

**Volkshuisvestelijk
Jaarverslag 2012**



Volkshuisvestingsverslag en bestuursverslag

In dit jaarverslag zijn overeenkomstig de aanbevelingen van de Raad voor de Jaarverslaggeving (RJ645.401) de specifieke elementen van het volkshuisvestingsverslag en het bestuursverslag tot een stuk gecombineerd.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Inleiding op het jaarverslag Doen wat je doen moet en doe dat goed!	4
Hoofdstuk 1: Organisatie Klaar voor de toekomst	7
Hoofdstuk 2: Woningvoorraad/kwaliteit van het bezit We kunnen de toekomst aan	13
Hoofdstuk 3: Huurbeleid Een betaalbaar thuis	24
Hoofdstuk 4: Betrekken bewoners bij beleid en beheer Huurders zijn belangrijkste doelgroep	28
Hoofdstuk 5: Leefbaarheid Terug naar de basis	32
Hoofdstuk 6: Wonen, zorg en welzijn Doen waar je thuis in bent	34
Hoofdstuk 7: Financiën Kostenbewust acteren	36
Hoofdstuk 8: Control Control onderstreept het vertrouwen	41
Hoofdstuk 9: Verslag van de Raad van Commissarissen Prioriteiten stellen en slagen maken	43
Jaarrekening 2012	49
Kengetallen	50
Geconsolideerd	
• Balans	52
• Winst- en verliesrekening	54
Enkelvoudig	
• Balans	98
• Winst- en verliesrekening	100
Controleverklaring accountant	

Voorwoord

Thús Wonen beleefde haar derde levensjaar in 2012, en is hard op weg naar volwassenheid in een tijd en een omgeving die volop in verandering zijn. Als woningcorporatie in Noordoost-Friesland heeft Thús Wonen los moeten komen van het denken in termen van groei. We worden geconfronteerd met bevolkingsdaling en vergrijzing. De opgave ligt niet langer in aantallen, maar in kwaliteiten.

Thús Wonen wordt geconfronteerd met een rijksoverheid die in ongekende mate afroomt. Woningcorporaties en huurders zien middelen naar Den Haag vloeien zonder daar iets van terug te zien. De ambities die Thús Wonen zich heeft gesteld, zijn hierdoor in een heel ander licht komen te staan.

In 2012 is Thús Wonen geconfronteerd met een wereldwijde crisis. Een crisis die begonnen is als bankencrisis en Eurocrisis wordt meer en meer een vastgoedcrisis en een crisis in de bouwsector. Zowel leveranciers als huurders van Thús Wonen ondervinden de gevolgen hiervan aan den lijve. Een sterke investerende woningcorporatie is het beste lokale antwoord op dit wereldwijde probleem. Juist nu is het onverkwikkelijk dat de corporatiesector zo zwaar afgeroomd wordt.

Onder deze omstandigheden kan Thús Wonen niet anders dan heel snel volwassen worden. In 2012 is het oordeel van de maatschappelijke visitatie geformuleerd. In 2012 is gewerkt aan een nieuw ondernemingsplan dat Thús Wonen houvast moet bieden in onzekere tijden. Een ondernemingsplan dat duidelijk focust op de primaire taak van een woningcorporatie. Volwassen worden, betekent voor Thús Wonen: doe wat je doen moet en doe dat goed! Om deze reden wordt in 2013 een start gemaakt met een reorganisatie die het bedrijf Thús Wonen klaar moet maken om niet alleen te 'overleven', maar vooral om dat te kunnen doen wat gedaan moet worden.

Jis van der Veen
Directeur-bestuurder

Inleiding op het jaarverslag

Doen wat je doen moet en doe dat goed!

Wat mag een huurder verwachten van haar woningcorporatie en wat niet? Welke kwaliteit verlangt een huurder en wat kan een woningcorporatie nog bieden? In 2012 zijn deze vragen aan de orde geweest bij Thús Wonen in de totstandkoming van een nieuw ondernemingsplan. Thús Wonen ziet en voelt een veelheid en breedheid aan verantwoordelijkheden. Echter, de krappe financiën dwingen tot strakke keuzes voor de hoofdlijn. Daarom concentreert Thús Wonen zich op de dingen die zij moet doen en doet dat dan ook goed. Het eind 2012 gesloten regeerakkoord onderstreept deze keuze.

Positionering

Thús Wonen is vrijwel de enige aanbieder van sociale huurwoningen in haar werkgebied. Een gebied dat in sociaal economisch opzicht niet tot de 'top' van Nederland behoort. Voor een woningcorporatie die zich juist op een doelgroep richt die niet over de middelen beschikt om zelf in de primaire levensbehoefte wonen te voorzien, mag dit uitgelegd worden als een bestendige situatie, haast als een 'werkgarantie'. Dit maakt dat Thús Wonen zich verantwoordelijk weet en voelt voor de toekomst van de sociale volkshuisvesting in Noordoost-Friesland.

Noordoost-Friesland kent een bovengemiddelde 'dubbele vergrijzing', wat een veranderende woonvraag met zich meebrengt: Thús Wonen moet anticiperen op een toenemende vraag naar wonen in samenhang met zorg. In haar Strategisch Voorraadbeleid heeft Thús Wonen een antwoord geformuleerd op deze toekomstige vraag.

Landelijke ontwikkelingen

2012 bracht een nieuwe regering met een nieuw regeerakkoord. Een regeerakkoord dat een pittige paragraaf over wonen in het algemeen en de corporatiesector in het bijzonder bevat. Begin 2013 is deze paragraaf enigszins bijgeschaafd, maar nog steeds zijn de financiële consequenties voor de corporatiesector gigantisch ingrijpend. Ook Thús Wonen zal zich mede daardoor gaan herbezinnen op de breedte van de taakopvatting, hetgeen tot een reorganisatie en tot een herijking van de investeringsambitie zal leiden.

Het regeerakkoord Rutte II en vervolgens het woonakkoord dat minister Blok met vijf partijen sloot, hebben gemaakt dat Thús Wonen zich gaat herbezinnen op haar taak. De veronderstelde investeringsruimte wordt geminimaliseerd en het ambitieniveau moet hierop worden aangepast. Dit wordt in 2013 uitgewerkt.

De voortdurende economische crisis wordt meer en meer een vastgoedcrisis. De woningmarkt heeft een historisch lange periode van sterke waardevermindering gekend. Momenteel vindt de correctie hierop plaats en dit brengt veel onduidelijkheid. Hoe sterk deze correctie is en hoelang die nog zal aanhouden is onbekend, waardoor vooral de koopmarkt zich kenmerkt door stagnatie. De vastgoedcrisis manifesteert zich ook heel duidelijk als een crisis in de bouwsector. Deze sector is sterk vertegenwoordigd in Friesland en het werkgebied van Thús Wonen. Huurders en leveranciers van Thús Wonen merken de gevolgen van de crisis aan den lijve.

Lokale ontwikkelingen

Operatie Atlantis

Noordoost-Friesland is door de regering aangemerkt als 'anticiperregio krimp'. Dit geeft wel aan dat het van groot belang is om niet afwachtend de toekomst in te gaan. In een poging om heel veel verschillende krachten en belanghebbenden te mobiliseren om samen te werken aan de toekomst van Noordoost-Friesland heeft Thús Wonen 'Operatie Atlantis' geïnitieerd. Hiertoe is in 2012 het Instituut Maatschappelijke Innovatie in de arm genomen en is vervolgens met meer dan 50 enthousiasten een zoektocht naar goede ideeën gestart. Goede ideeën die momenteel verder in ontwikkeling zijn. Meer hierover is te vinden op de speciale website <http://fryslantis.wordpress.com>.

Woonakkoorden

In de zomer van 2012 heeft Thús Wonen woonakkoorden gesloten met gemeente Dantumadiel en gemeente Kollumerland c.a. In december is een woonakkoord gesloten met gemeente Dongeradeel. Daarmee is een situatie ontstaan, waarin Thús Wonen prestatieafspraken heeft met de gemeentes in haar werkgebied. Deze woonakkoorden bevatten de uitgangspunten voor de manier waarop gemeenten en Thús Wonen samenwerken.

Met de genoemde gemeenten heeft Thús Wonen een pakket afspraken voor de komende jaren vastgelegd in woonakkoorden. Deze drie woonakkoorden zijn in drie parallelle processen tot stand gekomen, waarbij nadrukkelijk gezocht is naar gelijkloendheid. Door deze gelijkloendheid is nu sprake van een situatie waarin veranderend beleid ingegeven door veranderende externe omstandigheden, in de verschillende gemeentes dezelfde consequenties heeft voor de huurders van Thús Wonen. Belangrijk onderdeel van de woonakkoorden zijn de afspraken over de verdeling van verantwoordelijkheden tussen gemeente en woningcorporatie en de ambitie om activiteiten zo veel mogelijk af te stemmen. In de totstandkoming van de woonakkoorden bleek het omgaan met het verkopen van huurwoningen in de kleine dorpen een delicaat onderwerp. In de drie gemeenten is ook op dit onderwerp op vrijwel gelijkloende wijze overeenstemming bereikt.

Ondernemingsplan

In 2012 is gewerkt aan een nieuw ondernemingsplan. In dit ondernemingsplan wordt de koers voor de komende jaren uitgestippeld. Deze koers laat zich het beste samenvatten als een bewuste keuze voor de kerntaak. Thús Wonen wil haar middelen optimaal aanwenden om haar doelgroep zo goed mogelijk te kunnen bedienen met goede woningen. Vanaf 2013 wordt de organisatie hierop ingericht.

Visitatie

Thús Wonen heeft zich in 2011 laten visiteren en in 2012 zijn de bevindingen gepresenteerd. Bij een visitatie wordt teruggekeken naar de voorgaande jaren. In die terugblik wordt meest in het bijzonder gelet op de mate waarin voorgenomen activiteiten ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Omdat Thús Wonen pas sinds 2010 bestaat in de huidige vorm, had de terugblik voor een belangrijk deel betrekking op een periode dat Thús Wonen nog niet bestond. In het visitatierapport is te lezen dat Thús Wonen als totaalbeoordeling 6,2 heeft gekregen. Hoewel dit voldoende is, werd dit cijfer in eerste instantie als teleurstellend beschouwd. Inmiddels geldt het als een aanmoediging. De visitatiecommissie schreef in het rapport de volgende algemene conclusie:

Conclusie

De visitatiecommissie komt tot de conclusie, dat het lastig is voor de fusiecorporatie Thús Wonen tot een evenwichtig oordeel te komen over haar maatschappelijke prestaties, vanwege een onvoldoende zichtbare relatie tussen de geleverde prestaties en de plannen en voornemens.

De toekomstbestendigheid van de organisatie is toegenomen, doordat vooral de laatste anderhalf jaar voorwaarden zijn geschapen voor een beter geplande inzet en beheersing van de beschikbare middelen. De corporatie gaat de verantwoording van deze stappen geenszins uit de weg.

Bron: Ecorys; Maatschappelijke Visitatie Thús Wonen; blz. 14

Anders gezegd kwam de visitatiecommissie bij Thús Wonen plannen tegen die niet tot uitvoering waren gekomen, danwel zaken die uitgevoerd waren terwijl er (niet op schrift) plannen tegenover stonden. Thús Wonen heeft dit ter harte genomen en besteedt meer aandacht aan de zogenaamde Plan Do Check Act (PDCA)-cyclus. Plannen zijn smarter, beter uitvoerbaar en ook beter toetsbaar.

Het volledige visitatierapport is te lezen op de websites van Thús Wonen en van de Stichting Visitatie Woningcorporaties Nederland; <http://www.visitaties.nl>.

Strategisch Voorraadbeleid

Thús Wonen heeft sinds haar ontstaan in 2010 druk gewerkt aan het ontwikkelen van een realiseerbaar Strategisch Voorraad Beleid (SVB). Dit is een proces van voortdurende verfijning en – waar nodig – bijstelling. Door deze voortgaande verfijning is het SVB steeds minder een louter theoretische strategische aangelegenheid, maar wordt het beter herkenbaar en meer van toepassing op praktische en operationele aangelegenheden. In 2012 is gewerkt aan een aantal pilotprojecten om de uitgangspunten te toetsen aan de praktijk. Dit heeft ook weer geleid tot verfijning en bijstelling. Meer hierover leest u in hoofdstuk 2 van dit jaarverslag.

Stakeholdersoverleg

In 2012 heeft Thús Wonen een aantal reguliere overleggen gehad met het Huurdersplatform. In hoofdstuk 4 leest u hier meer over.

Thús Wonen heeft op alle niveaus overleg met de gemeenten. In het kader van de woonakkoorden heeft een groot aantal bestuurlijke overleggen plaatsgevonden. Het continueren hiervan is bestendig door de woonakkoorden. In december 2012 is daarnaast het initiatief genomen om met de wethouders van Dongeradeel, Dantumadiel, Ferwerderadiel en Kollumerland c.a. in één brede bijeenkomst de toekomst van Thús Wonen te bespreken. Aanleiding hiertoe lag in het regeerakkoord.

Ook ingegeven door het regeerakkoord heeft Thús Wonen intensief contact gezocht en gevonden met een aantal grote noordelijke corporaties en is 'Het Vitale Noorden' opgericht. Doel hiervan is het effectief beïnvloeden van de publieke opinie en de politiek door activiteiten en methodieken af te stemmen. Eén krachtig geluid is oneindig veel sterker dan een kakofonie.

Lidmaatschappen

Om de vinger aan de pols te houden, ook de eigen, is Thús Wonen in 2012 lid van:

- Aedes vereniging van woningcorporaties,
- Vereniging Friese Woningcorporaties,
- Stichting Platform Wonen in Kollumerland,
- Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties.

