvC voorheen jaarlijks opstelde, is in 2023 opgedeeld in een visie op opleiding en permanente educatie en een opleidingsjaarplan. De visie op opleiding en permanente educatie wordt eenmaal in de twee jaar herzien en moet gelezen worden in samenhang met het opleidingsjaarplan, dat jaarlijks wordt herzien. In de visie op opleiding zijn de aandachtspunten voor het volgen van opleidingen vastgelegd. In het opleidingsjaarplan worden vervolgens de afspraken vastgelegd voor het volgen van opleidingen door de RvC-leden. Door jaarlijks opleiding en permanente educatie te agenderen in de RvC-vergadering blijft er aandacht voor ontwikkeling en educatie van de RvC en zijn leden.

Uitgangspunt voor de visie op opleiding 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.

De RvC toetst bij de vaststelling van de visie op opleiding van de RvC en het opleidingsjaarplan of er voldoende aandacht aan gewenst gedrag wordt gegeven. In de afgelopen jaren is gebleken dat de individuele commissarissen goed in staat zijn om te voldoen aan de gestelde verwachtingen. Het maken van afspraken over een minimaal op dit punt te behalen PE-punten is daarom op dit moment niet aan de orde.

Interne toezichthouders van corporaties die lid zijn van de VTW dienen per jaar vijf PE-punten te behalen. Alle RvC-leden hebben voldaan aan deze verplichting. De toezichthouders van Thús Wonen hebben door het bijwonen van diverse (online) seminars, workshops en voorlichtingsbijeenkomsten het volgende aantal PE-punten in 2023 behaald:

| Commissaris | PE-norm 2023 | Aantal PE-punten behaald 2023 | Aantal PE-punten behaald 2022 |
|--------------------|--------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Jannie van der Wal | 5 | 16 | 5 |
| Gerrit Fokkema | 5 | 8 | 15 |
| Peter Lalkens | 5 | 11 | 11 |
| Sjoerd Radersma | 5 | 15 | 3 |
| Mariska van Sleen | 5 | 5 | n.v.t. |

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. 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 toe te passen.

| Naam | Functie | Reguliere honorering (per jaar) | Onkostenvergoeding (incl. reiskosten) | Honorering 2023 |
|--------------------|----------------|---------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| Jannie van der Wal | Voorzitter | 22.440 | 677 | 23.117 |
| Gerrit Fokkema | Vicevoorzitter | 14.960 | 256 | 15.216 |
| Peter Lalkens | Lid | 14.960 | 466 | 15.426 |
| Sjoerd Radersma | Lid | 14.960 | 0 | 14.960 |
| Mariska van Sleen | Lid | 14.952 | 423 | 15.375 |

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 2023 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 (bovengevoemde 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 2023 had de Raad van Commissarissen een budget tot zijn beschikking van € 27.000, bestaande uit:

| Onderwerp | Budget | Uitgaven |
|--|---------------|---------------|
| Reis- en verblijfkosten | 2.000 | 1.823 |
| Opleidingen/cursussen | 5.000 | 4.619 |
| Bedrijfsexcursie | 5.000 | 295 |
| Advieskosten | 5.000 | 0 |
| Vergaderkosten | 1.000 | 213 |
| Verzekering bestuurdersaansprakelijkheid | 5.000 | 2.529 |
| Overige kosten | 4.000 | 3.506 |
| Totaal | 27.000 | 12.985 |

Werkwijze en activiteiten RvC

Reglementen

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 nog reglementen voor de remuneratiecommissie en de audit-commissie vastgesteld.

Reguliere RvC-vergaderingen

De Raad heeft in 2023 zes reguliere vergaderingen gehouden. Deze vergaderingen vonden plaats in aanwezigheid van de directeur-bestuurder en de controller. Doorgaans zijn alle RvC-leden bij de vergaderingen aanwezig. Slechts een enkele keer was een lid vanwege bijzondere omstandigheden met kennisgeving afwezig.

Voorafgaand aan elke reguliere vergadering heeft de RvC een vooroverleg buiten aanwezigheid van bestuurder en controller. De leden kunnen zo ervaringen en standpunten uitwisselen en vaststellen wat de belangrijkste gesprekspunten zijn in de vergadering. Het vooroverleg maakt dat er efficiënter vergaderd wordt. Het vooroverleg is nadrukkelijk niet bedoeld om vooruit te lopen op de besluitvorming in de RvC-vergadering.

Genomen besluiten

De Raad heeft onder meer de volgende onderwerpen besproken, dan wel goedgekeurd of vastgesteld:

- Huuraanpassing 2023
- Herbenoeming Sjoerd Radersma per 1 juni 2023 voor een zittingsperiode van vier jaar
- Auditplan 2023
- Akkoord aanpassingen statuten, reglement RvC en bestuursreglement
- Bestuurs- en volkshuisvestelijk jaarverslag 2022 en Jaarrekening 2022
- Het bod van Thús Wonen voor de prestatieafspraken 2024
- Deelprojecten Buitenonderhoud incl. energetische verbeteringen 16, 20 en 22 woningen, en BKT+ aan 41 woningen It Fûgellân in Dokkum
- Project Fase 2A Projectplan herstructurering, deelgebied 3 te Holwerd
- Project Definitief ontwerp, fase 2b, De Kampen in Ingwierrum
- Project Fase 2B, Realisatieplan Herstructurering Fonteinlanden
- Project Fase 3, Ingrijpende verbouwing 55 woningen, complex 277 in De Westereen
- Verkoop perceel grond ten behoeve van nieuwe trafokast Liander, It Fûgellân in Dokkum
- Addendum op Treasurystatuut
- Duurzaamheidsbeleid
- Verkoop strookje grond naast huurwoning Thús Wonen
- Reglement Financieel Beleid en Beheer 2023
- Investeringskader 2024 en bepaling ORT-percentages voor investeringskader
- Herijking huurprijsbeleid
- Treasuryjaarplan 2024
- Gezamenlijke visie op besturen en toezichthouden
- Management Control Framework en Risicomanagementbeleid
- (Meerjaren)begroting 2024 en (Prestatie)begroting 2024
- Visie op opleiding en permanente educatie + opleidingsprogramma RvC 2024
- Beoordeling functioneren directeur-bestuurder
- Vergoeding RvC-leden en bezoldiging directeur-bestuurder 2024

Overleg Raad van Commissarissen en huurdersvertegenwoordiging

De RvC heeft in 2024 twee overleggen met de huurdersorganisatie gehad, te weten op 23 maart 2023 en 28 september 2023. De overleggen met De Bewonersraad verlopen in een gemoedelijke sfeer, waarbij ruimte is om verschillende onderwerpen te bespreken. In het overleg van 23 maart 2023 is gesproken over onder andere de nationale bouw- en woonagenda, geluiden van huurders over betaalbaarheid en de visitatie bij Thús Wonen. In het overleg op 28 september 2023 stonden o.a. de volgende onderwerpen geagendeerd: de jaarstukken 2022, het visitatierapport en de algemene stand van zaken.

Contacten met de OR

Het contact met de ondernemingsraad is open en constructief. Vanuit de Raad werden de contacten met de ondernemingsraad vervuld door Jannie van der Wal en Sjoerd Radersma.

De RvC heeft in 2023 eenmaal een formeel overleg met de OR gehad, waarvan een verslag wordt gemaakt. Bovendien heeft een afvaardiging van de RvC tweemaal per jaar een informeel gesprek met de OR. Dit is een open gesprek in een ongedwongen, informele sfeer, zonder agenda en buiten de aanwezigheid van de bestuurder.

Het jaarverslag 2022 van de ondernemingsraad is in de RvC-vergadering besproken. De ondernemingsraad is advies gevraagd over de herbenoeming van Sjoerd Radersma en is eveneens betrokken bij het doorontwikkelingstraject.

Overleg Raad van Commissarissen en de accountant

De Raad van Commissarissen heeft op 22 juni 2023 met de accountant in aanwezigheid van bestuurder en controller, gesproken over het volkshuisvestelijk jaarverslag 2022 en de jaarrekening 2022. Buiten aanwezigheid van bestuurder, controller en notuliste heeft de Raad met Deloitte gesproken over algemene ontwikkelingen en bepaalde aandachtspunten. Er is gesproken over o.a. de belangrijkste risico's waar de corporatie rekening mee moet houden, dit als onderdeel van de soft controls.

De managementletter 2023 is besproken in de auditcommissie van 23 november 2023.

Overleg met overige belanghebbenden

De RvC vindt het belangrijk dat Thús Wonen in verbinding blijft met de belanghebbenden. We voeren op regelmatige basis gesprekken met de (wethouders van de) gemeenten Dantumadiel en Noardeast-Fryslân, en met De Bewonersraad. Daarnaast zijn onze belangrijkste belanghebbenden huurders van maatschappelijk vastgoed (JP van den Bent stichting, Kwadrant Groep, 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.

Werkbezoeken

Jaarlijks organiseert Thús Wonen een werkbezoek waarvoor de RvC, het MT, de colleges van B&W van de gemeenten Noardeast-Fryslân en Dantumadiel en De Bewonersraad zijn uitgenodigd. Mede vanwege de coronamaatregelen en de komst van een nieuwe bestuurder kon, na een periode van 3 jaar, in 2023 dan weer eindelijk een werkexcursie gehouden worden. De focus lag op het onderwerp 'leefbaarheid'. Er is een rondrit door het werkgebied van Thús Wonen georganiseerd, waarbij een bezoekje aan een aantal huurders is gebracht. Voor de RvC en de belanghebbenden was dit waardevol.

Met zowel De Bewonersraad als de gemeenten wordt vrijwel jaarlijks een gesprek gevoerd. Een delegatie van de RvC heeft op 6 april 2023 een gesprek gevoerd met de wethouders Wonen en Sociaal Domein van de gemeente Dantumadiel, het gesprek met de twee wethouders van de gemeente Noardeast-Fryslân was op 4 december 2023. In beide gesprekken is o.a. gesproken over de samenwerking tussen gemeente en Thús Wonen.

Functioneren externe accountant

Het functioneren van de accountant wordt ten minste eenmaal in de vier jaar grondig beoordeeld door het bestuur en de auditcommissie, waarna deze beoordeling in de RvC wordt besproken. De auditcommissie heeft in september 2022 een uitgebreid evaluatiegesprek met Deloitte gevoerd. Na een evaluatie van het functioneren van de accountant in de auditcommissie was de conclusie dat de constructieve en kritische houding van de accountant positief wordt gewaardeerd.

Functioneren van de controller & compliance officer

Met ingang van 1 januari 2017 beschikt Thús Wonen over een controller & compliance officer. De controller heeft met het oog op de Woningwet een onafhankelijke positie en kan rechtstreeks rapporteren aan de auditcommissie en de RvC.

De controller is aanwezig bij de vergaderingen van de RvC en de auditcommissie. Zijn functioneren is vastgelegd in een functieprofiel en de positie is geborgd in een, door de Raad goedgekeurd, bestuursbesluit over het Integriteitsprotocol. Deze functionaris heeft

daardoor de mogelijkheid van rechtstreekse toegang tot de RvC. In de vergadering van de Raad functioneert hij als adviseur.

De controller is eind december 2023 met vervroegd pensioen gegaan. Na een wervingsprocedure is met ingang van 1 februari 2024 een nieuwe controller benoemd (ad interim).

Goedkeuring van de jaarstukken en decharge

In dit verslag treft u het volkshuisvestingsverslag en de jaarrekening over 2023 aan. Het verslag is opgesteld door het bestuur. De jaarrekening is door Deloitte onderzocht en van een goedkeurende verklaring voorzien. Daarnaast heeft Deloitte het volkshuisvestingsverslag beoordeeld.

In de vergadering van de Raad van Commissarissen op 20 juni 2024 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.

Dokkum, 20 juni 2024

Raad van Commissarissen

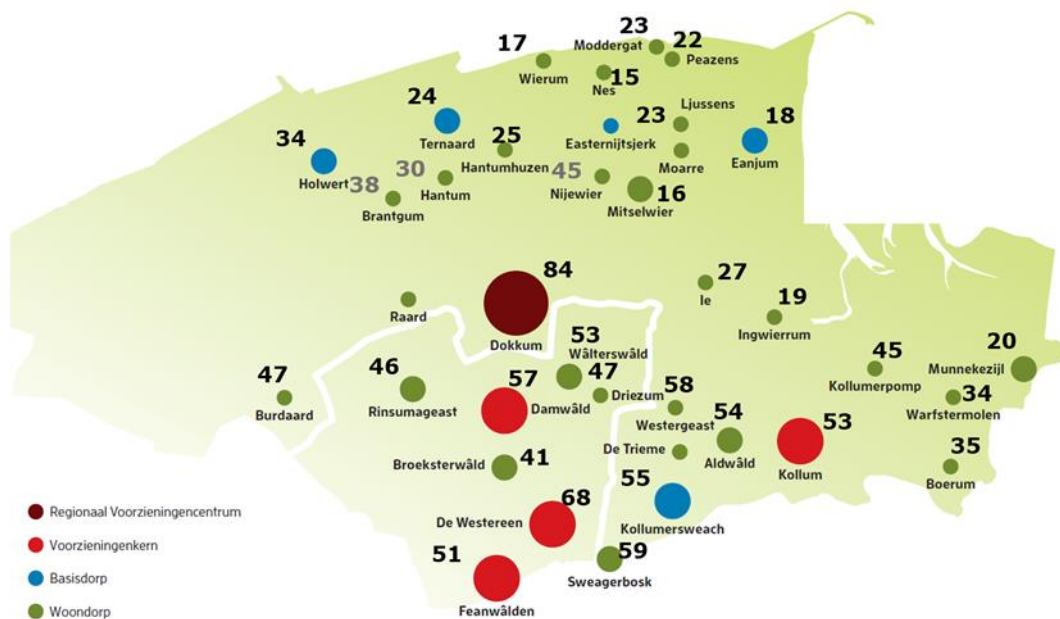
Volkshuisvestelijk verslag 2023

6. Verhuur van de woningen

Toewijzingen

Onze belangrijkste doelstelling is het voorzien in woningen in de sociale huursector. In 2023 heeft Thús Wonen 461 woningen toegewezen aan nieuwe huurders. Per 31 december 2023 staan er 7.560 mensen bij Thús Wonen ingeschreven als woningzoekende.

Reactiegraad 2022-2023 werkgebied Thús Wonen



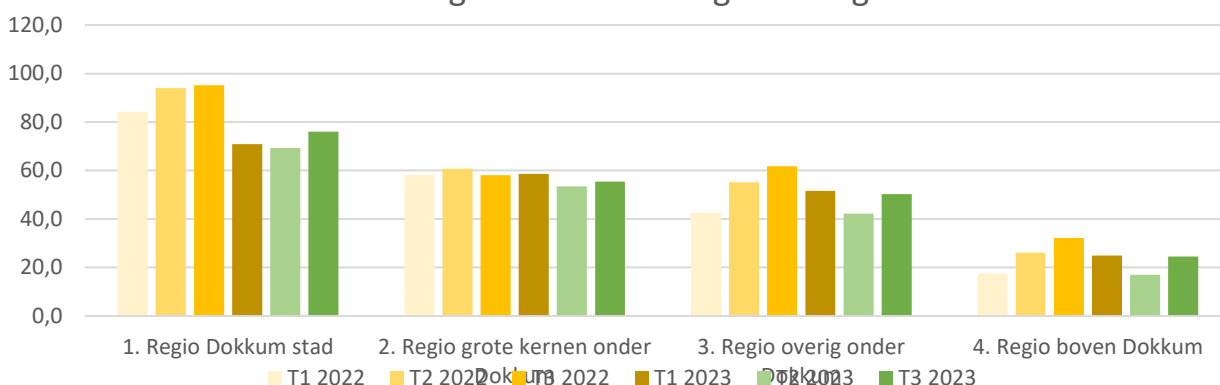
In bovenstaande kaart is het werkgebied van Thús Wonen weergegeven met daarbij aangegeven het gemiddeld aantal reacties op een woningadvertentie in de periode 2022-2023. De kernen zijn ingedeeld naar aanwezig voorzieningenniveau. Voor de basiskernen geldt dat er beperkt voorzieningen aanwezig zijn en de woondorpen hebben niet of nauwelijks voorzieningen. De omvang van de cirkels is naar rato van het aantal voor verhuur bestemde woningen dat Thús Wonen aanbiedt in de kern.

Wat duidelijk naar voren komt in bovenstaande kaart, is dat de vraagdruk in kernen met voorzieningen of in de nabijheid van voorzieningen hoger is dan de kernen zonder voorzieningen of met een grotere afstand tot voorzieningen. De vraagdruk in de kleine kernen boven Dokkum is daarmee lager dan in de kernen onder Dokkum. Door de rol die Dokkum heeft als rol regionaal voorzieningscentrum ervaren we hier de grootste vraagdruk naar sociale huurwoningen. Dit terwijl het aanbod hier ook het grootst is.

In 2023 is de woningvraag in onze regio op een gelijk niveau gebleven ten opzichte van 2022. Na een afname in de eerste maanden van 2023 zagen tegen het eind van het jaar in alle regio's de vraagdruk weer toenemen.

De eerdergenoemde regionale verschillen blijven ook bij de toegenomen vraagdruk duidelijk herkenbaar.

Reactiegraad naar woningmarktregio



Thús Wonen heeft als doelgroep nadrukkelijk de huishoudens met een verzamelinkomen tot € 44.035,- (eenpersoonshuishouding) en € 48.625,- (meerpersoonshuishouding). De wettelijke regels waaraan de corporatie bij het toewijzen van sociale huurwoningen is gehouden, ondersteunen ons in dit doel. Volgens de wet moet minimaal 92,5% van de woningtoewijzingen ten gunste komen van de genoemde huishoudens. Thús Wonen heeft 441 woningen (97,1%) toegewezen aan die doelgroep.