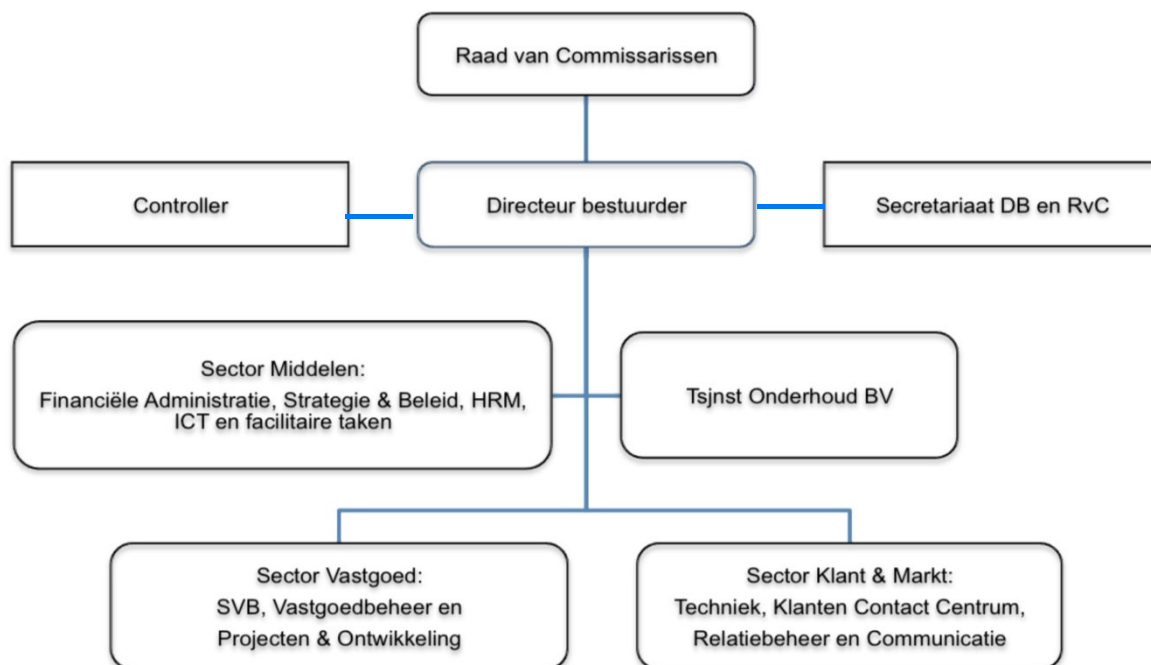
Hoofdstuk 1 Organisatie

Klaar voor de toekomst

Woningcorporaties moeten sober, doelmatig en effectief functioneren. Thús Wonen heeft in 2012 hard gewerkt om daaraan nog beter invulling te geven. Tot september 2012 werkten de medewerkers van Thús Wonen vanuit drie locaties. Sinds september 2012 zit de volledige werkorganisatie op één locatie in Dokkum: in een flexkantoor. Klaar voor de toekomst.

Thús Wonen vindt het belangrijk haar medewerkers in staat te stellen hun verantwoordelijkheden te nemen. Een flexkantoor past daar goed bij. In 2011 zijn de woorden omgezet in daden en is gestart met de metamorfose van het kantoor in Dokkum. Het verbouwde kantoor moet aan alle functies binnen de organisatie een plek bieden, terwijl het maar twee derde van de oppervlakte heeft van een normaal kantoor met zestig medewerkers.

Thús Wonen kende in 2012 een Raad van Commissarissen, een directeur-bestuurder, de afdeling Control en de bedrijfsonderdelen Klant & Markt, Vastgoed en Middelen. Op 31 december 2012 zag het organogram van Thús Wonen er als volgt uit:



HRM

Personeelsbeleid

HRM draagt bij aan een gezonde organisatie, waarin medewerkers hun bijdrage leveren aan de bedrijfsdoelstellingen. Voortvloeiend uit deze visie komt een aantal activiteiten, waaronder actuele bedrijfsregelingen, een personeelshandboek, een passende beoordelingscyclus en heldere functieprofielen. Daarnaast hoort daar ook bij dat alle managers en teamcoördinatoren getraind worden in hoe om te gaan met beoordeling en functioneringsgesprekken. Voor HRM is 2012 een ambitieus jaar geweest.

Medewerkers aantallen

Per 31 december 2012 werkten 63 medewerkers bij Thús Wonen en 26 medewerkers bij Tsjnst Onderhoud. Daarbij gaat het om 55,6 fte's bij Thús Wonen en 24,4 fte's bij Tsjnst Onderhoud. De samenstelling is 34 mannen en 29 vrouwen bij Thús Wonen en bij Tsjnst Onderhoud 1 vrouw en 25 mannen.

Professionele organisatie

Hiermee wordt bedoeld dat de medewerker beschikt over de juiste kennis en competenties om de werkzaamheden naar behoren uit te voeren. Benoemde organisatiecompetenties zijn: resultaatgericht, klantgericht en organisatieloyaliteit.

Welzijn van de medewerkers

Er is een actieve personeelsvereniging, die regelmatig uitjes organiseert. Preventief kunnen medewerkers gebruik maken van de arbodienst als het gaat om bedrijfsmaatschappelijk werk of om een gesprek met de verzuimcoach of bedrijfsarts. Indien aan de orde wordt coaching ingezet. Shiatsu (drukpuntenmassage) wordt driewekelijks aangeboden.

Werkplekonderzoek

In het recente verleden hebben alle medewerkers een werkplekonderzoek gehad. Indien van toepassing wordt dit onderzoek bij nieuwe medewerkers ingezet, dan wel opnieuw aangeboden. Medewerkers hebben een individueel ergonomiepaspoort ontvangen met de juiste standen van het bureau, de stoel en de computer, dan wel andere benodigdheden zoals een aangepaste stoel, toetsenbord en dergelijke.

Persoonlijke begeleiding door een coach bij (stress)problemen

Indien aan de orde wordt een persoonlijke coach ingezet ter ondersteuning van een persoonlijk/professioneel vraagstuk. Dit wordt per situatie bekeken, daar waar mogelijk kan ook een bedrijfsmaatschappelijk werker, een psycholoog of een andere hulpverlener ingezet worden.

Gerelateerd aan fusie

Er heeft in 2012 nog een aantal fusie-gerelateerde onderwerpen op de agenda gestaan, te weten het herijken van alle functieprofielen en het aanbieden van een vrijwillig traject met het thema 'Zelf aan het roer'.

Cultuurtraject/Het Nieuwe Werken

In januari 2012 is met Insights en Covey als instrument een traject gestart met als doel de organisatiedoelstellingen voor de komende jaren te benoemen en de afdelingsdoelstellingen en persoonlijke doelstellingen vast te leggen. Hierbij komen ook zaken aan de orde als samenwerken, vertrouwen op elkaars vakmanschap, het delen van verantwoordelijkheid en het benoemen van gewenst en ongewenst gedrag. Dit traject maakt ook deel uit van de organisatiewens om te komen tot 'Het Nieuwe Werken'. Door van het verbouwde kantoor een flexkantoor te maken, is een eerste stap gezet in de richting van 'Het Nieuwe Werken'.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim bij Thús Wonen was 8,77% en bij Tsjnst Onderhoud 2,13%. Dit hoge cijfer wordt grotendeels verklaard door vier zieke collega's met burn-out of aanverwante psychische klachten en drie langdurig zieke collega's met fysieke klachten. Daarnaast zijn er vrij veel frequent verzuimsituaties geweest, waarbij niet altijd duidelijk is wat de achterliggende reden is. In 2013 is het ambitie om samen met de leidinggevende en de medewerker te bepalen welke mogelijkheden er zijn voor werkherleving en uit te gaan van wat wel kan in plaats van hetgeen niet kan.

Totaaloverzicht 2012	Thús Wonen t/m dec		Thús Wonen & Tsjnst Onderhoud t/m dec	
<u>Verzuimcijfers:</u>				
Ziekteverzuim%	8,77%		6,74%	
Ziekmeldingsfrequentie	1,38		1,23	
Aantal ziektegevallen	85		109	
Gemiddelde verzuimduur	21,3		18,6	
Bezetting fte	53,1		76,9	
Gemiddelde personeelssterkte	60,2		84,9	
<u>Verzuimcijfers per verzuimduur:</u>				
Zeer kort (<7 dgn)	72,9%		74,3%	
Kort (8-14 dgn)	8,2%		10,1%	
Middel (14-42 dgn)	5,9%		4,6%	
Lang (>43 dgn)	13,0%		11,0%	
	100,0%		100,0%	
Aantal dienstverbanddagen	19.434		28.161	
Aantal ziektedagen	1.704	8,77%	1.899	6,74%

Arbodienst

Met Arbodienst Het Beterschap is wekelijks telefonisch overleg over lopende ziektegevallen en viermaal per jaar een overleg over diepere oorzaken, te voeren beleid en werkwijze arbodienst. Naast het doornemen van individuele gevallen, werden ook de verzuimcijfers besproken en werd de dienstverlening geëvalueerd. Eveneens is met elkaar van gedachten gewisseld over de toenemende verzuimcijfers en wat de achterliggende oorzaken zouden kunnen zijn. Vanzelfsprekend is ook gesproken over de maatregelen, die Thús Wonen als organisatie kan nemen om het verzuim beheersbaar te houden.

Opleiding en ontwikkeling

Er zijn diverse opleidingen gevolgd. 44 medewerkers van Thús Wonen hebben een individuele opleiding/cursus gevolgd en een aantal afdelingen heeft vakinhoudelijke kennis opgedaan, zoals risicomangement, legionella, vocht, huurrecht, bouwbesluiten, et cetera.

Vakinhoudelijk heeft de kennis bijgedragen aan betere besluitvorming en uitvoering kunnen geven aan wetgeving. Door coaching is de weerbaarheid en de belastbaarheid van de betreffende medewerkers toegenomen. Bij office trainingen kun je spreken van een efficiënter gebruik van de diverse pakketten.

De volgende bedragen waren hiermee gemoeid:

Coaching 8 personen	€ 18.212,74
Bijdrage sectorfonds opleidingen	€ 6.672,90
Trainingen Microsoft Office	€ 18.477,75
Loopbaan trajecten (sociaal Plan)	€ 35.468,38
Trainingen	€ 70.957,79
Opleidingen 3 personen	€ 5.952,50
	<u>€155.742,06</u>

Totaal bedrag was € 155.742,06. Dit is 5,2% van de loonsom.

Persoonlijke Ontwikkelingsplannen (POP's)

In 2011 is voor het eerst met POP's gewerkt en in 2012 zijn er met name bij Vastgoed en Klant & Markt POP's opgesteld. Binnen de sector Midden is daar nog geen uitvoering aan gegeven.

Bedrijfshulpverlening

Thús Wonen heeft de bedrijfshulpverlening conform de wettelijke eisen geregeld. Op het kantoor zijn AED's aanwezig en er zijn diverse BHV-ers. De BHV-ers worden jaarlijks bijgeschoold.

Communicatie

Communicatiestrategie

Afgelopen jaar heeft Thús Wonen haar communicatiestrategie vastgesteld. De communicatiestrategie geeft antwoord op de vraag waar de focus van Thús Wonen komt te liggen als het om communicatie (boodschappen) gaat. De strategie is gebaseerd op organisatiedoelstellingen én op interviews met Huurdersvereniging Dongeradeel, directie, sectormanagers en medewerkers. Op basis hiervan is het beeld van de stakeholders aangescherpt, zijn kernboodschappen geformuleerd en is de verbeterpotentie in beeld gebracht voor communicatie. Grootste focus in dit plan ligt op de klant en hoe de klant betrokken kan worden bij Thús Wonen.

Persprotocol

In 2012 is een Persprotocol voor Thús Wonen vastgesteld. Hierin zijn de afspraken over de persvoering vastgelegd. Het maakt duidelijk wie belast is met de perscontacten binnen Thús Wonen en welke interne afspraken zijn gemaakt over het omgaan van de pers.

Sponsoring

Thús Wonen voert een uiterst terughoudend sponsorbeleid. Uitsluitend verzoeken die een directe relatie hebben met de missie of de huurders van Thús Wonen worden in behandeling genomen. Onder sponsoring zijn de volgende uitgaven gedaan in 2012:

- speeltuinvereniging Klautertún Loanefertier in Damwoude is gesponsord met € 1.000,-;
- een bijdrage van € 1.250,- aan Noord Friesche Lokaal Spoorwegmaatschappij voor het maken van een plan van aanpak voor het Dockumer Lokaaltje;
- een bijdrage van € 250,- aan dorps huis De Pipegael te Broeksterwoude voor veiligheid en controle op oudjaarsavond.

Klant- en lezersonderzoeken

Afgelopen jaar is een tweetal klant- en lezersonderzoeken gehouden over de gebruiksvriendelijkheid van de website en folders van Thús Wonen. Daarnaast is in december een woonenquête aan de bewoners van de kleinere dorpen verzonden.

Website onderzoek

Rond juni 2012 is er een enquête gehouden onder bezoekers van de website. Dit is gedaan door een enquête op de website te plaatsen gedurende zes weken. Hierop hebben 337 mensen gereageerd.

Het onderzoek laat zien dat de website voornamelijk door woningzoekenden wordt bezocht.

Bezoekers zijn gevraagd hoe ze de website hebben gevonden, of ze hun doel hebben bereikt en wat ze van de leesbaarheid vinden. Ook is getoetst hoe ze het online reageren op het woningaanbod vinden. Hieronder in het kort de opvallendste uitkomsten van het onderzoek:

- 67% van de bezoekers komt op de website voor het huuraanbod, 15% om zich in te schrijven en een kleine groep komt voor contactgegevens of informatie over Thús Wonen.
- Op de vraag of men gebruik zou maken van een eigen inlogomgeving antwoordt 64% ja. Deze mogelijkheid wordt op dit moment echter nog niet geboden. Gezien de kosten die hiermee gemoeid gaan, wordt dit ook in 2013 niet gedaan. Het is de ambitie om in 2013 te onderzoeken wat het (daadwerkelijke) rendement bij een dergelijke investering is.
- Over het algemeen wordt de website beoordeeld als 59% goed/zeer goed en 41% als matig/slecht. 51% van de bezoekers komt wekelijks een bezoekje aan de website brengen, 27% doet dit dagelijks.

Daarnaast is gevraagd welke informatie men mist. Hierbij geven bezoekers aan dat ze graag willen weten hoeveel reacties er op een woning zijn geweest en op welke plaats ze geëindigd zijn. Verder geeft de bezoeker aan graag meer informatie over de geboden woning te willen zien. Hierbij valt te

denken aan een plattegrond van de woning, meer foto's van woning en omgeving, de afmetingen van de ruimten, de staat van de woning, zonstand, gemiddelde kosten/huurprijs et cetera.

Lezersonderzoek folders

Aan de hand van een lezersonderzoek naar de folders van Thús Wonen is uitgezocht hoe de klant over de communicatie met Thús Wonen denkt. Het doel van het onderzoek is om erachter te komen of de folders klantgericht en duidelijk zijn en voldoende aansluiten bij de belevingswereld van de klant. Aan de hand van een online enquête is het onderzoek uitgevoerd. 300 mensen hebben de enquête via de website van Thús Wonen ingevuld.

Uit het onderzoek blijkt dat 21% van de respondenten bekend is met de folders van Thús Wonen. De meest bekende titel is 'op zoek naar een huurwoning'. De respondenten geven aan dat ze de folder van Thús Wonen krijgen (48%) of zelf via de website opzoeken (48%). Wat betreft vindbaarheid, vormgeving, taalgebruik en de geboden informatie van de folders zijn de respondenten tevreden. Het liefst wordt de folder via e-mail ontvangen. Wanneer de respondent de folder toegezonden krijgt op de gewenste manier zal 69% de folder lezen. 27% zou dit misschien doen. In de enquête hebben de respondenten aangegeven dat ze het belangrijk vinden dat ze de juiste informatie en uitgebreid nieuws van Thús Wonen ontvangen.

Respondenten communiceren het liefst met Thús Wonen via de telefoon (41%). E-mail scoort hier wederom goed (37%). Tevens is er behoefte aan het ontvangen van een digitale nieuwsbrief (64%).

51% van de respondenten bevindt zich in de leeftijd van 20 tot 40 jaar en de meeste respondenten zijn woningzoekend. De leeftijdscategorie 40 tot 65 is met 36% ook sterk vertegenwoordigd. 10% bevindt zich in de leeftijd 65 tot 80 jaar.

Wonenquête kleine kernen

In december 2012 is aan alle huurders in de kleinere kernen van het werkgebied van Thús Wonen een enquête toegezonden. Het doel van de enquête is om te achterhalen hoe de huurders het wonen in deze kernen beleven. Hierbij wordt ingegaan op de leefbaarheid, kwaliteit van de woningen en dergelijke.

Intranet

In de tweede helft van 2012 heeft Thús Wonen intranet, waarmee medewerkers snel voorzien kunnen worden van actuele informatie. Via intranet kan men kennis en informatie met collega's delen en terugvinden.

Zes weken na de introductie van intranet is de medewerkers gevraagd naar hun mening over het intranet. Hierop reageerden 41 van de 61 medewerkers. De introductie van intranet is als een positieve ontwikkeling ervaren (87%). Het merendeel (73%) geeft aan intranet te gebruiken om op de hoogte te blijven, 24% om informatie te plaatsen en 22% om informatie op te zoeken die ze nodig hebben bij hun werkzaamheden. 75% kijkt aan het begin van de werkdag als eerste naar intranet.

Ondernemingsraad (OR)

Het jaar 2012 was voor de OR een jaar met veranderingen. Per 1 januari 2012 zijn de wijzigingen vanuit de (interne) reorganisatie van Klant & Markt definitief doorgevoerd en is intrek genomen in het nieuwe kantoor. Daarnaast is de samenstelling van de OR ook gewijzigd, omdat de zittingstermijn van drie leden afliep en er verkiezingen moesten worden gehouden. De kandidaatstelling van nieuwe OR-leden sloot op 1 augustus. Een stemming heeft niet plaatsgevonden, omdat er niet meer kandidaten zich hadden aangemeld dan de benodigde drie en deze hierdoor automatisch werden verkozen. De aftredende kandidaten waren Attie Osinga, Corrie Steringa en Taeke van Kammen.

De samenstelling van de ondernemingsraad is in 2012 als volgt gewijzigd:

- Wytske Venema (voorzitter)
- Folkert van der Veen (vicevoorzitter)
- Lieuwkje Kooistra- Procee (secretaris)
- Ronny Drost (lid)
- Alie Zwetsloot-Boskma (lid)
- Taeke van Kammen (adviseur)

Door het vertrek van drie zeer ervaren leden en minimale beschikbaarheid van Alie Zwetsloot voor de OR, is er op verzoek van directeur-bestuurder Roelof Kuik en in overleg met de nieuwe OR besloten om Taeke van Kammen tijdelijk aan te houden als adviseur voor de nieuwe OR. De nieuwe OR heeft in december een training gevolgd waar niet alleen aandacht is gegeven aan de Wet op de Ondernemingsraden maar ook aan de samenwerking van de OR in haar nieuwe samenstelling.

Gemiddeld vergadert de OR één keer per maand. Daarnaast is er elke drie weken overleg met de directeur-bestuurder. Jaarlijks overlegt de OR met een delegatie van de Raad van Commissarissen en twee keer per jaar vindt er overleg plaats met de OR van Tsjnst Onderhoud.

Het afgelopen jaar zijn onder meer aan de orde geweest:

- reorganisatie sector Klant & Markt,
- bedrijfsregelingen (beoordelingscyclus, opleidingen, werkkostenregeling, werving, selectie en aanstelling, reiskostenregeling, handboek regelingen),
- bestuurswijziging,
- het Nieuwe Werken,
- verbouw en intrek van het nieuwe kantoor,
- Movum (loopbaanontwikkeling),
- ondernemingsplan van Thús Wonen,
- communicatieplan OR,
- begroting 2013,
- HRM cyclus.

Hoofdstuk 2 Woningvoorraad/kwaliteit van het bezit

Woningbezit

Naast het reguliere beheer van haar huurwoningen stond 2012 in het teken van het uitvoeren van het eerder in 2011 vastgestelde Strategisch Voorraadbeleid. Dit beleid is later in 2012 onder spanning komen te staan door de plannen van de regering.

Eind 2012 bezit Thús Wonen 6.514 woningen verspreid over 37 kernen. De kernen behoren tot de gemeenten Dantumadiel (2.442 woningen), Ferwerderadiel (37 woningen), Dongeradeel (2.783 woningen) en Kollumerland (1.252 woningen). Ruim 98% van het woningbezit is naorlogs.

Behalve woningen bezit Thús Wonen 69 verzorgings- en verpleegplaatsen, 1 hospice, 449 autoboxen, 6 ontmoetingsruimten, 14 commerciële eenheden, 2 logeerkamers, 5 kantoorpanden, 8 strategisch aangekochte woningen en 7 'overig eenheden vastgoed'. Thús Wonen heeft 5 woningen voor derden in beheer. In 2012 zijn met het gemeentelijk Woningbedrijf Ameland gesprekken gestart over het beheer van haar bezit van ongeveer 250 woningen.

Woningen per kern/gemeente op bouwjaarperiode:

Gemeente/kern	Wijk	Totalen		Aantallen per bouwjaarperiode			
		Ultimo 2011	Ultimo 2012	voor 1945	1945-1975	1975-1990	1990-2012
Gemeente Dantumadiel							
Broeksterwâld		115	111	1	90	20	0
Damwâld	Bloemenbuurt	36	36	0	0	36	0
	Damwâld-West	181	181	13	37	111	20
	De Hale	204	203	0	177	26	0
	Rondom De Bron	173	173	0	153	20	0
	Rondom Nij Tjaerda	158	158	0	43	0	115
Totaal Damwâld		752	751	13	410	193	135
De Westereen	Boustien	191	191	0	63	118	10
	De Westereen-Oost	4	4	0	0	0	4
	Fûgelbuurt	257	257	0	257	0	0
	Rondom Op 'e Hichte	283	283	0	263	0	20
	Wiken	73	73	2	1	66	4
Totaal De Westereen		808	808	2	584	184	38
Driezum		42	41	0	39	2	0
Feanwâlden	Bomenbuurt	210	210	0	0	210	0
	Claercamp	20	20	0	14	0	6
	Fûgelbuorren	187	187	0	165	0	22
	Oud-Feanwâlden	169	169	22	60	17	70
Totaal Feanwâlden		586	586	22	239	227	98
Rinsumageast		84	79	0	53	26	0
Wâlterswâld		66	66	0	56	10	0
TOTAAL DANTUMADIEL		2.453	2.442	38	1.471	662	271

Gemeente/kern	Wijk	Totalen		Aantallen per bouwjaarperiode			
		Ultimo 2011	Ultimo 2012	voor 1945	1945-1975	1975-1990	1990-2012
Gemeente Dongeradeel							
Anjum		103	103	0	77	26	0
Brantgum		6	6	0	6	0	0
Dokkum	Binnenstad	130	130	41	5	74	10
	De Trije Terpen	9	9	0	0	0	9
	Fonteinlanden	607	591	43	516	0	32
	Fûgellân	439	438	0	422	16	0
	Hoedemakerspolder	298	298	0	297	0	1
	Jantjezeepolder	172	172	0	0	172	0
	Stationsbuurt	29	29	0	0	29	0
	Watertorenbuurt	89	89	0	49	0	40
	Weeshuislanden	90	90	0	0	66	24
	Westerisse	128	128	0	55	20	53
Totaal Dokkum		1.991	1.974	84	1.344	377	169
Ee		40	38	0	22	13	3
Engwierum		31	31	0	24	7	0
Hantum		28	27	0	24	3	0
Hantum huizen		6	6	0	4	2	0
Holwerd		212	212	0	152	39	21
Lioessens		30	30	0	25	2	3
Metslawier		78	77	0	56	3	18
Moddergat		15	14	0	11	3	0
Morra		7	7	0	0	7	0
Nes		43	42	0	35	7	0
Niawier		11	11	0	6	5	0
Oosternijkerk		50	50	0	35	15	0
Paesens		14	14	0	6	8	0
Raard		9	9	0	6	3	0
Ternaard		99	99	0	73	10	16
Wierum		33	33	0	21	12	0
TOTAAL DONGERADEEL		2.806	2.783	84	1.927	542	230
Gemeente Ferwerderadiel							
Burdaard		41	37	0	22	7	8
TOTAAL FERWERDERADIEL		41	37	0	22	7	8