Er mag 7,5% aan inkomens boven de € 44.035,- (eenpersoonshuishoudens) en € 48.625,- (meerpersoonshuishoudens) (vrij toewijsbaar) worden toegewezen. Thús Wonen heeft 18 woningen (2,9%) hieraan toegewezen, waarvan 3 woningen (1%) aan een eenpersoonshuishouding en 15 woningen (2%) aan de meerpersoonshuishouding. Er zijn geen woningen toegewezen die boven de liberalisatiegrens vallen.

Vanaf 2016 is Thús Wonen 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. Thús Wonen voldoet aan de norm om tenminste 95% van haar woningen passend toe te wijzen. In 2023 hebben wij 99% (298) van onze woningen passend toegewezen; 3 woningen waren niet passend (1%).

Cijfers voor-/achterstand plaatsing statushouders

Er zijn 39 woningen verhuurd aan statushouders; 23 woningen zijn gelegen in de gemeente Noardeast-Fryslân, 16 woningen in de gemeente Dantumadiel.

In 2023 was de taakstelling in totaal voor de gemeente Noardeast-Fryslân 138 en voor de gemeente Dantumadiel 53 (inclusief de achterstand van 2022). De taakstelling is gebaseerd op het aantal personen. In sommige gevallen vindt op een later moment gezinshereniging plaats; deze nagereisde personen tellen dan alsnog mee voor de taakstelling.

In 2023 heeft Thús Wonen 8,4% van de mutaties toegewezen aan statushouders. Vanwege de achterstand in huisvesting statushouders, met name in de gemeente Noardeast-Fryslân, is een taskforce opgericht, waarin de beide gemeenten, Thús Wonen en Wonen Noordwest Friesland en De Bewonersraad participeren. De taskforce heeft alternatieve huisvestingsmogelijkheden onderzocht en voorstellen gedaan voor versnelde huisvesting van statushouders. Dit heeft geresulteerd in een plan van aanpak van de gemeente Noardeast-Fryslân. Onderdeel daarvan is dat de beide corporaties in 2024 een aantal maanden (maximaal) 25% van de mutaties toewijzen aan statushouders.

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 0,37% 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 afkomen.

De VoorzieningenWijzer

Thús Wonen vindt betaalbaarheid belangrijk. Daarom doet Thús Wonen mee met 'De VoorzieningenWijzer'. Dit is als pilot gestart in 2019 en inmiddels in duurzame vorm opgepakt. Wij doen dit samen met Wonen Noordwest Friesland, De Bewonersraad en de gemeenten Noardeast-Fryslân en Dantumadiel. Bij huisbezoeken voor groot onderhoud (keukentafelgesprekken), huurincasso, huisbezoeken door woonconsulenten sociaal, bij nieuwe verhuringen én bij telefonisch contact brengen we De VoorzieningenWijzer bij de huurders onder de aandacht. En verzorgen we, als de huurder dat wil, de aanmelding bij De VoorzieningenWijzer. Op de website 'datgeldtvoormij.nl' kunnen huurders nu zelf nagaan voor welke financiële regelingen en 'potjes' ze in aanmerking komen.

Energiecoaching

In 2023 zijn we verdergegaan met energiecoaching als onderdeel van het huisbezoek voor groot onderhoud. Wat opviel is dat veel mensen, na een jaar van energiecrisis, bewuster omgingen met hun energieverbruik. We hebben huurders geattendeerd op de mogelijkheden een afspraak te maken met de Ljochtbus of met de energiecoach van de gemeente om energiebesparende maatregelen aan te brengen.

Gelukkig hebben we schrijnende gevallen zoals bloempotkacheltjes, petroleumkachels of petroleumstellen in 2023 niet veel meer gezien. We hebben met name tips gedeeld, het gemiddeld (complex)verbruik gedeeld en over De VoorzieningenWijzer en de 'better led as net box' geïnformeerd. Niet alle huishoudens staan open voor tips. Bij kwetsbare bewoners is er bijvoorbeeld geen ruimte om naast alle informatie over het groot onderhoud ook tips te geven over energieverbruik. Naast onze reguliere groot onderhoudprojecten hebben we ook een pilotproject gedraaid, waarbij we 30 woningen hebben voorzien van een (hybride) warmtepomp. Voorafgaand aan de installatie hebben we bewoners via huisbezoeken en informatiebijeenkomsten geïnformeerd over de werking van de warmtepomp en de manier om daar zo efficiënt mee om te gaan. Gedurende 2024 en 2025 gaan we bewoners helpen en hun verbruik monitoren om zo tot een lager energieverbruik te komen.

Ontruiming en huurincasso/woonconsulenten sociaal

In 2023 zijn er in totaal 3 ontruiming en geweest, 2 in verband met huurschuld en 1 vanwege overlast, drugsgelateerd. Er zijn 40 overdrachten naar de deurwaarder geweest; dit aantal is gelijk aan het aantal in 2022.

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Aantal ontruimingen | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| Leegstaande woningen per 31 december | 130 | 94 | 133 | 97 | 119 |
| Totale leegstands-kosten | € 558.000 | € 616.000 | € 556.000 | € 465.000 | € 570.000 |

Huurderving

De huurderving van ons woningbezit bedraagt over het jaar 2023 € 569.605,- = 1,39% van de jaarhuur. In het jaar 2023 was 1,78% aan huurderving begroot. Hier zijn we dus ruim onder gebleven.

| Afdeling | Bedrag derving | Derving daeb | Derving niet-daeb | Percentage van jaarhuur |
|--------------------------------|----------------|--------------|-------------------|-------------------------|
| Wonen | 35.522 | 35.522 | 0 | 0,09% |
| Vastgoed | 311.003 | 310.003 | 1.000 | 0,60% |
| Service & Onderhoud | 223.080 | 223.080 | 0 | 0,47% |
| Som | 569.605 | 569.605 | 1.000 | 1,16% |

Afboeken

In 2023 is er voor € 12.699 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,-. In 2019 en 2020 steeg het weer naar ruim € 50.000,-. In 2021 en 2022 zien we weer een daling van het af te boeken bedrag.

Huurniveau

Het gemiddelde huurniveau van onze zelfstandige daeb-woningen lag eind 2023 op € 530,-. 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 woning-kwaliteit. Landelijk ligt het gemiddelde streefhuurpercentage op 71%, terwijl Thús Wonen een gemiddeld streefhuurpercentage hanteert van 64,5% (2023).

Huuraanpassing 2023

In 2023 is de maximale huursomstijging vastgesteld op 2,6%. De maximale individuele huurverhoging voor 2023 in de sociale huursector is vastgesteld op 3,1%.

Thús Wonen heeft onderstaande huuraanpassing toegepast:

- 0,0% voor de contracthuren vanaf 4% boven streefhuur;
- 2,6% voor contracthuren tussen 90% en 104% van de streefhuur
- 3,1% voor contracthuren lager dan 90% ten opzichte van de streefhuur.

Dit voorstel heeft geleid tot een huursomstijging van 2,6% over 2023.

7. Wonen en zorg

Samenwerking met het gebiedsteam van de gemeenten

Regelmatig hebben we casusbesprekingen met gemeente en politie. Soms ook met de betrokken instanties erbij. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacy. We ervaren een goede samenwerking met de gebiedsteams, maar opbouw van de samenwerking blijft een doorlopend proces, met name nu de ontvlechting van de gemeenten heeft plaatsgevonden en er nieuwe gebiedsteammedewerkers zijn aangenomen. Ook is er overleg geweest over de overeenkomst Woningaanpassingen. Naast het aanpassen van deze overeenkomst is daaruit voortvloeiend gesproken op welke wijze we samenwerken in geval van Wmo-urgenties. Het halfjaarlijks overleg met de medewerkers van Thús Wonen (woonconsulenten sociaal en huurincasso) en de medewerkers van het gebiedsteam en Schulddienstverlening is vanwege omstandigheden/ziekte niet doorgegaan. Doel is wel om dit weer op te pakken om ook in deze setting de samenwerking te optimaliseren. Knelpunten worden besproken en er worden gezamenlijk oplossingen bedacht.

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 niet goed in staat een woning te betalen en te bewonen.

Kandidaten worden samen met hun begeleiders uitgenodigd voor een gesprek over de mogelijkheden. Indien nodig worden afspraken gemaakt over: woonondersteuning, voorwaarden over de huurbetaling, grootte van de woning en welk dorp de voorkeur heeft. Als er nog geen begeleiding is, 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, tenzij er een bemiddelingsverzoek vanuit 'Weer Thuis' komt. Dit is in 2023 niet het geval geweest.

Wanneer kandidaten aan de beurt zijn voor een woning, worden de voorwaarden in de voorlopige aanbieding verwerkt en vastgelegd in een (driepartijen)huurovereenkomst. Deze constructie geldt zolang de partijen dit nodig achten. Als de doelstelling is gehaald, kan - op verzoek van de betreffende instantie - de (driepartijen) tijdelijke huurovereenkomst worden omgezet in een reguliere huurovereenkomst voor onbepaalde tijd.