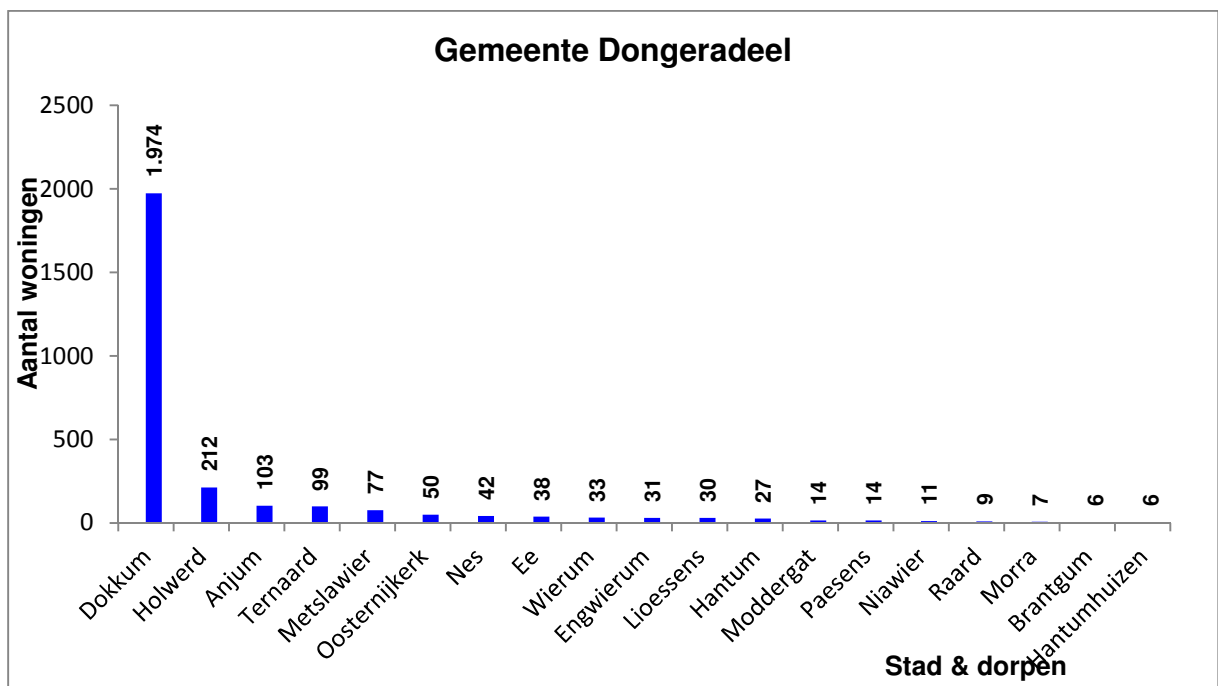
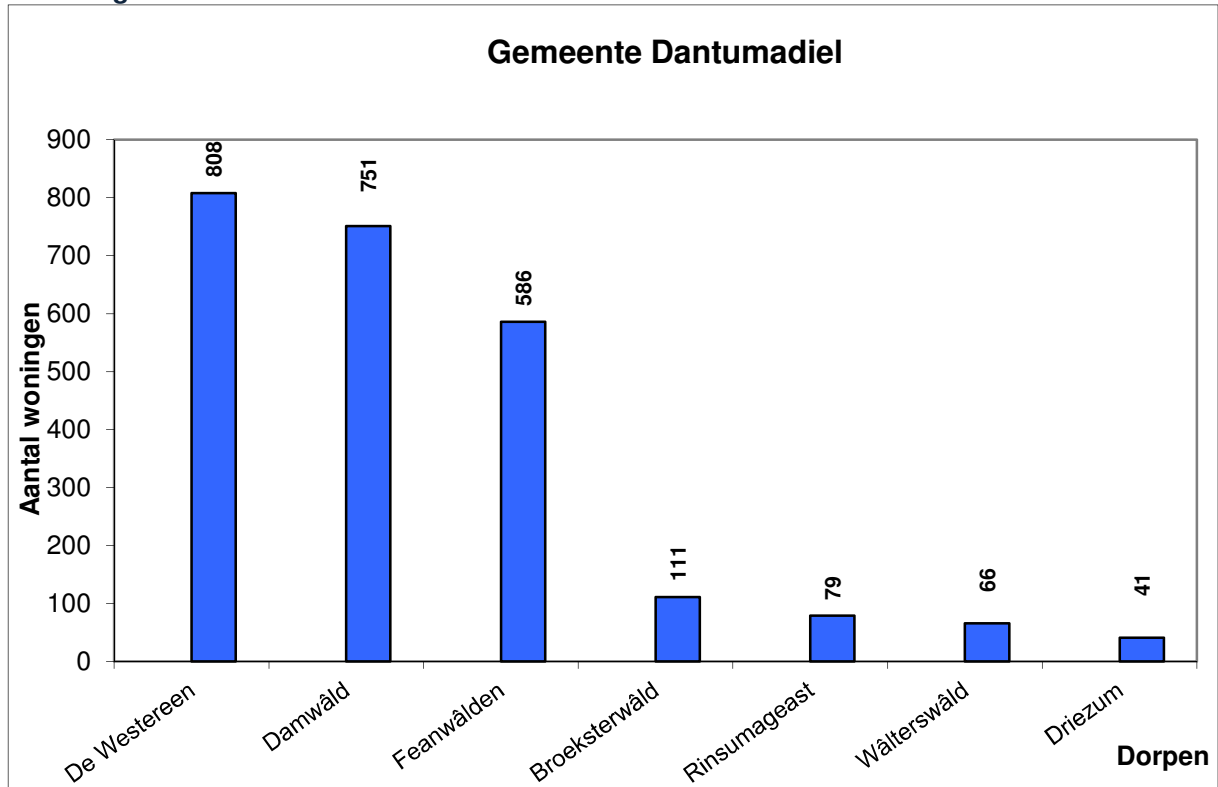
Gemeente/kern	Wijk	Totalen		Aantallen per bouwjaarperiode			
		Ultimo 2011	Ultimo 2012	voor 1945	1945-1975	1975-1990	1990-2012
Gemeente Kollumerland c.a.							
Burum		38	35	0	34	1	0
Kollum	Oranjebuurt	291	291	0	186	43	62
	Rondom Lauwers College	107	107	0	107	0	0
	Vogelbuurt	68	67	0	67	0	0
	Vosselanden	31	31	0	0	31	0
	Woonzorgzone	154	172	0	20	109	43
Totaal Kollum		651	668	0	380	183	105
Kollumerpomp		14	13	0	10	3	0
Kollumerzwaag	De Brink	221	218	0	195	23	0
	Zandbulten	24	24	0	24	0	0
	Zwagerveen	52	52	1	45	6	0
Totaal Kollumerzwaag		297	294	1	264	29	0
Munnekezijl		53	53	0	46	7	0
Oudwoude		68	58	0	29	11	18
Triemen		10	10	0	0	10	0
Warfstermolen		14	14	0	12	2	0
Westergeest		33	32	0	29	3	0
Zwagerbosch		75	75	0	47	20	8
TOTAAL KOLLUMERLAND		1.253	1.252	1	851	269	131
Totaal Thús Wonen		6.553	6.514	123	4.271	1.480	640

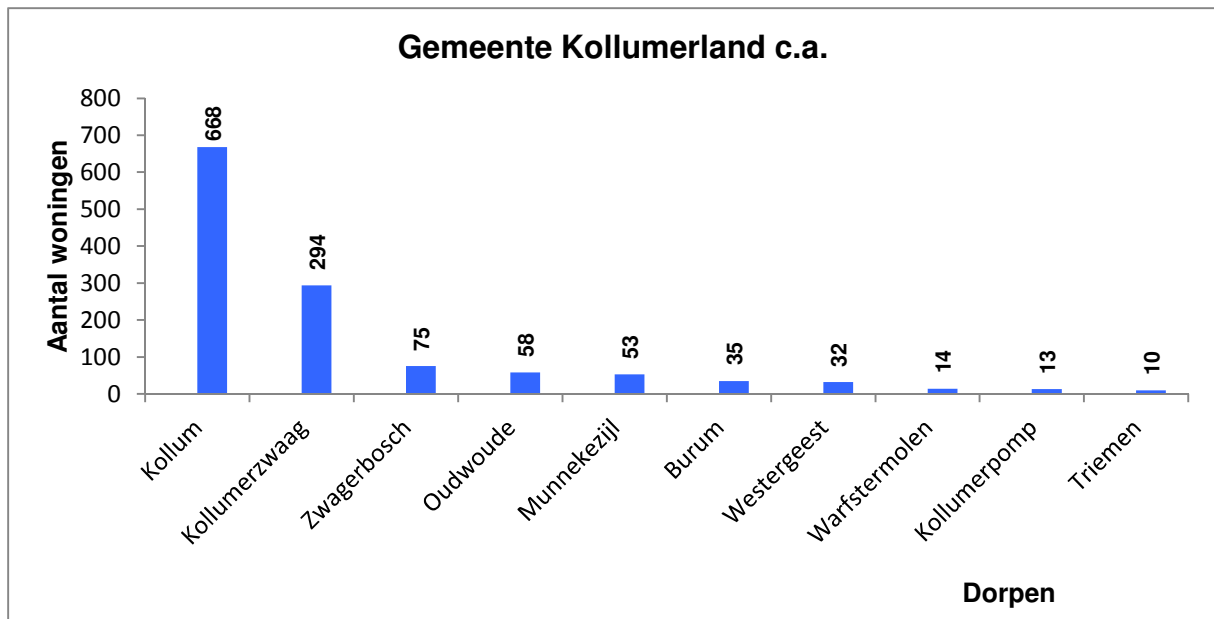
Mutaties woningen ten opzichte van ultimo 2011:

	31-12-2011	Sloop	Verkoop	Nieuwbouw	31-12-1212
<u>Woningen</u>					
Gemeente Dantumadiel	2.453		11		2.442
Gemeente Dongeradeel	2.806	-16	7		2.783
Gemeente Ferwerderadiel	41		4		37
Gemeente Kollumerland	1.253	-10	9	18	1.252
	6.553	-26	31	18	6.514
<u>In beheer</u>					
Stichting Laurentius	4				4
Gemeente Dantumadiel	2	-1			1
	6	-1	0	0	5

De gesloopte woningen stonden in Oudwoude (10) en Dokkum (16). De gesloopte in beheer zijnde woning stond in De Westereen. De nieuwbouwwoningen zijn gebouwd in Kollum.

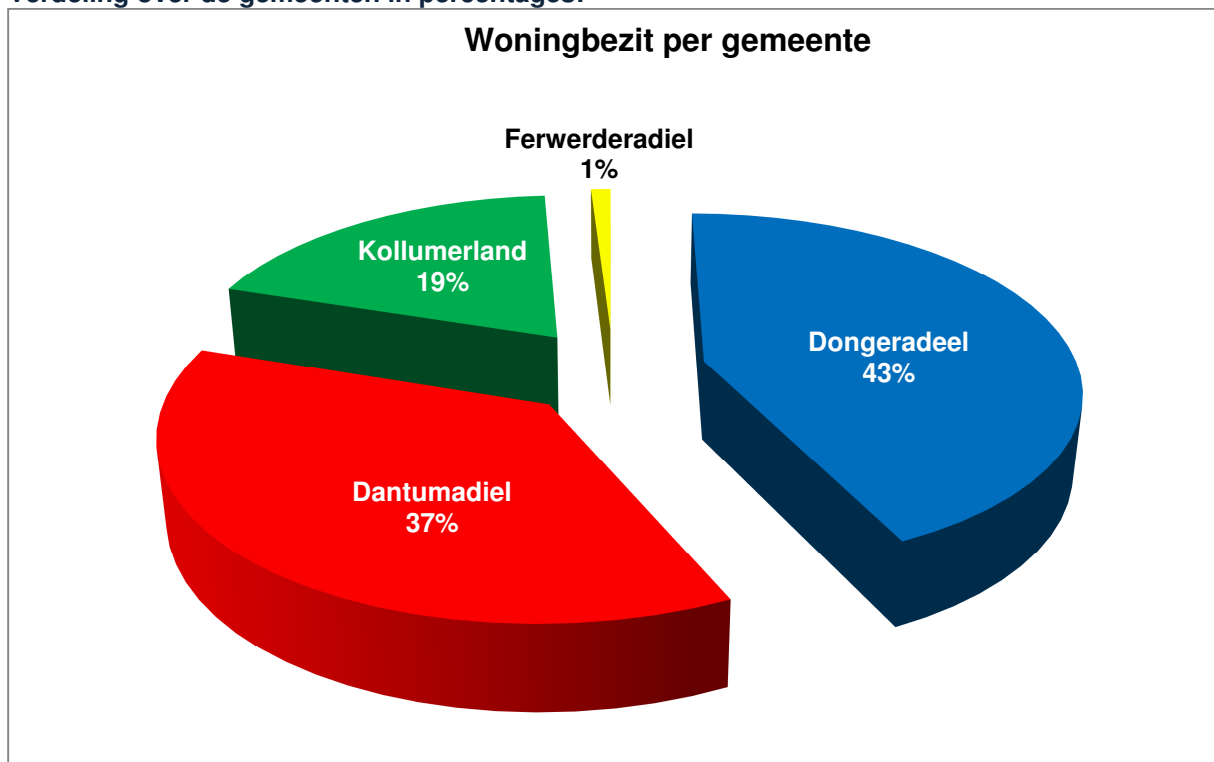
Verdeling over de verschillende kernen:





Alle 37 woningen in de gemeente Ferwerderadiel liggen in het dorp Burdaard.

Verdeling over de gemeenten in percentages:



Cartotheek & complexbeheerwijzer

In 2011 is de woningcartotheek ingericht in het automatiseringssysteem. Begin 2012 is de werking en bruikbaarheid getest en akkoord bevonden. De implementatie en inrichting van de complexbeheerwijzer in het automatiseringssysteem is in de eerste helft van 2012 opgeleverd. Daarna is gestart met het vullen van de informatie.

Strategisch Voorraadbeleid (SVB)

Om betaalbare woonruimte in een goede woonomgeving te kunnen blijven bieden, moet Thús Wonen inspelen op ontwikkelingen als bevolkingskrimp, vergrijzing, ontgroening, maar ook op de krediet- en vastgoedcrisis, waarvan het einde nog niet in zicht is. Vanuit strategische uitgangspunten heeft Thús Wonen de plannen voor de woningportefeuille ontwikkeld. Begin 2012 zijn de uitkomsten er van doorgerekend in een overzicht, dat door de Raad van Commissarissen is goedgekeurd.

Een belangrijke keuze die is gemaakt, is dat Thús Wonen met de beschikbare mogelijkheden blijft investeren in de grote kernen. Dit zijn de kernen waar bijna alle voorzieningen aanwezig zijn en die een regionale functie hebben. In de kernen die wel een zeker voorzieningenniveau hebben met een hoofdzakelijk lokale functie, investeert Thús Wonen niet. Hiervan kan afgeweken worden als andere partijen nadrukkelijk participeren. In de kleinste kernen investeert Thús Wonen niet. Vanzelfsprekend wordt in alle kernen wel gewoon onderhoudswerk uitgevoerd.

Een andere belangrijke keuze die is gemaakt, is dat Thús Wonen de komende tien jaar haar woningbezit wil transformeren en beter en duurzamer laat aansluiten bij de te verwachten woonwensen van zittende en toekomstige huurders. In het SVB zijn drie typen woningen gedefinieerd:

- **Geschikt wonen:** dit zijn woningen die geschikt zijn voor mensen met een (lichte) fysieke beperking. Deze woningen hebben geen drempels. Keuken, toilet, badkamer en minimaal één slaapkamer zijn vanuit de woonkamer zonder traplopen te bereiken.
- **Verzorgd wonen:** bij deze woningen kan de bewoner via een zorgsteunpunt verpleging of verzorging ontvangen. Verzorgd wonen bestaat in individuele woningen en in woningen in de buurt van zorgsteunpunten of woonzorgcomplexen waar zorg op afroep mogelijk is. Er is een duidelijke scheiding tussen wonen en zorg.
- **Goed wonen:** hieronder vallen alle woningen van Thús Wonen die niet tot de categorieën geschikt wonen en verzorgd wonen horen.