In 2023 zijn 48 speciale huurovereenkomsten afgesloten. Hiervan zijn er 16 vanuit een maatschappelijke opvang/begeleid wonen. Indien nodig stellen we aanvullende voorwaarden. Een aantal complexen of individuele woningen van Thús Wonen wordt bewoond door cliënten van stichting JP van den Bent, GGZ, Talant, MeiDy en Zorggroep Alliade, bijvoorbeeld in de vorm van begeleid zelfstandig wonen.

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. Mede daarom is per 1 januari 2023 een wijkbeheerder in dienst getreden.

Er zijn landelijk 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 2023 zijn er door de woonconsulenten sociaal 122 gesprekken gevoerd al dan niet in aanwezigheid van hulpverlenende instanties zoals Wender, Limor, GGZ, LdH of JP van den Bentstichting.

Leefbaarheid

Vanuit onze visie op leefbaarheid streven we ernaar, dat onze huurders tevreden zijn met hun leefomgeving. Thús Wonen draagt hierin onder andere bij door ingrepen in de fysieke kwaliteit van de woonomgeving (schoon, heel en veilig, diversiteit en inrichting omgeving). Ook zetten we ons in op overlast, veiligheid en signalering en stimuleren we bewonersparticipatie en bewonersinitiatieven door de verbinding te zoeken. Door periodiek het woonbelevingsonderzoek uit te voeren kunnen we de ontwikkeling van de leefbaarheid volgen in de verschillende wijken en kernen. Daarnaast kunnen we gericht acties uitvoeren op gesignaleerde knelpunten.

Er is het afgelopen jaar € 141.000 geïnvesteerd in leefbaarheid. Een aantal zaken is gekoppeld aan een onderhouds- of nieuwbouwproject. Zo proberen we werk van werk te maken. Een mooi voorbeeld is het tuin- en straatproject de Kwikstaart in Dokkum. Thús Wonen investeert hier flink in het verduurzamen en opknappen van de woningen. Samen met bewoners, de wijkraad, de gemeente en Dijkstra Draisma is tevens een plan gemaakt voor het verbeteren van de leefbaarheid in de straat. Bewoners gaven aan vooral behoefte te hebben aan meer burenccontact. Ook zagen ze graag dat het groen en de speeltuin zou worden aangepakt. De bewoners zelf werken aan het opknappen van de voortuinen. Door samen de schouders eronder te zetten geeft dit de straat een nieuwe impuls voor een mooie uitstraling en biedt het ruimte voor meer verbinding.

Bijzonder was ook het inrichten van de gezamenlijke binnentuin van de Bonifaciushof. Bewoners toonden zich enthousiast en betrokken. Door middel van de aanschaf van

gereedschap, het faciliteren van een buitenkraan en verlichting voor een veilige onderdoorgang heeft Thús Wonen geholpen eigenaarschap te creëren. Het doel om een wooncomplex te bouwen waar door een gezamenlijke binnentuin meer verbinding en saamhorigheid ontstaat onder de bewoners lijkt gelukt. De bewoners wonen er zelfs een buurtbarbecue mee tijdens de vlaggenactie van de Admiraliteitsdagen.

Vooruitlopend op het vernieuwde tuinbeleid is er een pilot opgestart met de aanleg van 8 basistuinen bij een nieuwbouwproject in Eanjum. Een basistuin is een onderhoudsarme tuin die maatwerk moet bieden voor bewoners die het onderhoud van de tuin niet meer zelf kunnen. Zo houden we toch een nette uitstraling van zowel de voor- als de achtertuinen, behorend bij de nieuwbouw levensloopwoningen in Eanjum

Vanuit het Woonbelevingsonderzoek stond het tuinhuis op het binnenterrein van de Harddraversbaan in Kollum nog op de actielijst. Deze was jaren geleden geschonken aan de bewoners door de toenmalige Rotaryclub en aan vervanging toe. De bewoners van de appartementen (veelal cliënten van Wil), maar ook onze huurders en begeleiders maken hier veel gebruik van als ontmoetingsruimte. In oktober 2023 is de nieuwe 'ontmoetingsplek' opgeleverd. Een mooi beschut plekje voor ontmoeting en verbinding.

In het kader van het bieden van een vangnet dragen we bij aan de kosten voor De VoorzieningenWijzer. Ook dragen we bij aan de kosten van buurtbemiddeling.

Methodiekontwikkeling Groei, Krimp en Kwaliteit (GKK): In 2022 is onder begeleiding van Partoer een vervolg gegeven aan de ontwikkeling van de GKK-methodiek in samenwerking met de Provincie Fryslân, de gemeente Noardeast-Fryslân en woningcorporatie Wonen Noordwest Friesland. Binnen ons werkgebied is Ingwierrum als pilotdorp gekozen voor de methodiekontwikkeling.

In 2023 is er door de gemeente een externe, parttime projectleider aangesteld om de werkgroepen te ondersteunen met name in al het schrijfwerk en subsidieaanvragen. Zij is halverwege het jaar begonnen. Zowel de gemeente in de persoon van de beleidsmedewerker wonen als de extern projectleider zijn intensief bezig geweest om de gelden vanuit het Transitiefonds ook daadwerkelijk beschikbaar te krijgen. Pas eind december kwam er groen licht op het plan van aanpak en werd er € 250.000 toegelend vanuit het Transitiefonds. Dit akkoord was veel eerder verwacht, namelijk in september. Vervolgens zou er dan een bijeenkomst voor het dorp worden georganiseerd, waar de werkgroepen hun plannen zouden toelichten. Deze bijeenkomst is 2 keer verzet, omdat er nog geen duidelijkheid was en uiteindelijk is het op 12 januari 2024 doorgegaan.

Inmiddels zijn er verschillende werkgroepen aan de slag met het uitwerken van concrete projecten. De projecten worden op dit moment op haalbaarheid getoetst door gemeente. Er wordt ook gekeken naar het draagvlak voor de verschillende projecten onder de inwoners. Bijvoorbeeld voor het concept groenplan, particulieren en huurders van Thús Wonen door elkaar, ook in versnipperd bezit. Thús Wonen vindt het belangrijk dat er commitment is over het groenplan, omdat na realisatie ook samen het onderhoud moet worden gedaan. Het is daarbij de bedoeling dat mensen met meer draagkracht de mensen met minder draagkracht helpen.

Er worden 8 nieuwe woningen gebouwd in 2024. Onderdeel van het GKK-experiment is om een deel van deze woningen toe te wijzen uit mensen die sociaal en of economisch gebonden zijn aan Ingwierrum. Dit is ook opgenomen in de prestatieafspraken.

Thús Wonen overlegt regelmatig met dorpsbelangen en/of wijkraden in verband met sloop- en nieuwbouwprojecten of over ontwikkelingen op het gebied van wonen. In 2023 is er overleg geweest met:

- Dorpsbelang Wierum, Dorpsbelang Mitselwier, Dorpsbelang Ingwierrum, Dorpsbelang Eanjum, Dorpsbelang Holwert en Dorpsbelang Easternijtsjerk over sloop- en nieuwbouwprojecten in het dorp;
- Wijkraad It Fûgellân over het Masterplan (het opknappen van de woningen en ingrijpende verbouwing) en leefbaarheid in de Kwikstaart;
- Wijkraad Fonteinslanden is opnieuw opgestart. Er is overleg geweest en bijgepraat over het wijkontwikkelingsplan Fonteinslanden (Liudgerleane, Titus Brandsma-strjitte en Festus Hommiusstraat).
- Dorpsbelang Feanwâlden en dorpsbelang De Westereen over ontwikkelingen in het dorp op het gebied van wonen;
- De 10 leegstaande appartementen aan de Nije Nijhof in Holwert zijn per november verhuurd aan de gemeente. Zij gaan daar tijdelijk Oekraïners in huisvesten. We hebben de woningen en het pand weer helemaal up-to-date gemaakt, de kosten hiervoor worden gedragen door de gemeente. We hebben in goede samenwerking buurt en dorp geïnformeerd.

Sociaal Beheer

Sociaal beheer is gericht op het optimaliseren van de leefbaarheid in de wijken. Signaleren van problemen in een vroeg stadium, huurders activeren en problemen voorkomen. 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 2023 gedaan. Huurders zijn primair zelf verantwoordelijk voor de manier waarop zij met elkaar omgaan. Ook in overlastsituaties zijn bewoners zelf aan zet. Toch lukt dit niet altijd. Daarom voorzien wij de huurders van advies en denken we actief mee met het oplossen van het probleem. Dit kan door het inzetten van buurtbemiddeling, of het betrekken van maatschappelijke partijen. Per 1 januari 2023 is een wijkbeheerder in dienst van Thús Wonen. Zo is er meer tijd om preventief te werk te gaan en kunnen we meer aandacht geven aan bewoners in de wijk.