Ontwikkelingen 2012

SVB is nooit klaar, maar continu onderhevig aan actualisatie en verfijning. In 2011 en 2012 is vanuit het perspectief van de verschillende kernen gereflecteerd op wat er in eerdere fases was uitgedacht. Inzichten hieruit leidden tot bijstellingen. Vervolgens is in 2012 gestart met het toetsen van een aantal strategische uitgangspunten. Deze fase loopt door in 2013. Bijstelling in 2013 als gevolg van de diverse kabinetsmaatregelen wordt niet uitgesloten. In deze fase wordt afstemming gezocht tussen aanvragen kwaliteits- en comfortverbetering en dagelijks en cyclisch onderhoud. De complexen waar in verhouding de meeste aanvragen en reparaties plaatsvinden, zijn opgenomen in het planmatig onderhoud. De grondbank, het verkoopprogramma kleine en middelgrote kernen en het technische en functioneel Programma van Eisen zijn afgerond en meer operationeel gemaakt.

Pilotprojecten

In 2012 is gestart met een aantal pilotprojecten. Primair doel van de pilotprojecten was het proces optimaliseren door uitgedachte concepten in de praktijk toe te passen en te toetsen. Secundair doel was slim investeren met kostenbesparing op termijn. Voor 2013 is een aantal pilotprojecten in de projectenportefeuille opgenomen voor uitvoering. De uitkomsten worden ingebracht bij de doorrekening van fase 4 van het SVB. De onderstaande projecten vallen onder pilotprojecten:

De Kruisweg Damwâld: Door de gemeente Dantumadiel, de architect en Thús Wonen is een ontwerp en een begroting gemaakt. Vervolgens is een rapport richting B&W en de Raad van Commissarissen gegaan ter besluitvorming. Bij goedkeuring en voldoende draagvlak wordt De Kruisweg aangepakt. Thús Wonen houdt bij doorgang van dit project rekening met een donatie van € 350.000,- aan de gemeente. In 2013 kan hierover besluitvorming met de gemeente plaatsvinden.

Centrumplan Feanwâlden: er is een intentieovereenkomst getekend met de gemeente Dantumadiel. De oriëntatie begroting voor dit project is in 2012 deels benut voor advieskosten. In 2013 kan dit een vervolg krijgen.

Swanneblom Feanwâlden: er is besloten nog geen casestudie te doen naar de invulling van dit project, omdat de verhuur op dit moment goed loopt, is de urgentie van een eventuele oriëntatie uitgesteld en wordt het budget niet gebruikt.

Slotstrjitte/Aylvastrjitte Ternaard: een gesprek met twee geïnteresseerde aannemers heeft geen concrete zaken opgeleverd. Het begrote budget is daarom niet gebruikt.

Kollum-Zuid deelgebied 1: het begrote budget was voor de afronding van dit oorspronkelijke herstructureringsproject. Voor deze afronding zijn geen directe kosten gemaakt. Voorlopig is het investeringsbudget voor de bouw van 16 huurwoningen in het deelgebied geschrapt.

Kollum-Zuid deelgebied 2, 3, 4: het begrote budget is voor de afronding van deze oorspronkelijke herstructureringsprojecten. Voor deelgebied 4 (complex Halbertsmaflat) is vanuit het SVB wel aangegeven dat er een haalbaarheidsonderzoek (casestudie) uitgevoerd moet worden. Dit is ook opgenomen in het Woonakkoord met gemeente Kollumerland. In 2013 wordt de haalbaarheidsstudie opgeleverd.

Locatie Geertsema Munnekezijl: afhankelijk van gesprekken met de gemeente over mogelijke grondruil zijn er geen operationele acties in 2012 geweest. Gesprekken over de grondruil lopen door tot in 2013.

De uitvoering van onderstaande pilotprojecten is niet doorgegaan:

- Beyertstrjitte in Holwerd: doorgeschoven naar 2013, omdat er geen noodzaak is tot snelle uitvoer van onderzoek.
- Birkhof en Tsjerkestrjitte in Kollumerzwaag: doorgeschoven naar 2013 omdat er geen noodzaak is tot snelle uitvoer van het onderzoek.
- P. Postmastrjitte in Kollumerzwaag: is meegenomen met de pilotprojecten. Het advies volgt in het eerste kwartaal van 2013.
- Eskesstraat en Johannes Bogermanstraat in Kollum: in het eerste kwartaal van 2013 wordt een onderzoek uitgezet.

In ontwikkeling/in aanbouw

Onderstaande projecten waren in 2012 in ontwikkeling en aanbouw:

G. Bleekerstraat Kollum: na de zomer van 2011 is gestart met de nieuwbouw van 18 seniorenappartementen aan de G. Bleekerstraat/Tjerk Hiddesstraat. De appartementen zijn in het kader van 'verzorgd wonen' aangeboden. Bij deze woningen kan de bewoner via een zorgsteunpunt verpleging of verzorging ontvangen. In dit geval ligt Meckemastate van Stichting Noorderbreedte nabij het complex. De oplevering van het complex was eind 2012. In december zijn de laatste bewoners in het complex komen wonen.

Verbouw kantoor Thús Wonen in Dokkum: volgens planning was oplevering van het casco medio 2012 en definitieve ingebruikname van het nieuwe kantoor in september 2012. Tot die tijd werkten de medewerkers in Dokkum in tijdelijke kantoorunits achter het kantoor en in twee voormalig werklocaties in Broeksterwâld en Feanwâlden. Na succesvol inhuizen zijn de kantoorunits achter het kantoor in Dokkum verwijderd en is het terrein inclusief parkeerruimte definitief ingericht.

Fonteinslanden in Dokkum, fase 1b/1c: na heroriëntatie op de oorspronkelijke planvorming in deze deelgebieden is besloten over te gaan tot sloop van 16 woningen en 6 autoboxen (fase c) en nieuwbouw van 7 woningen (fase b). De sloop van de 16 woningen en 6 autoboxen is medio 2012 uitgevoerd. De nieuwbouw is eind 2012 gestart en de verwachte oplevering is medio 2013.

Brink in Kollumerzwaag: de oorspronkelijke plannen gingen uit van een appartementencomplex met zorg. Het project is in goed overleg met de gemeente en zorgverleners geïnventariseerd. Er is geen overeenstemming gevonden met de betrokken zorgverleners, hetgeen betekende dat verdere ontwikkeling van dit project in 2012 niet mogelijk was.

De Wynbrekker in Damwâld: in 2011 is onderzocht hoe de wensen van Stichting Talant en de strategische visie en gewenste vastgoedvisie van Thús Wonen in het dorp Damwâld op elkaar afgestemd kunnen worden. Het resultaat was om niet over te gaan tot een nieuwbouwontwikkeling gezamenlijk met Stichting Talant.

Heroriëntatie

De onderstaande projecten zijn meegenomen in een heroriëntatie:

Potterstraat/C. Altingstraat in Dokkum: deze verzakte woningen zijn door ingenieursbureau Jansen Wesseling onderzocht. De komende 5 jaar zijn er geen problemen van verdere verzakking te verwachten die gevaar kunnen opleveren. Inmiddels zijn de woningen digitaal ingemeten. Zo kunnen de woningen over twee en vijf jaar opnieuw gemeten worden om zo te kunnen zien of ze verder verzakt zijn. Bij verdere verzakking wordt actie ondernomen.

Swaddepaed/Boskwei in Zwagerbosch: op 17 oktober 2012 is een bestuursbesluit getekend voor het volledig renoveren van deze 10 woningen. Tijdens inventarisatie bleek dat alle 10 woningen erg slecht zijn en dat meer geld nodig was om de woningen op een gewenst kwaliteitsniveau te krijgen. Project is in 2012 gestart en loopt door in 2013 volgens planning.

Pipegael in Broeksterwâld: dit project is in 2012 aan de sector Vastgoed overgedragen. Er is inmiddels na goedkeuring Thús Wonen een donatie van € 220.000,- aan de gemeente 'bouwdeposito Pipegael' overgemaakt. De projectleider bewaakt samen met medewerker gemeente Dantumadiel het bouwdeposito. Het project is nu afgerond en de toegezegde bijdrage is overgemaakt in 2012.

De Kamp fase B in Loessens: Thús Wonen was van plan om de 6 woningen te slopen. De begrote sloopkosten van € 70.000,- zijn niet noodzakelijk gebleken, omdat zich een koper voor het vastgoed heeft gemeld. De verkoop wordt op dit moment voorbereid. Thús Wonen heeft hiervoor toestemming nodig van het Ministerie, deze is in 2013 verkregen. Aansluitend volgt de verdere besluitvorming. De woningen worden in 2013 overgedragen.

Eysmastrjitte, Jan Binneswei in Oudwoude: het project is afgerond en de 10 woningen zijn gesloopt. Het project is binnen budget uitgevoerd.

Herstructurering

Hoedemakerspolder in Dokkum: de wijk Hoedemakerspolder in Dokkum is het speerpunt binnen de transformatieopgave van het woningbezit in de kern Dokkum en omstreken. In het verslagjaar is gewerkt aan planvoorbereiding en overleg met bewoners.

Onderhoudsbeleid

In 2012 zijn diverse ontwikkelingen ingezet om meer grip te krijgen op de uit te voeren en te verwachten onderhoudskosten, onderstaand is hiervan het resultaat:

Nieuwe werkwijze

In 2012 is Thús Wonen gestart met een nieuwe wijze van samenwerken met aannemende partijen. Deze 'nieuwe werkwijze' geeft de aannemer meer vrijheid om voorafgaande de prijsaanbieding een 'goed' onderhoudsplan aan te leveren aan de hand van de NEN2767. Vervolgens worden de door de aannemers aangevoerde onderhoudsmaatregelen, materiaalgebruik en technische toepassingen binnen de sector Vastgoed beoordeeld op onderhoudslasten (Netto contante waarde van de onderhoudskosten) gedurende de exploitatieduur van het betreffende vastgoed. Hiermee wordt de keuze van materiaal en onderhoudsmaatregelen afgestemd op de verwachte levensduur van het vastgoed. Hetgeen resulteert in best renderende oplossingen en directe positieve gevolgen voor de (planmatige, cyclische en niet planmatige) onderhoudskosten.

Herindeling complexen

Einde 2011, begin 2012 is de gehele complexportefeuille herzien in een samenwerking tussen de sector Vastgoed en de afdelingen Control, Financiën en ICT. De aanpassing van de clusters was noodzakelijk omdat de huidige indeling niet logisch was. Onderhoud en kosten waren niet eenvoudig te koppelen aan perceel. Waardoor sturing op onderhoud, kosten en rendement in het verleden niet eenvoudig was. De herziene complexindeling bestaat uit homogene complexen. De indeling valt samen met die van de 'financiële clusters', waardoor in 2012 makkelijker gestuurd kan worden op de uitvoering en te verwachten onderhoudskosten in het geautomatiseerd meerjarenonderhoudsprogramma: Stravis.

Geautomatiseerd meerjarenonderhoudsprogramma (MJOB)

Stravis is de software die de sector Vastgoed inzicht geeft in de kwaliteit van de gehele vastgoedportefeuille (aan de buitenschil) en de kosten waarmee gerekend moet worden voor het in stand houden van dit bezit op een gedefinieerde basiskwaliteit.

Om gebruik te kunnen maken van deze software is in 2012 10% van de vastgoedportefeuille geïventariseerd en geïnspecteerd conform de NEN2767. Vanuit deze input is Stravis in staat data te genereren waarmee op basis van conditiescores een solide vertrekpunt ontstaat bij het opstellen van de begroting voor de sector Vastgoed voor 2013. Hiermee is ook inzicht ontstaan in het conditieniveau van de gehele vastgoedportefeuille en een basis gelegd voor een MJOB voor de komende 10 jaar. De eerste MJOB is eind 2012 gegenereerd en wordt in 2013 verder verfijnd.

Jaarlijks terugkerend onderhoud (niet-planmatig onderhoud)

Het dagelijks onderhoud en het serviceonderhoud worden op basis van een melding van de huurder ingepland. Onderhoudsbedrijf Tsjnst is verantwoordelijk voor de uitvoering. In het verslagjaar zijn 8.752 reparatieverzoeken ingediend. Thús Wonen geeft het reparatieonderhoud door aan Tsjnst Onderhoud. De totale kosten bedroegen € 1.864.000 (enkelvoudige cijfers).

Serviceonderhoud wordt op verzoek door Thús Wonen of door Tsjnst Onderhoud uitgevoerd, maar komt voor rekening van de huurder. Huurders kunnen het serviceonderhoud voor € 5,08 per maand afkopen via het serviceabonnement. In 2012 heeft Tsjnst Onderhoud 1.719 serviceverzoeken binnengekregen. De kosten voor het serviceonderhoud bedroegen € 141.000 (enkelvoudige cijfers).

Planmatig onderhoud

Het planmatig onderhoud is binnen de gestelde kaders gebleven. Voor alle genoemde projecten zijn verplichtingen aangegaan. Thús Wonen heeft met het toegestane budget meer onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd dan in de begroting van 2012 vooraf was bepaald.

De nieuwe werkwijze werpt zijn vruchten af. Projecten zijn goed in beeld, bedragen kunnen op ieder moment inzichtelijk worden gemaakt en goede rapportages maken kwaliteitsbewaking van de uitvoering mogelijk. In de begroting is een bedrag voor projecten planmatig onderhoud opgenomen van € 5.500.000. Ten laste van 2012 is uitgevoerd voor: € 4.730.000 (enkelvoudige cijfers). De onderschijding wordt grotendeels veroorzaakt door werkzaamheden die in 2013 zullen worden uitgevoerd; hiertoe is de opdracht reeds in 2012 verstrekt.

Contractonderhoud

De afdeling Vastgoedbeheer had de lopende contracten niet volledig inzichtelijk of gestructureerd vastgelegd. Daarop is begin 2012 actie ondernomen. Alle contracten zijn inzichtelijk georganiseerd in de daarvoor geschikte 'nieuwe' module SG| Inkoopcontracten. Deze 'nieuwe' module is speciaal geschikt voor het beheer van contracten en geeft na inrichting grip op deze contracten. Binnen SG Tobias kan nu bedrijfsbreed worden achterhaald of, en welke contracten zijn afgesloten op een complex. Dit is mogelijk doordat SG Tobias de gebruiker een signaal geeft wanneer er een contract op het betreffende complex is afgesloten. Men kan dan zien wat voor contract het is en eventueel het contract opvragen.

In de begroting van 2012 is opgenomen een bedrag van € 890.000 voor onderhoudscontracten. Totaal uitgevoerd aan contractonderhoud: € 605.000 (enkelvoudige cijfers). Het verschil wordt grotendeels veroorzaakt door cv-contracten. Er was begroot dat de cv-contracten qua serviceniveau zouden worden uitgebreid. In 2012 heeft een heroverweging plaatsgevonden en is besloten hiervan af te zien.

Sloop

In 2012 zijn 26 woningen en 6 autoboxen gesloopt. In Oudwoude zijn 10 woningen gesloopt en in Dokkum (wijk Fonteinslanden) 16 woningen en 6 autoboxen. Het besluit voor de sloop van 6 woningen in Liessens in 2012 heeft niet geresulteerd in het daadwerkelijke slopen hiervan, maar resulteerde in een verkoop van dit vastgoed.

Verkoop

In 2012 is het verkoopbeleid verder uitgewerkt.

In 2012 zijn 12 woningen verkocht aan zittende huurders (in 2011 was dit er 1). De overige 19 woningen zijn verkocht na vertrek van een zittende huurder. In de begroting was een verkoop van 25 woningen opgenomen. Behalve woningen is ook een kantoorpand en een garage verkocht. Verkoop gebeurt minimaal tegen marktwaarde; twee taxateurs doen de taxaties. De netto verkoopopbrengst bedroeg in het verslagjaar € 2.999.000 (in 2011 €1.807.000).

	Begroting €		Realisatie €		Verschil €	
	Gemiddeld	Totaal	Bedrag	Totaal	Bedrag per woning	Totaal
		25 stuks		31 ¹ stuks		
Verkoopprijs	111.000	2.775.500	109.489	3.499.000	-1.511	+723.500
af: boekwaarde	27.000	675.000	10.862	381.000	+16.138	+294.000
af: kosten	3.000	75.000	3.846	119.000	- 846	-44.000
Verkoopresultaat	81.000	2.025.500	94.781	2.999.000	13.781	973.500

De totale WOZ-waarde van de verkochte percelen bedroeg € 3.628.000 en is gemiddeld ruim € 7.500 hoger dan de gerealiseerde verkoopprijs. De bedrijfswaarde van de verkochte percelen bedroeg € 768.425.

Aankoop

In het verslagjaar heeft Thús Wonen geen woningen of gronden aangekocht.

Asbest

In 2012 is asbest een regelmatig besproken onderwerp in de media. Dit heeft geleid tot acties bij Thús Wonen. De aanwezigheid van asbest kan namelijk leiden tot stagnatie en hogere onderhoudskosten. In 2012 worden structurele kosten verwacht voor het verwijderen van asbest. De asbestonderzoeken en de communicatie met de huurders zijn actiepunten.

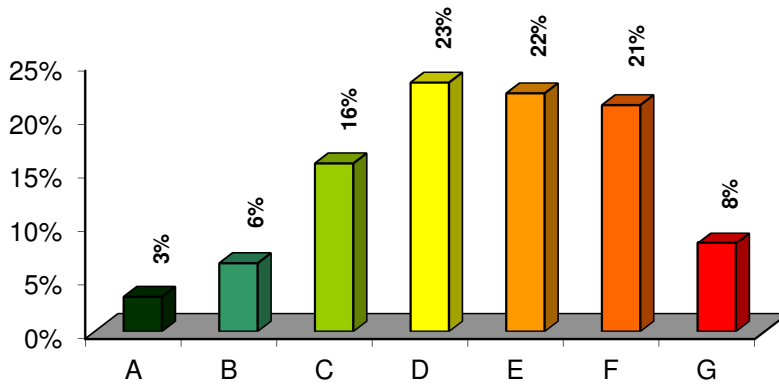
Milieu- en energiebeleid

Vanuit het SVB spelen duurzaamheid en energie een belangrijke rol. Met het oog op het verlagen van de woonlasten besteedt Thús Wonen aandacht aan energiebesparende maatregelen. Inmiddels hebben alle woningen een energielabel; gemiddeld EPA-label is E. De certificaten hebben een levensduur van 10 jaar. Vanaf 2013 wordt 1/10 deel van het bezit geüpdatet. De ambitie is om naar B-labels voor alle woningen te gaan, dus meer dan een stap omhoog. Hoe dat gerealiseerd kan worden, is in 2012 door middel van gecombineerde pilotprojecten onderzocht.

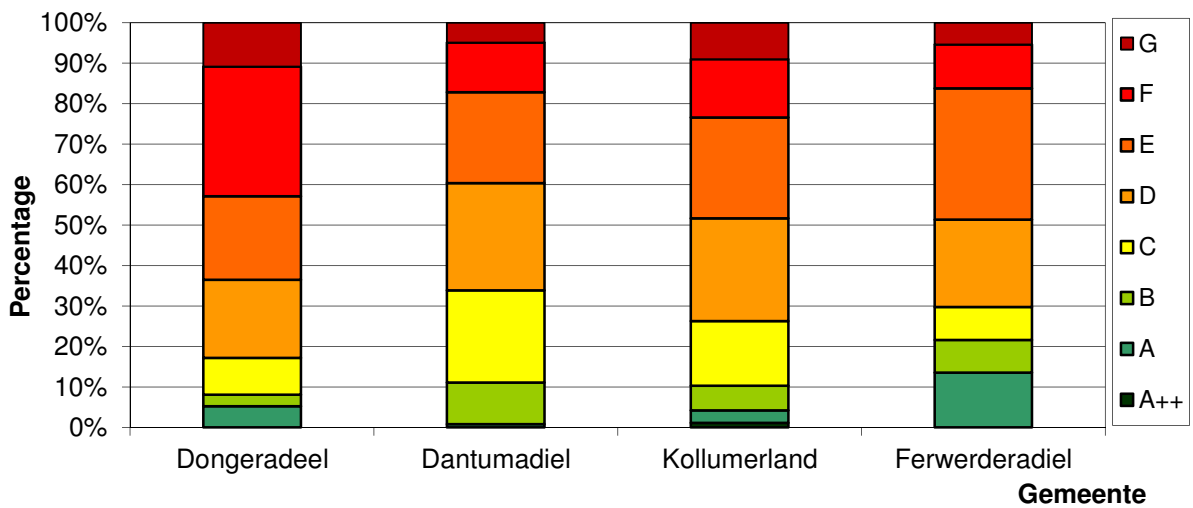
Bij renovatie en nieuwbouw maakt Thús Wonen zo veel mogelijk gebruik van duurzame en onderhoudsarme materialen. Is er een minder milieubelastend materiaal voorhanden, dan wordt daarvoor gekozen. Van aannemers met wie gewerkt wordt, wordt datzelfde gevraagd. Lood en zink worden merkbaar minder gebruikt in de bouw. Standaard gebruikt Thús Wonen FSC-gecertificeerd hout. Daarnaast wordt de afvalbeheersing in de bouw goed in de gaten gehouden en is Thús Wonen zuinig met land- en gebouwgebruik. Voor bestaande gebouwen wordt altijd naar een herbestemming gezocht. Gebruik van natuurlijke grondstoffen en fossiele brandstoffen wordt beperkt en waar mogelijk worden bestaande materialen opnieuw gebruikt.

¹ Naast deze 31 verkochte woningen zijn in 2012 ook één kantoorpand en één garage verkocht

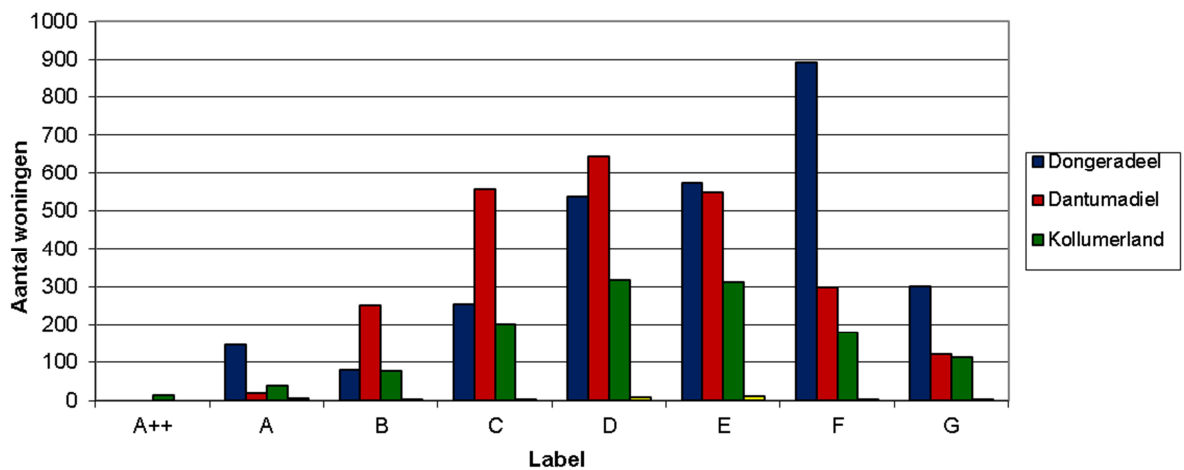
Energielabels in %



Energielabels in % per gemeente



Energielabels



Hoofdstuk 3 Huurbeleid

Een betaalbaar thuis

Thús Wonen wil haar huurders graag een betaalbaar thuis bieden. We vinden daarbij de wensen en (financiële) mogelijkheden van deze primaire doelgroep belangrijk. Alle huurders geven we graag een kans op een woning naar wens in een veilige en leefbare omgeving. Ons huurbeleid sluiten we daarop aan.

Huurbeleid

Het huurbeleid van Thús Wonen is inflatievolgend. Ook in 2012 is dat beleid gehanteerd. De huren zijn in 2012 daarom met maximaal 2,3% (gemiddeld 2,27%) gestegen. Woningen die zijn gelabeld voor sloop en woningen met een zeer slechte onderhoudsstaat (waaraan meer dan regulier onderhoud moest gebeuren) hebben geen huurverhoging gekregen.

Thús Wonen doet in zekere zin aan huurdifferentiatie. Voor sommige woningen is een hogere huurprijs vastgesteld dan voor andere. De gemiddelde huuropbrengst ligt op ongeveer 61% van de maximaal toegestane huurprijs volgens het formele woningwaarderingstelsel. Vanaf 2012 telt het energielabel van de woning mee in de woningwaardering.

In het huurbeleid voor 2012 is, in overleg met de huurdersorganisaties, bepaald dat de huur van mutatie woningen in is vastgesteld op 66% van maximaal, tenzij de markt dat niet toestaat. Dat gebeurt om de huurprijs van de woningen in overeenstemming te brengen met de kwaliteit. De extra inkomsten zullen worden gebruikt om de geambieerde kwaliteit, zoals deze gesteld is in het SVB te realiseren.

De huurders van Thús Wonen zijn op de hoogte gebracht over de huurverhoging 2012 via de huurverhogingsbrief. Drie huurders tekenden bezwaar aan, maar op onjuiste gronden. Deze huurders is een brief gestuurd met de juiste routing om hun bezwaar kenbaar te maken.

Huur(ders)zaken

Huurders betalen de huur voornamelijk via automatische incasso of per acceptgiro. Een enkele keer wordt aan de balie gepind of met contant geld betaald. Nog 18% (21% in 2011) van de huurders maakt geen gebruik van de mogelijkheid om te betalen via automatische incasso. Deze betalingswijze is voor de woningcorporatie kostenverhogend. In 2011 en 2012 is actie ondernomen om dit percentage naar beneden te krijgen, maar dat heeft nog niet substantieel iets opgeleverd.

Een groot deel van de huurders maakt gebruik van de regeling voor huurtoeslag. Thús Wonen heeft in 2012 niet structureel aan huurmatiging gedaan. Thús Wonen heeft nog altijd een Hulp & Informatiepunt (HIP) waar huurders met vragen terecht kunnen. Huurders maken niet vaak gebruik van deze mogelijkheid.

Huurders die hun huur niet op tijd hebben betaald, krijgen op de 5^{de} van de maand een schriftelijke herinnering. Komt daarop geen reactie, dan volgt op de 15^{de} een tweede herinneringsbrief. De huurder die dan nog niet betaalt, krijgt de 23^{ste} een 'hulpbrief' toegezonden, waarin Thús Wonen aanbiedt te komen praten over een oplossing. Indien hierop niet wordt gereageerd, dan wordt de zaak de 5^{de} van de opvolgende maand uit handen gegeven aan de deurwaarder.

Sommige huurders betalen hun huur telkens te laat. Deze huurders worden 'slepers' genoemd. Dat was ook in 2012 het geval. Thús Wonen probeert die achterstand op verschillende, op de persoon gerichte, manieren in te lopen. In 2012 is ervoor gekozen hier een speciale actie aan te wijden. Deze actie heeft plaatsgevonden rondom de uitbetaling van het vakantiegeld. Dat heeft niet bij iedereen tot het gewenste resultaat geleid. Uiteindelijk is in 2012 aan 69 huurders (73 huurders in 2011) ontruiming aangezegd en zijn 7 (8 in 2011) woningen ook ontruimd.