Signaleren achter de voordeur

Vanuit het project 'Oren en Ogen in de wijk' zijn er in 2023 67 meldingen geweest, die de vakmannen hebben doorgegeven aan de woonconsulenten sociaal. Zij hebben op iedere melding gepast actie ondernomen en dit aan de vakmannen teruggekoppeld. 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 al een aantal jaar het verbeteren van de woningen. Dit hebben we in 2023 gedaan door te investeren in onderhoud van onze woningen.

Tegelijkertijd zetten we stevig in op het verbeteren van de energieprestatie van deze woningen door isolatie en dubbelglas aan te brengen en verbeteren van onze woningen via sloop en nieuwbouw.

In 2023 is naast het verbeteren van ons bezit ook hard gewerkt aan het optimaliseren van onze vastgoedsturing door het verbeteren van de datakwaliteit en het verder inrichten van ondersteunende softwarepakketten zoals Vastware en de vastgoedcloud. Zie datakwaliteit.

Woningportefeuille

Thús Wonen heeft per 31 december 2023 6.355 zelfstandige daeb-huurwoningen in portefeuille. Daarnaast hebben we 4 niet-daeb woningen in bezit. Uit onderstaande tabel blijkt dat in die portefeuille de woningen uit de jaren '60 en '70 het talrijkst zijn. Per 31 december 2023 was de woningportefeuille als volgt samengesteld:

| Bouwperiode | Vorzieningsniveau | Dantumadiel | Noardeast-Fryslân | Totaal |
|----------------------|--------------------|--------------|-------------------|--------------|
| >1940 | Levensloopgeschikt | 1 | 0 | 1 |
| | Nultreden | 14 | 12 | 26 |
| | Regulier | 14 | 87 | 101 |
| 1945 tot 1965 | Levensloopgeschikt | 3 | 1 | 4 |
| | Nultreden | 1 | 52 | 53 |
| | Regulier | 448 | 839 | 1.287 |
| 1966 tot 1980 | Levensloopgeschikt | 4 | 9 | 13 |
| | Nultreden | 320 | 360 | 680 |
| | Regulier | 747 | 1.132 | 1.879 |
| 1981 tot 1995 | Beschermd wonen | 0 | 31 | 31 |
| | Levensloopgeschikt | 168 | 37 | 205 |
| | Nultreden | 173 | 211 | 384 |
| | Regulier | 297 | 466 | 763 |
| | Verzorgd wonen | 0 | 0 | 0 |
| 1996 tot 2005 | Beschermd wonen | 3 | 0 | 3 |
| | Levensloopgeschikt | 32 | 5 | 37 |
| | Nultreden | 16 | 22 | 38 |
| | Regulier | 0 | 40 | 40 |
| | Verzorgd wonen | 0 | 17 | 17 |
| 2006 en later | Beschermd wonen | 25 | 21 | 46 |
| | Levensloopgeschikt | 89 | 313 | 402 |
| | Nultreden | 0 | 23 | 23 |
| | Regulier | 68 | 169 | 237 |
| | Verzorgd wonen | 0 | 69 | 69 |
| Eindtotaal | | 2.423 | 3.916 | 6.339 |

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 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 het uitvoeren van groot onderhoud, waarbij de binnenzijde en buitenzijde van de woning wordt verbeterd en er energetische maatregelen worden getroffen.

Nieuwbouw

In 2023 zijn er vanuit het herstructureringsprogramma 28 woningen gesloopt en 16 nieuwe woningen opgeleverd en in exploitatie genomen. Het betreft hier sloop en nieuwbouw aan de Burmanistrjitte en Stiemsterwei in Eanjum en de Beyertstrjitte in Holwert. Daarnaast zijn er aanvullend 7 woningen gebouwd aan de Meester Bruningstraat in Dokkum. Het totaal aantal nieuwe woningen in 2023 komt daarmee op 23.

Er is in 2023 zo'n € 7 miljoen gerealiseerd ten behoeve van de sloop-nieuwbouw-opgaven. In de begroting is rekening gehouden met € 13 miljoen aan afwaarderingen en uitgaven. Het betreft in de realisatie zo'n € 1,4 miljoen aan afwaardering en € 5,5 miljoen aan uitgaven. Het onderscheid tussen afwaardering en uitgaven is relevant om te komen voor een goede kasstroomprognose en projectbeoordeling. Bij afwaardering gaat het met name om de afboeking (marktwaarde) van woningen die zijn gesloopt. De uitgaven betreft de te betalen rekeningen van de aannemer en derden.

De voornaamste verklaringen voor het verschil tussen begroot en realisatie zijn:

- de vertraging en de strategische heroverweging om in deelgebied 2 Eanjum in eerste instantie 8 woningen te bouwen in plaats van 14. De oplevering van deze woningen is verwacht voor 2024.
- het vervallen van project Holwert deelgebied 1. Dit vanwege externe redenen, zoals forse bestemmingsplanwijziging en een mogelijk beding van planschade die op ons zou blijven rusten. Overwogen wordt om woningen toe te voegen aan bestaande projecten Holwert-DG-2 (+4) en DG-3 (+4).
- dat voor de sloop en nieuwbouw aan de Pelfinne te Mitselwier geldt dat de te slopen woningen leegstaan, maar dat intern heroverwogen wordt wat de juiste investering is. Dit in relatie tot producttypes en kostprijs.

Onderhoud en investeringen bestaande voorraad

Er is in 2023 aan onderhoud en investeringen zo'n € 19 miljoen gerealiseerd, waar € 23,5 miljoen is begroot. Dit is een realisatiegraad van zo'n 80,5%.

Er is behoorlijk wat gerealiseerd in 2023. Zo heeft er planmatig onderhoud plaatsgevonden aan 537 woningen en zijn 111 woningen voorzien van een nieuwe badkamer, keuken en of toilet (exclusief de aantallen bij mutatie; zie hiervoor kwaliteit niet-planmatig onderhoud). Ook zijn er aan 412 woningen energetische verbeteringen gepleegd, veelal in combinatie met planmatig onderhoud. In de aantallen zien we ten opzichte van de begroting een realisatiegraad van gemiddeld 82%. Veel onderhoudsprojecten kennen nog uitvoeringswerkzaamheden in 2024, doordat in de laatste maanden van 2023 uitzonderlijk veel neerslag is gevallen en er hierdoor geen goede kwaliteit geborgd kon worden (schilderwerk o.a.).

Verdere belangrijke bevindingen:

- Voor 41 woningen planmatig onderhoud-energetische verbetering en 10 BKT (badkamer, keuken en toilet) in Wâlterswâld is opdracht verstrekt om in september te starten. Door coördinatieproblemen bij onze ketenpartner is vertraging ontstaan, waardoor het project pas in januari 2024 start.

NPO (niet-planmatig onderhoud)

Reparatieverzoeken

In 2023 zijn er 7.444 reparaties uitgevoerd op verzoek van onze huurders. Per vhe zijn er 1,2 reparatieverzoeken uitgevoerd. De totale kosten van de reparatieverzoeken bedragen € 1.927.260,-. De gemiddelde kosten per reparatieverzoek bedragen € 258,-. Ten opzichte van 2022 zijn de reparatiekosten redelijk gestegen, ca. 12%. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door de prijsstijging van de materialen, als gevolg van de oorlog in Oekraïne. Ook het aanpakken van de vele vocht- en schimmelkachten, als gevolg van het stookgedrag van de huurders heeft flinke invloed. Dit is zeer arbeidsintensief en werkt kostenverhogend. Het stookgedrag van de huurders wordt beïnvloed door de hoge energieprijzen.

Comfortverbeteringen

Er zijn in totaal op 165 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 € 293.897,- aan kosten gemaakt voor deze comfortverbeteringen. Deze comfortverbeteringen zijn inclusief de 84 stuks Langer Thús-verzoeken. Het product comfortverbetering is onder andere een antwoord op de vraag van de ouder wordende huurder of de huurder met een fysieke beperking. Daarnaast worden energiebesparende maatregelen (vervangen enkel glas voor dubbel glas) uitgevoerd op verzoek van de huurder. Dit mogen wij niet meer in rekening brengen volgens de nationale prestatieafspraken.

Kwaliteitsverbeteringen

Om de kwaliteit in de woningen te verbeteren is in 209 woningen voor € 2.451.375,- geïnvesteerd. Dit betreft met name het vervangen of aanpassen van de keukens, douche en toilet op initiatief en voor rekening van Thús Wonen.

Mutatieonderhoud

In het mutatieonderhoud voor 502 woningen is een bedrag van € 1.387.951,- besteed. Dit betreft met name het basis-mutatieonderhoud om de woning schoon, heel en veilig op te leveren aan de nieuwe huurder.

Kwaliteitsontwikkeling

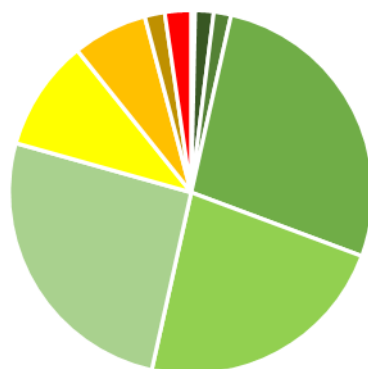
Door de uitvoering van sloop-nieuwbouw en groot onderhoud hebben we in 2023 134 woningen naar het basiskwaliteitsniveau gebracht. Dat is een toevoeging van 2% ten opzichte van de stand per 31 december 2022. Daarmee hebben we per eind 2023 46% van onze woningvoorraad op basiskwaliteitsniveau gebracht.

De gemiddelde technische leeftijd van de woningvoorraad is per 31 december 2023: 21,4 jaar.

Energieprestaties

In 2023 is verder gewerkt aan het verduurzamen van onze woningvoorraad. Dit door het uitvoeren van sloop en vervangende nieuwbouw, het isoleren van onze woningen en het plaatsen van zonnepanelen. Per 31 december 2023 heeft 79,4% van ons bezit een groen energielabel en 53,6% heeft label B (E.I.) of beter.

stand per 1 jan 2024



■ 0. A+++ (NTA) ■ 1. A++ /< 0,61 ■ 2. A+ /0,61-0,80 ■ 3. A /0,81-1,20 ■ 4. B /1,21-1,40
■ 5. C /1,41-1,80 ■ 6. D /1,81-2,10 ■ 7. E /2,11-2,40 ■ 8. F /2,41-2,70 ■ 9. G /> 2,70

PV-panelen

Vanaf het voorjaar van 2019 bieden we huurders de mogelijkheid om zonnepanelen te laten plaatsen op het dak van hun woning. We bieden deze panelen projectmatig aan als comfortverbetering. Tegenover het gebruik van de panelen staat een gebruikersvergoeding van € 1,- per paneel per maand. Wocozon heeft namens Thús Wonen in 2023 bij 336 woningen zonnepanelen geplaatst en in gebruik genomen. Omdat we vanaf 2019 al bijna 4.000 woningen hebben voorzien van panelen, komt het totaal aantal woningen met zonnepanelen inmiddels op iets meer dan 4.300 woningen (69% van ons woningbezit).

Verkoop

In 2023 zijn in totaal 11 daeb-woningen verkocht. Hiervan zijn 2 woningen verkocht aan zittende huurders. Daarnaast is nog 1 woning verkocht in 2023 die in het eerste tertiaal van 2024 geleverd wordt.

In 2023 is 1 grondpositie verkocht. Dit betreft een strookje grond, geleverd aan een particulier, naast één van onze huurwoningen.

Datakwaliteit

In 2023 is een vervolg gegeven aan de digitale cartotheekopnames tijdens het basismutatieonderhoud. De vakman voert deze opname in de woning uit. In 2023 zijn er 48 cartotheekopnames uitgevoerd. Tijdens deze opnames worden alle velden gecontroleerd waar wws-punten aan zijn toegekend.

In 2023 is Vastware ingericht. Een belangrijk item bij deze inrichting was datakwaliteit. Actuele data over bouwkundige en installatietechnische elementen op zowel complex-niveau als objectniveau (technische cartotheek) zijn de basis om adequaat te kunnen prognosticeren en budgetteren. Bij data gaat het hierbij om hoeveelheden, materialen, bouwjaar en vervangingsjaar. Via controles op volledigheid en logica zijn verbeteringen doorgevoerd in de database. Ook hebben er controles plaatsgevonden op de verschillen in data tussen ons en ketenpartners en zijn procesafspraken aangescherpt om de kwaliteit van de data naar de toekomst toe nog beter te borgen. In 2023 is hiervoor ook ge-

start met het omzetten van ons tekenwerk naar COBIM-plattegronden en geveltekeningen door COENCAD. Doel van deze exercitie is om de juiste elementen en hoeveelheden in Vastware op te nemen en om de kwaliteit van de verhuurplattegronden en wws-informatie te verbeteren. In 2023 is voor 25% van ons bezit de COBIM-plattegronden en gevels uitgewerkt. In de komende 3 jaar zal ook de rest van ons tekenwerk naar COBIM worden vertaald.

Vanuit de interne verkenning Informatiebehoefte is in 2023 besloten om de vastgoed-cloud (opvolger van PAM) ook breder in de organisatie te gebruiken als informatieplatform voor vastgoeddata. Hiervoor is eind 2023 begonnen met de inrichting van het pakket en het maken van koppeling met andere datasystemen in de organisatie. De verwachting is dat het pakket vanaf het tweede kwartaal gereed is voor gebruik.

Resultaatgerichte samenwerking met ketenpartners

In 2023 is verder gewerkt aan de ontwikkeling van goed partnerschap. Alle ketenpartners zijn hiervoor meegenomen in het proces van initiatief, inventarisatie en planontwikkeling tot uiteindelijk de uitvoering en oplevering van activiteiten met data-overdracht. De ketenpartners hebben voor de opgave 2022 de gelegenheid gekregen om zich in te schrijven op de werkstromen planmatig onderhoud met energetische verbeteringen en BKT+. Op basis van meerdere evaluaties binnen de verschillende fasen in het traject is het de bedoeling om in 2023/2024 een verdere selectie van de ketenpartners te kunnen maken.

Overleg huurder-verhuurder

Ook in 2023 was De Bewonersraad actief als huurdersvertegenwoordiging en daarmee belangenbehartiger van de huurders van Thús Wonen. In 2023 is er wederom periodiek 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 2023 en de aanpassing van de huurgewenningsperiode. De Bewonersraad is ook aangesloten bij het bestuurlijk overleg sociaal domein.

Overzicht adviesaanvragen De Bewonersraad 2023

| | |
|-------------------------|--|
| 10 februari 2023 | Adviesaanvraag Jaarlijkse huuraanpassing 2023 |
| 20 februari 2023 | Adviesaanvraag Sloop en nieuwbouw De Pelfinne, Mitselwier |
| 20 april 2023 | Adviesaanvraag Sloop en nieuwbouw Fonteinslanden Dokkum |
| 25 april 2023 | Adviesaanvraag Bod 2024 |
| 31 mei 2023 | Adviesaanvraag Sloop en nieuwbouw Wilhelminastrjitte, Mitselwier |
| 9 augustus 2023 | Adviesaanvraag Duurzaamheidsbeleid 2023 |
| 19 oktober 2023 | Adviesaanvraag Begroting 2023 |
| 22 november 2023 | Adviesaanvraag Huurprijsbeleid 2023 |

Overleg in kader Prestatieafspraken

In de Woningwet van 2015 is de relatie die een corporatie heeft met de huurdersvertegenwoordiging beschreven, net als de relatie die een corporatie heeft met gemeenten. Waar het gaat om de uitvoering van het volkshuisvestingsbeleid, voorziet deze Woningwet in een 'tripartite structuur'. Thús Wonen spreekt dus in dergelijke kwesties niet afwisselend met deze belanghouders, maar zit 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.

Het is ons gelukt om opnieuw goede prestatieafspraken te maken voor 2024.

Woon-Zorgvisie

De gemeente Noardeast-Fryslân heeft in 2023 het proces voor het opstellen van de woon-zorgvisie weer opgepakt. Thús Wonen is hierbij een aantal keren betrokken.

Bewonersavonden

Samen met De Bewonersraad zijn er in 2023 circa 14 bewonersavonden georganiseerd rond diverse herstructureringsprojecten. De samenwerking met De Bewonersraad in het proces rondom herstructureringsprojecten is constructief, professioneel en plezierig. Dit wekt vertrouwen bij onze huurders over het te doorlopen proces bij sloop en nieuwbouw.

Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân

Huurders van Thús Wonen kunnen voor klachten terecht bij de Provinciale Klachtencommissie Woningcorporaties Fryslân. Hier kunnen klachten over de dienstverlening gemeld worden als niet samen met Thús Wonen tot een oplossing kan worden gekomen.

In 2023 zijn er bij de Provinciale Klachtencommissie 2 klachten over Thús Wonen ingediend. De Provinciale Klachtencommissie heeft 1 klacht niet-ontvankelijk verklaard, omdat het voortraject nog niet volledig doorlopen was. De klacht is intern afgehandeld. De tweede klacht is, nadat deze eerst intern door Thús Wonen afgehandeld moest worden, ontvankelijk verklaard en heeft geleid tot een inhoudelijke behandeling door de commissie middels een hoorzitting in maart 2024.

9. 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. Thús Wonen is financieel een gezonde corporatie en wil dit in de toekomst ook blijven.