Thús Wonen kent een Tweede Kansbeleid voor haar eigen huurwoningen. Omdat Thús Wonen de enige woningcorporatie in de regio is, kunnen mensen die gedwongen hun woning moeten verlaten, opnieuw onderdak vinden bij Thús Wonen, mits alle huurschuld is weggewerkt.

Huurachterstand

Op 31 december 2012 (geconsolideerde jaarrekening) was de totale huurachterstand € 552.000 (€ 520.000 in 2011). Dat is 1,68% van de totale jaaropbrengst. In procenten van de totale jaarhuur uitgedrukt is de achterstand net niet gestabiliseerd, namelijk 1,68% in 2012, terwijl dit in 2011 nog 1,63% was. Het is de verwachting dat dit cijfer zal dalen: door een nieuw incassobeleid wordt eerder telefonisch contact opgenomen met de huurder met betalingsachterstand en worden aanmaningen sneller verzonden.

Voor de huurachterstand van € 552.000 is een voorziening getroffen van € 250.000. De in de jaarrekening opgenomen post als vordering op huurdebiteuren is daarom € 302.000.

Thús Wonen besteedt relatief veel tijd en middelen aan bijzondere woonbegeleiding en schuldhulpverlening. Het is de vraag waar de feitelijke grens van dit maatschappelijk werk ligt (de meervoudige problematiek versus woongerelateerde problemen) en of de inzet van andere instanties hiervoor niet meer geëigend is. Deze kwestie komt in alle nuances terug in de herbezinning op de taakbreedte die in 2013 plaats gaat vinden.

Thús Wonen zag zich in 2012 nauwelijks geconfronteerd met leegstand als gevolg van vraaguitval. Waar sprake was van leegstand, ging het om frictieleegstand of leegstand vanwege verkoop en sloop. In totaal stonden eind 2012 209 (186 in 2011) woningen leeg. Leegstand vanwege sloop komt het meest voor. Carex beheert 61 woningen. Frictieleegstand doet zich voor bij mutatie en bij een laag voorzieningenniveau, waardoor woningen niet populair zijn. Deze leegstand duurt het langst. Dit doet zich vooral voor in de kleine kernen. In de grote dorpen waar het voorzieningenniveau hoog is, is nauwelijks leegstand. In het SVB van Thús Wonen is deze ongelijkmatig verdeelde vraagdruk meegenomen. De totale huurderfing bedroeg in 2012 € 1.018.000; € 878.000 door leegstand en € 140.000 wegens oninbaar.

Op zoek naar een huurwoning

Begin 2011 werd het huuraanbod nog tweewekelijks geadverteerd in het Nieuwsblad van Noordoost-Friesland en de Nieuwe Dockumer Courant én op de website. Vanaf halverwege 2011 gebeurt dit alleen nog via de website. Hier is voor gekozen omdat het advertentietraject arbeidsintensief was en duur. Per saldo levert dit een besparing op van € 100.000 op jaarbasis. Het adverteren is niet abrupt gestopt. In de overgangperiode zijn steeds kleinere advertenties geplaatst en is verwezen naar de website. Huurders die geen toegang hebben tot internet, krijgen op verzoek een schriftelijke uitdraai van het woningaanbod.

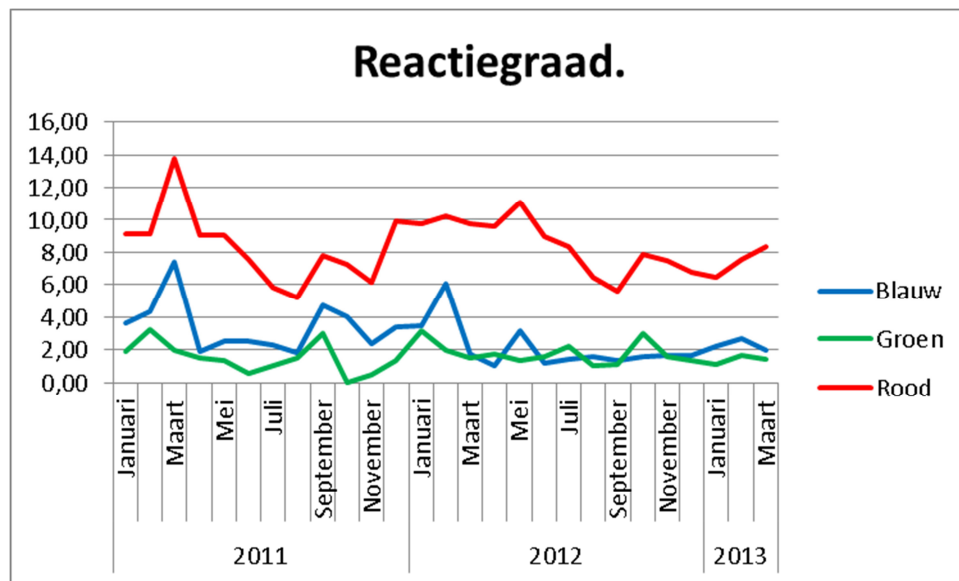
Thús Wonen heeft geen specifiek urgentiebeleid. Wel krijgen mensen met een WMO-indicatie van de gemeente voorrang en huurders die vanwege herstructurering hun woning moeten verlaten. In het werkgebied van Thús Wonen is de wachttijd voor een woning heel divers. Wil een woningzoekende een huurwoning in Dokkum, dan moet hij ongeveer 2 jaar geduld hebben. In de kleine dorpen met weinig tot geen voorzieningen kan een woningzoekende direct terecht. In 2012 zijn ruim 590 (593 in 2011) woningzoekenden blij gemaakt met een woning.

Voor het volledige werkgebied staan ongeveer 7.000 woningzoekenden geregistreerd. Het gaat om mensen die op korte of langere termijn andere huisvesting willen in het werkgebied van Thús Wonen. Onderstaande tabel maakt zichtbaar dat de voorkeur van deze woningzoekenden uitgaat naar de rode kernen.

Geadverteerde huurwoningen 2012

	Aantal Advertenties	Aantal Reacties	Aantal bruikbare reacties	Reactiegraad
Groen	147	271	247	1,68
Blauw	251	611	512	2,04
Rood	632	5.720	5.241	8,29
Totaal	1.030	6.602	6.000	5,83

De reactiegraad laat door de maanden heen het volgende beeld zien:



Rode kernen: Dokkum, Damwâld, De Westereen, Feanwâlden, Kollum
 Blauwe kernen: Holwerd, Anjum, Metslawier, Ternaard, Oosternijkerk, Kollumerzwaag, Oudwoude, Zwagerbosch
 Groene kernen: Overige dorpen.

Woonkansbeleid & bijzondere doelgroepen

Thús Wonen heeft in 2012 het beleid van bijzondere doelgroepen beschreven in het Woonkansbeleid. Onder bijzondere doelgroepen worden sociaal kwetsbare personen verstaan, waarvan de inschatting gemaakt is dat men zonder professionele begeleiding niet in staat is een woning te financieren en te bewonen. Deze doelgroep kan gesplitst worden in verschillende subgroepen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt op basis van de aanwezige vaardigheden om zelfstandig of met begeleiding te kunnen wonen. Hierin wordt nagenoeg geheel aangesloten op de definities van het Besluit Beheer Sociale Huursector.

Bij bijzondere doelgroepen wordt gedacht aan mensen 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. Voor deze mensen worden in de meeste gevallen driehoekscontracten afgesloten tussen Thús Wonen, de klant en de betreffende hulpverleningsinstantie.

Ook krijgt Thús Wonen te maken met mensen aan wie ‘aan de buitenkant’ niets is te zien, maar die toch met problemen (al dan niet psychisch) kampen. Die kunnen zich uiten in het niet op tijd betalen van de huur tot gedrag dat anderen als bijzonder of afwijkend ervaren. In 2012 is voor deze groepen 18 keer een woonkans- c.q. laatste kans huurovereenkomsten afgesloten:

- Stichting Limor: 1 laatste kans (na ontbindingsvonnis) en 1 woonkansovereenkomst;
- Zienn Opvang- en Ondersteuning: 2 laatste kans en 5 woonkansovereenkomsten;
- GGZ 3 woonkansovereenkomsten;
- Leger des Heils: 2 laatste kans na ontbinding en 1 woonkansovereenkomst;
- Stichting Talant: 2 woonkansovereenkomsten,
- Bijzondere constructie met borgstelling werkgever: 1 laatste kans huurovereenkomst.

In 2012 is voor deze groepen betaalafspraken gemaakt in de vorm van machtigingen via de WWB-uitkering of afspraken met bewindvoerders. Bij nieuwe huurders waarvan op voorhand bekend is dat zij betalingsproblemen kunnen krijgen, wordt bij het aangaan van het huurcontract een en ander als voorwaarde vastgelegd in aanvullende huurvoorwaarde.

Bijzondere doelgroepen kunnen op diverse manieren ter bemiddeling naar woonruimte worden aangemeld:

- aanmelding via de begeleidende instantie,
- eigen aanmelding,
- signalering van adres opvangcentrum/crisisopvang,
- signalering collega's na ontvangst acceptatieformulier voorlopig aanbod van een woning,
- aanmelding via Sociaal Team of zorgteam cliëntondersteuning,
- aanmelding via MEE Friesland of AMW.

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

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

Asielzoekers en statushouders

De gemeente Dongeradeel en Dantumadiel werken samen op het gebied van de huisvesting van vergunninghouders. De gemeente Kollumerland voerde dit in 2012 zelfstandig uit, maar zal per 2013 ook deel gaan uitmaken van de samenwerking. Thús Wonen stelt op aanvraag woningen beschikbaar. In 2012 zijn er 25 statushouders gehuisvest. Hiermee is de vastgestelde taakstelling behaald. De eerder ontstane achterstand is hierdoor ook gedeeltelijk weer ingelopen. In de drie gemeenten is in totaal daardoor een achterstand van 7 plaatsingen ingelopen. Het werkgebied van Thús Wonen blijkt voor vergunninghouders minder aantrekkelijk, niettemin is hierin een stijgende lijn zichtbaar.

Thús Wonen krijgt de kandidaten van de gemeentes aangeleverd. Voor nieuwe kandidaten wordt gezocht naar een nieuwe woning. Deze wordt dan gereserveerd voor de statushouder. Veelal gaat het om kleine eengezinswoningen of eenpersoonswoningen. In principe worden de statushouders geplaatst in een dorp waar minimaal een goede busverbinding is. In de meeste gevallen is dit te realiseren.

Er is in 2012 geen beroep gedaan op Thús Wonen voor de opvang van daklozen.

Calamiteitenprotocol

Thús Wonen heeft een calamiteitenprotocol. Zusterorganisatie Tsjnst Onderhoud fungeert als 24-uursbereikbaarheidsdienst en krijgt vaak als eerste de melding van storingen en calamiteiten. Bij ernstige situaties schakelt Tsjnst Onderhoud de brandweer, politie en/of ambulance in. Vraagt de situatie inmenging van Thús Wonen, dan vindt overleg plaats volgens de afspraken in het vastgestelde calamiteitenprotocol.

Hoofdstuk 4 Betrekken bewoners bij beleid en beheer

Huurders op de eerste plaats

Thús Wonen heeft uiteenlopende stakeholders, maar ziet haar huurders zonder meer als de belangrijkste. Zij zijn als geen ander onze graadmeter die laat zien of wij ons werk goed doen. Omdat een-op-een contact niet altijd mogelijk is, vinden de huurders hun spreekbuis in drie huurdersverenigingen. Die worden op hun beurt vertegenwoordigd door het Huurdersplatform Ús Hierders.

Van klantvriendelijk naar klantgericht

Eind 2012 heeft Thús Wonen de stap gemaakt van een klantvriendelijke organisatie naar een klantgerichte organisatie. Centraal daarbij staat dat het niet de *hoe* vraag, maar vooral de *wat* vraag. Wat zijn de wensen en verwachtingen van de klant. Wat heeft de klant nodig. Wat is de vraag van de klant. Kenmerken van een klantgerichte organisatie zijn:

- de dienstverlening sluit aan op de vaardigheden en mogelijkheden van de klant;
- de dienstverlening sluit aan op de behoefte van de klant;
- de klant krijgt ruimte voor eigen initiatief en inspraak;
- de klant heeft keuze mogelijkheden.

In 2013 zal dit verder vorm gaan krijgen.

Huurders betrekken bij beleid

Thús Wonen vindt het belangrijk de huurders bij haar beleid en de uitvoering van haar beleid te betrekken. Dat kan alleen als zij weet wat onder haar huurders speelt en wat hen bezighoudt. Aan persoonlijk contact met huurders hecht Thús Wonen veel waarde, maar dat is helaas niet altijd mogelijk. Om zo veel mogelijk 'feeling' te houden met de doelgroep werkt Thús Wonen nauw samen met de drie huurdersverenigingen in het werkgebied. Dit zijn Huurdersvereniging Dongeradeel, De Bewonersraad Friesland en Huurdersvereniging Ús Hierwenten; alle drie vertegenwoordigd in het Huurdersplatform Ús Hierders.

Huurdersplatform Ús Hierders

Huurdersplatform Ús Hierders vertegenwoordigt de drie huurdersverenigingen op bestuurlijk niveau. Dit houdt in dat zij namens de huurdersverenigingen met Thús Wonen praat over het algemene en bijzondere beleid. Zo geven ze onder meer advies over het huurbeleid, de huurvoorwaarden en huurcontracten. Ook over het protocol bij herstructurering, de sociale pakketten bij sloop en renovatie, het onderhoudsbeleid, ZAV-beleid en overlastbeleid wordt advies uitgebracht.