Balans per 31 december 2023

| | 2023 | 2022 | | 2023 | 2022 |
|-------------------------|----------------|----------------|-----------------------|----------------|----------------|
| Vastgoedbeleggingen | 810.661 | 848.873 | Eigen vermogen | 659.179 | 727.360 |
| Activa tdv exploitatie | 3.594 | 3.832 | Voorzieningen | 26.328 | 3.339 |
| Financiële vaste activa | 422 | 524 | Leningen | 125.643 | 122.445 |
| Vlottende activa | 4.406 | 6.249 | Schulden kort | 7.933 | 6.334 |
| Totaal activa | 819.083 | 859.478 | Totaal passiva | 819.083 | 859.478 |

bedragen x € 1.000

Resultaat 2023

In onderstaand overzicht is aangegeven hoe het financiële resultaat van 2023 is ten opzichte van de begroting 2023 en ten opzichte van het boekjaar 2022.

| | Realisatie 2023 | Begroting 2023 | Realisatie 2022 |
|----------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Netto resultaat activiteiten | 13.660 | 12.056 | 12.470 |
| Netto resultaat verkoop vastgoed | 522 | 97 | 981 |
| Waardeveranderingen | -77.975 | 6.104 | 22.085 |
| Bedrijfsresultaat | -63.793 | 18.257 | 35.536 |
| Saldo financiële baten en lasten | -2.811 | -2.963 | -2.853 |
| Belastingen | -1.577 | -2.494 | 47 |
| Resultaat na belastingen | -68.181 | 12.800 | 32.730 |

Verschillenanalyse ten opzichte van de begroting 2023

Het netto bedrijfsresultaat was negatief. Ten opzichte van de begroting was er een verschil van € -81,0 mln.

Dit verschil werd grotendeels veroorzaakt door:

| Post | Bedrag |
|-----------------------------------|-------------|
| Lagere waardeveranderingen activa | € -84,1 mln |
| Lagere onderhoudskosten | € 2,0 mln |
| Lagere belastingen | € 0,9 mln |
| Lagere verkoopopbrengst | € 0,5 mln |
| Overige | € -0,3 mln |

Toelichting van opvallende posten

- Waardering marktwaarde: er is een groot verschil ontstaan in de marktwaarde van het vastgoed. De verwachting was een lichte stijging van de marktwaarde, maar de realisatie was een daling van de marktwaarde.
- Onderhoudskosten: mede door lange levertijden schaarste in materiaal is er minder uitgegeven dan begroot.
- Belastingen: door recente rechtspraak over de korting op de verhuurdersheffing, is er over voorgaande jaren nog teruggaaf van belasting ontvangen.
- Verkopen: het aantal verkopen is lager dan begroot, hierdoor is minder verkoopopbrengst gerealiseerd.

Verschillenanalyse ten opzichte van de jaarrekening 2022

Het netto bedrijfsresultaat was negatief. Ten opzichte van het boekjaar 2022 was er een verschil van € 100,9 mln negatiever resultaat. Dit verschil werd grotendeels veroorzaakt doordat de marktwaarde in 2023 een stuk lager uitviel dan in boekjaar 2022:

| Post | Bedrag |
|----------------------------|-------------|
| Lagere waardeveranderingen | € -99,9 mln |
| Hogere onderhoudslast | € -1,3 mln |
| Hogere belasting | € -1,6 mln |
| Overige | € 1,9 mln |

Toelichting per post

- Waardeveranderingen: in het verslagjaar 2023 is de marktwaarde van de woningen gedaald met € 42 miljoen in boekjaar 2022 steeg de marktwaarde met € 27 miljoen. Ook is de onrendabele investeringen op de nieuwbouw en planmatig onderhoud in 2023 € 31 miljoen hoger.
- Onderhoudskosten: de jaarlijkse niet planmatig onderhoud (kwaliteitsverbetering) is toegenomen met ruim € 6,5 ton.
- Belastingen: de acute vpb-last van 2023 komt overeen met 2022. In 2022 was de correctie inzake voorgaande jaren € 2 miljoen hoger.

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 zijn als volgt:

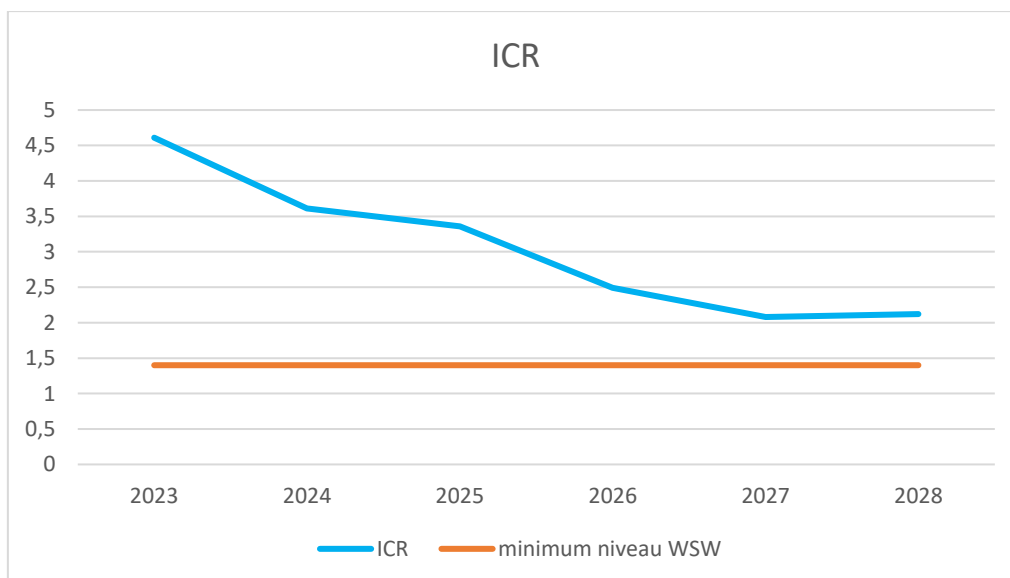
| | 2023 | 2022 | Norm Aw/WSW |
|--|------|------|--------------|
| ICR | 4,61 | 4,37 | Minimaal 1,4 |
| Solvabiliteit op basis van beleidswaarde | 57% | 69% | Minimaal 15% |
| LTV op basis van beleidswaarde | 35% | 30% | Maximaal 85% |
| Dekkingsratio op basis van marktwaarde | 16% | 15% | Maximaal 70% |

Onderstaande overzichten van de ratio's zijn gebaseerd op de vastgestelde meerjarenbegroting (cf. dPi 2023).

Kasstroomratio

ICR

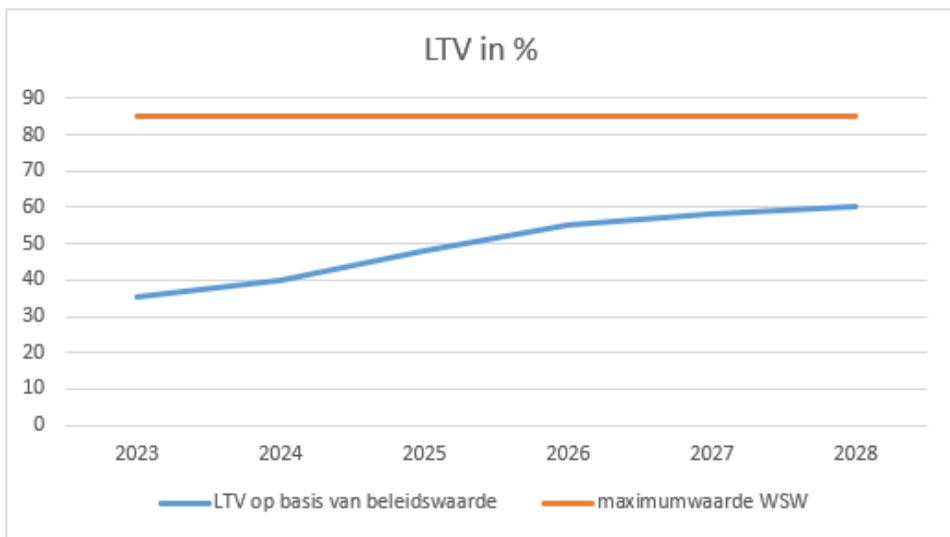
Een belangrijke indicator op basis waarvan wij onze operationele kasstroom sturen, is de Interest Coverage Ratio, de ICR. Deze geeft weer in hoeverre de rentelasten worden gedekt door de operationele kasstroom. Vanuit de regelgeving (WSW) is de ondergrens van de ICR bepaald op 1,4.



Vermogen ratio's

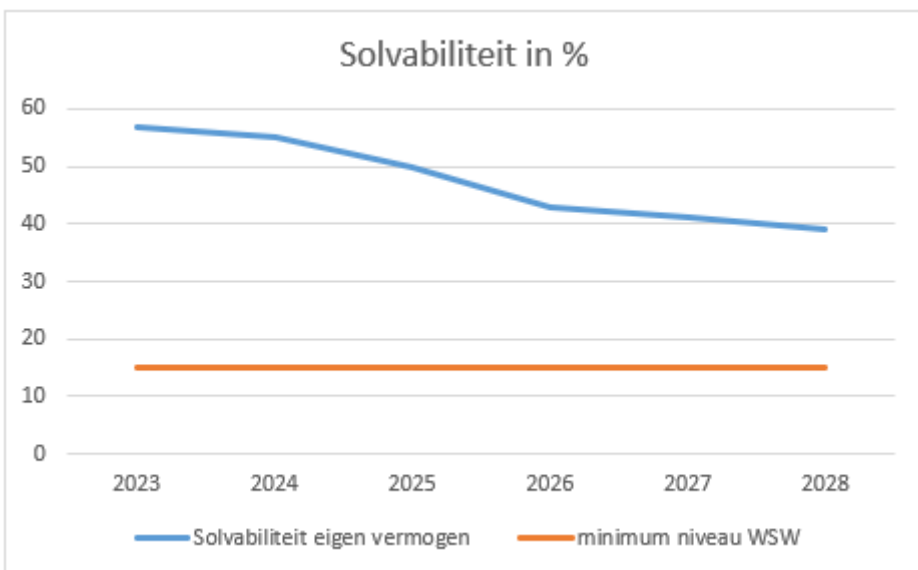
LTV

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 85% uitstijgen.



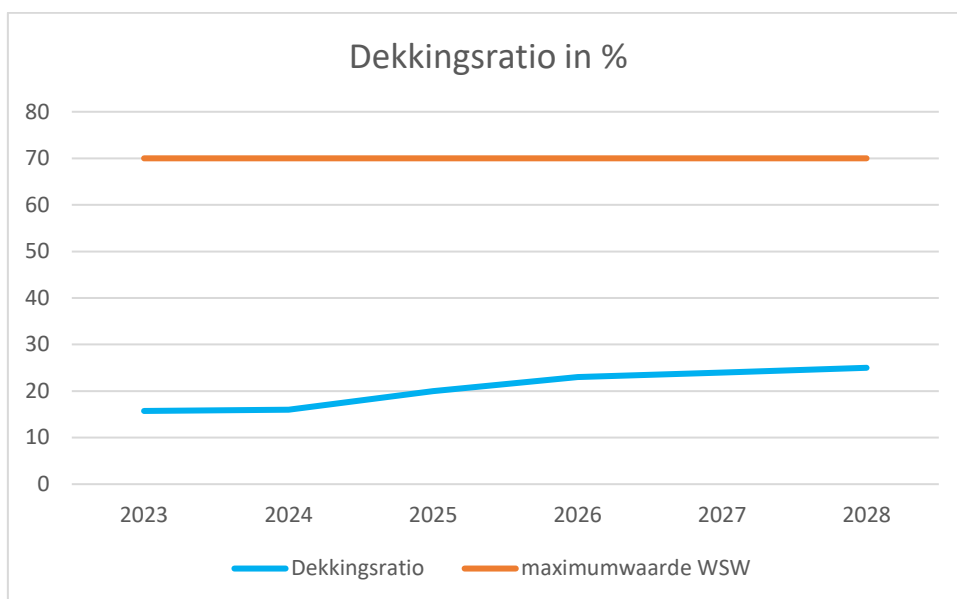
Solvabiliteit

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 2023 circa 57%. Hiervoor is door de toezichthouders een minimum bepaald van 15%.



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.



Thús Wonen voldoet aan alle ratio's. Resumerend is, na de voorgaande beschouwing van de relevante ratio's, de conclusie dat de financiële continuïteit voldoende is gewaarborgd.

Treasurybeleid

Begin 2020 heeft Thús Wonen een aangepast treasurystatuut goedgekeurd. Het treasurystatuut heeft tot doel nadere formele richtlijnen vast te leggen waarbinnen de treasury-activiteiten 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 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 zijn 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.

Prestatiebegroting/realisatie van de doelstellingen

In 2023 is er gewerkt met een prestatiebegroting en een financiële begroting waarin de doelstellingen voor 2023 zijn geformuleerd. Per tertiaal is intern gerapporteerd over de realisatie van die doelstellingen.

Alles overziend is de bedrijfsvoering, ondanks de stijgende rente en kosten, goed verlopen in 2023. Financieel zijn we ruimschoots binnen de vooraf geplande kaders gebleven. In 2024 worden zo mogelijk de activiteiten opgepakt waar we in 2023 niet aan toe zijn gekomen.

Informatie & Automatisering (I&A)

In 2023 heeft I&A gewerkt aan het ontwikkelen van een nieuwe I&A-visie voor de komende jaren. Er is gekozen voor een integrale en breedgedragen aanpak, waarbij alle medewerkers betrokken zijn geweest binnen Thús Wonen. Alle medewerkers hebben meegewerkt door het invullen van een IT-enquête en in samenwerking met het MT, de beleidsadviseurs de kerngebruikers en een extern adviesbureau Chaptr2 is in meerdere sessies een I&A-visie 2024-2028 en bijbehorende I&A-projectenkalender 2024-2026 opgeleverd.

Op het gebied van informatiebeveiliging is er verder gewerkt aan een IT-calamiteitenplan en hebben we na een stevige externe doorlichting en controle van onze digitale inbraakwering een cyberverzekering kunnen afsluiten.

Eind 2023 is er een phishingtest uitgevoerd onder alle medewerkers van Thús Wonen. In samenwerking met externe partij E11even is de phishingtest ontworpen en gebouwd. 92 medewerkers van Thús Wonen hebben een phishingtest e-mail ontvangen met daarin het verzoek deel te nemen aan een korte kennistest van ViewPoint. 36 medewerkers hebben de e-mail gelezen/geopend. Van deze 36 medewerkers hebben 5 medewerkers op de link geklikt om de test te starten. Van deze 5 medewerkers hebben 3 medewerkers de gebruikersnaam en wachtwoord ingevuld. De phishingtest heeft weer voor awareness/bewustwording gezorgd onder de medewerkers op de noodzaak van een hoge informatiebeveiliging.

In 2023 zijn we gestart met een benodigde upgrade van onze klantportalen. De upgrade maakt een iets uitgebreidere functionaliteit mogelijk.

In 2023 is het contract met ERP leverancier (Itris) verlengd met 7 jaren.

In 2023 heeft Thús Wonen opnieuw meegedaan aan de IT-Benchmark. De ICT-kosten van Thús Wonen bedragen in 2023 €227,10 per vhe. Het gemiddelde benchmark-niveau in 2023 bedroeg €185,90 ICT-kosten per vhe. In 2022 zat Thús Wonen op het gemiddelde benchmarkniveau. De verhoging in 2023 was verklaarbaar door een investering in Surfaces, dit heeft gezorgd voor een zichtbare verhoging in de ICT-kosten per vhe in 2023. Er is besloten om vanaf nu niet elk jaar standaard mee te doen. We doen mee als er sprake is van een wijziging binnen onze I&A-omgeving of I&A-organisatie.

In 2023 heeft een groep jong afgestudeerden, in dienst van FIT Professionals, een dataonderzoek verricht Thús Wonen. Enerzijds zodat deze groep jonge mensen kennis kon maken met de sector. Anderzijds zodat zij voor Thús Wonen een dataonderzoek konden uitvoeren met als doel het belang en bewustzijn van datakwaliteit/data-analyse/dataprognose te bevorderen binnen Thús Wonen. De beleidsadviseurs hebben een onderzoeksvraag opgesteld voor de groep van FIT: 'Kan de doorstroming van de huurders van Thús Wonen in kaart gebracht worden (in een overzicht, maar ook visueel)? Hieronder lag een uitgebreid document met probleemstelling, hoofdvraag, deelvragen en gevraagd resultaat. Aan het eind van het onderzoek zijn interessante resultaten gepresenteerd aan het MT en de beleidsadviseurs. Meer bewustzijn op het belang van datakwaliteit, het inrichten van datamanagement en het ontwikkelen van een datastrategie werden aangetoond. Het domein data is in 2024 ondergebracht in de I&A-visie.

VastgoedCloud (de opvolger van PAM) is in 2023 deels ingericht door de afdeling Vastgoed, in samenwerking met afdeling I&A (zie ook hoofdstuk Kwaliteitsontwikkeling – Vastgoedsturing). Dit project loopt door in 2024.

De Woningwet

In 2015 is de Woningwet van toepassing geworden en in 2021 is deze op onderdelen herzien (o.a. wijziging van de toewijzingsregels, verruiming van de mogelijkheden voor leefbaarheidsinvesteringen, toevoegen van duurzaamheid als expliciete opgave van de corporaties). De Woningwet bepaalt onder andere de manier waarop een corporatie zich verhoudt tot haar voornaamste belanghouders: de huurders en de gemeenten. Corporaties moeten zich naar vermogen inspannen om het volkshuisvestingsbeleid, van de gemeenten waarin zij actief zijn, vorm te geven. De gemeenten Dantumadiel en Noardeast-Fryslân hebben de beleidsvisie Wonen 2021-2025 opgesteld. Met de beleidsvisie Wonen als basis brengt de corporatie, in samenspraak met de huurdersorganisatie, een bod uit aan de gemeenten. In het bod 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 2023 heeft Thús Wonen een bod voor het boekjaar 2024 uitgebracht. Dit bod sloot goed aan bij de volkshuisvestingsopgave die de gemeenten graag gerealiseerd zien worden. De gemeenten hebben het bod geaccepteerd. De prestatieafspraken voor 2024 zijn een resultante van het bod.