Thús Wonen heeft een samenwerkingsovereenkomst met het Huurdersplatform. In de overeenkomst zijn onder andere inspraak- en participatiemogelijkheden van huurders helder omschreven.

Het Huurdersplatform vergadert jaarlijks een aantal keren met de directeur-bestuurder. In 2012 is dit tweemaal gebeurd en zijn de volgende onderwerpen besproken:

- SVB pilotprojecten
- Woonakkoorden met gemeenten
- Onderhoudsprojecten
- Ontwikkelingen rondom asbestbeleid
- Ledenontwikkeling
- Huurprijsontwikkeling.

De sociale pakketten bij sloop en renovatie zijn vastgesteld. Vastgelegd zijn onder andere de wijze van overleg, de inbreng van de huurders en de verhuiskostenvergoeding. In 2012 zijn pilotprojecten gestart met de sociale pakketten en procesafspraken. De pilotprojecten zijn niet afgerond, daar de toegevoegde waarde, zowel procesmatig als inhoudelijk, steeds meer ter discussie kwam te staan.

Naast het bestuurlijk overleg heeft het Huurdersplatform minimaal één keer per jaar overleg met de Raad van Commissarissen van Thús Wonen, dit is in overeenstemming met de Governancecode. Tijdens dit overleg is gesproken over de wijze van samenwerken, actuele zaken die in Noordoost-Friesland spelen, de bedrijfslasten en het SVB.

In 2012 ontving het Huurdersplatform op grond van de samenwerkingsovereenkomst een bijdrage van € 16.675.

Operationeel overleg huurdersverenigingen

Huurdersvereniging Dongeradeel fungeert als de spreekbuis van de huurders in de gemeente Dongeradeel. De Bewonersraad Friesland treedt op namens de huurders in de gemeente Kollumerland en Ús Hierwenten doet dit namens de huurders in de gemeente Dantumadiel. Thús Wonen overlegt minstens twee keer per jaar in een regionaal overleg over regionale, lokale en algemene zaken die de huurders aangaan. De volgende onderwerpen zijn besproken:

- Planmatig onderhoud
- Overlast
- Thús om hús-projecten
- SVB pilotprojecten.

Thús Wonen heeft een constructieve en prettige samenwerking met de drie huurdersverenigingen in het werkgebied. De overleggen verliepen dikwijls op het 'scherpst van de snede'. Het vertrouwen bestaat dat hierbij de belangen van de huurders centraal staan. In 2013 wordt verder gewerkt aan de onderlinge samenwerking.

In het kader van de pilotprojecten heeft eenmaal overleg plaatsgevonden bij aanvang van de start van de pilotprojecten. Dit overleg stond in het teken van het aanstaande proces. In de loop van het jaar is er vanuit het rayon Kollumerland nogmaals overleg geweest over de voortgang.

Ook de huurdersverenigingen ontvangen een jaarlijkse bijdrage van Thús Wonen. Huurdersvereniging Dongeradeel ontving € 6.475, De Bewonersraad Friesland € 8.014 en Ús Hierwenten € 4.853.

Werkwijze Huurdersvereniging Dongeradeel

Huurdersvereniging Dongeradeel heeft een voor Thús Wonen interessante werkwijze ontwikkeld om meer feeling te krijgen met de achterban. Zij houden steekproefsgewijs interviews, waarbij ze mensen vragen naar hun ervaringen met Tsjnst Onderhoud en Thús Wonen. Tijdens het overleg worden de resultaten van deze interviews gedeeld en eventuele nodige acties besproken.

Beëindiging huurdersvereniging Ús Hierwenten

Helaas heeft het bestuur van Ús Hierwenten in de loop van het verslagjaar te kennen gegeven dat zij hun taken gingen neerleggen. De huurdersvereniging houdt daarmee op te bestaan. De huidige leden maakten al jarenlang deel uit van het bestuur en er is onvoldoende aanwas van nieuwe bestuursleden, ondanks verschillende oproepen. Eind 2012 heeft Thús Wonen afscheid genomen van deze bestuursleden waarbij dank is uitgesproken voor de plezierige en constructieve samenwerking in de afgelopen jaren. De taken van de huurdersvereniging zijn met onmiddellijke ingang overgenomen door De Bewonersraad Friesland.

Informereren van huurders

Thús Wonen vindt het belangrijk om rechtstreeks te communiceren met haar huurders. Dit gebeurt bij voorkeur in de rechtstreekse contacten die de relatiebeheerders en projectleiders in het kader van projecten verzorgen. Bij onderhoudsprojecten wordt een klantvriendelijke communicatie gehanteerd, zodat de uitvoering van de werkzaamheden met zo min mogelijk overlast verloopt.

In 2012 is de schriftelijke correspondentie met huurders over onderhoudsprojecten verbeterd op het aspect van klantgerichtheid. Daarnaast vervult het Klanten Contact Centrum hier in de dagelijkse werkzaamheden een belangrijke rol in. De website vormt een bron van informatie voor de huurders.

Serviceabonnement

Huurders van Thús Wonen kunnen gebruikmaken van het serviceabonnement. Hiermee kopen zij voor € 5,08 per maand het wettelijk huurdersonderhoud af. Van de huurders maakt 78,4% gebruik van deze dienst. Onderhoudsbedrijf Tsjnst voert het onderhoud uit. Werkzaamheden die binnen het serviceabonnement vallen, zijn onder meer het verwijderen van wespennesten, het bijvullen van cv-installaties, het schoonhouden en ontstoppen van dakgoten, het vastzetten van trapleuningen en het ontstoppen van gootsteenafvoeren.

Zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's)

Thús Wonen ziet graag dat haar huurders wonen in een woning waarin zij zich op hun gemak voelen. Een plek die is ingericht naar hun eigen smaak. Om dit te realiseren voert Thús Wonen een ZAV-beleid, dat de huurders ruimte geeft om wijzigingen in en aan hun woning aan te brengen. Thús Wonen adviseert hen daar gratis bij. Bijvoorbeeld over de te gebruiken materialen en de beste werkwijze.

Om te voorkomen dat de verhuurbaarheid of de constructie van de woning in gevaar komt, moeten huurders zich aan een aantal regels houden. Zo moeten zij Thús Wonen informeren over hun verbouwingsplannen voordat ze aan de slag gaan. Bij verhuizing moet de woning altijd in goede staat worden achtergelaten. Heeft Thús Wonen ingestemd met de verbouwing, dan hoeft de huurder de verbouwing meestal niet ongedaan te maken. Onder specifieke voorwaarden kunnen huurders aanspraak maken op een vergoeding voor de aanpassingen.

Comfortverbeteringen

Huurders kunnen bij Thús Wonen schriftelijk een aanvraag voor een comfortverbetering indienen. Comfortverbeteringen gaan altijd gepaard met een huurverhoging. Gaat de huurder hiermee akkoord, dan wordt opdracht gegeven tot het uitvoeren van de werkzaamheden. Voorbeelden van comfortverbeteringen zijn het vernieuwen of luxueuzer maken van een keuken, het verbeteren van de badkamer, een nieuw toilet, dubbelglas, een nieuwe cv-installatie of het plaatsen van een dakraam. In 2012 zijn 170 van dergelijke verzoeken gehonoreerd voor een bedrag van € 784.200. In 2011 is voor een bedrag van € 1.124.100 aan comfortverbeteringen uitgevoerd.

Klachtencommissie

De Klachtencommissie van Thús Wonen was aan het einde van het verslagjaar samengesteld uit de volgende leden de heer Derk-Jan Bomhof op voordracht van het Huurdersplatform, mevrouw Enith van Wolde op voordracht van het Huurdersplatform en mevrouw Antsje Zwart, op voordracht van de Ondernemingsraad. Ook in 2012 vervulde mevrouw Zwart de functie van voorzitter.

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

Rooster van aftreden

De commissie is volgens het reglement gehouden zelf een rooster van aftreden op te stellen. Overigens heeft zich in 2012 geen vacature in de commissie voorgedaan.

Behandelde zaken en adviezen

In 2012 zijn bij de Klachtencommissie vijf nieuwe klachten binnengekomen. Een klacht heeft geleid tot een zitting van de klachtencommissie, vier andere zijn eerst doorgestuurd naar Thús Wonen ter verdere afhandeling en hoefden daarna niet meer door de Klachtencommissie behandeld te worden. Een klacht die eind 2011 werd ingediend, is in 2012 behandeld en leidde eveneens tot een zitting. De klachten die niet tot een zitting hebben geleid:

- Een klacht over ernstig achterstallig onderhoud. Deze klacht leek niet bekend te zijn bij Thús Wonen. De klager zei diverse malen telefonisch geklaagd te hebben bij Thús Wonen. Toen de voorzitter contact opnam met de klager (naar aanleiding van zijn brief) bleek dat er inmiddels actie

was ondernomen en diverse zaken waren opgeknapt door Thús Wonen. Hiermee was de klacht afgehandeld.

- Een klacht over ernstige geluidsoverlast. De klacht leek niet bekend bij Thús Wonen en is doorgestuurd ter verdere afhandeling.
- Een klacht met betrekking tot het plaatsen van een schutting en een vraag over de regels met betrekking tot het plaatsen van een schutting. De klacht is doorgestuurd naar Thús Wonen ter verdere afhandeling.
- Een klacht over geluidsoverlast en derving van woongenot. De persoon die de overlast veroorzaakte werd kort na de schriftelijke klacht opgenomen ter behandeling. Hiermee was de overlast niet meer actueel.

De klachten die tot een zitting leidden:

- Het betrof een klacht die te maken had met de procedure rond de aanbidding en toewijzing van een woning en de communicatie hieromtrent. Klagers moesten, voor hen onverwacht snel, het hele huis schoon opleveren terwijl het leek alsof een huurder die diverse zaken over wilde nemen, het huis toegewezen had gekregen.
Er werd tijdens de zitting een schikking getroffen en de Klachtencommissie hoefde geen uitspraak te doen. De schikking hield in dat de extra week huur werd terugbetaald door Thús Wonen en vanuit Thús Wonen werd toegezegd nogmaals naar de procedures te kijken. Alhoewel een en ander al wel duidelijk staat aangegeven, lijken bepaalde zaken nog steeds onduidelijkheid te kunnen geven.
- Een langdurige kwestie die betrekking had op geluidsoverlast leidde tot een uitspraak van de Klachtencommissie. Echter de door de Klachtencommissie voorgestelde actie kon slechts uitgevoerd worden als de burens hiermee instemden. Zover is het niet gekomen en de zaak is niet opgelost. De klager heeft hier nog diverse brieven over geschreven en zijn ontevredenheid over het gebrek aan een oplossing aan de Klachtencommissie kenbaar gemaakt.

Andere belanghouders

Natuurlijk heeft een woningcorporatie veel meer belanghouders dan alleen haar huurders. Deze laatsten nemen echter een zeer bijzondere positie in en niet alleen omdat de wet daarvoor het kader biedt. In het krachtenveld rondom de woningcorporatie werken allerlei instanties, instellingen en verenigingen. Het beeld lijkt daardoor diffuus te worden. Zeker omdat in het verre verleden de woningcorporatie nog een vereniging was met een algemene ledenraad en dagelijks bestuur, die veelal waren samengesteld op grond van een soort lokale of functionele spreiding. Daarnaast was er de bijzondere relatie met de gemeenten (als budgetbewaker) en het rijk als de toezichhouder. Al sinds 1995 is deze situatie drastisch gewijzigd door de komst van een nieuwe Besluit Beheer Sociale Huursector en de onafhankelijkheid van financiering (budget en leningen) door het rijk. Dit verleden lijkt nog steeds niet achter ons te liggen, omdat de rol en positie van de woningcorporatie ten opzichte van bijvoorbeeld de overheid nog steeds wordt geassocieerd met de situatie van voor 1995. In contacten met sommige stakeholders geeft die onduidelijkheid nog steeds aanleiding tot een voorkombare frictie. Eerst de huurders en dan de overige stakeholders is ons credo. De nieuwe Woningwet zal daarin nog duidelijker zijn, omdat deze woonakkoorden als overeenkomsten over prestaties verplicht gaat stellen. Daarmee worden de wederzijdse verwachtingen naar bijvoorbeeld gemeenten, en daardoor ook naar anderen, helder overeengekomen en vastgelegd.

Hoofdstuk 5 Leefbaarheid

Terug naar de basis

De wens om terug naar de basis te gaan en dicht bij de kerntaken te blijven klinkt in ons leefbaarheidsbeleid duidelijk door. Dit houdt in dat Thús Wonen zich vooral richt op de kwaliteit van de woningen en de leefbaarheid in de directe omgeving van haar huurwoningen. Met andere woorden: het (beheer van het) 'grijs en groen' rondom de woningen.

Terug naar kerntaken

In 2011 heeft Thús Wonen de uitgangspunten van haar leefbaarheidsbeleid opnieuw vastgesteld. Het was duidelijk dat Thús Wonen terug moest naar de basis en dicht bij de kerntaken wil blijven. Dit betekent een focus op de kwaliteit van de woningen en de leefbaarheid in de directe omgeving daarvan. Met andere woorden: het (beheer van het) 'grijs en groen' rondom het bezit. Dit is niet los te zien van de brede bezinning op de taakbreedte die ook is ingegeven door landelijke ontwikkelingen en de financiële impact daarvan.

Eigenlijk is leefbaarheid een verkeerd woord voor dit aspect van wonen en leven in een gebied of woonkern. Het is een containerbegrip waaraan bijna iedereen een verschillende uitleg geeft. Met leefbaarheid bedoelt Thús Wonen de verblijfskwaliteit in brede zin. Leefbaarheid betekent voor Thús Wonen nog steeds verantwoordelijk zijn voor een goede woonomgeving rond de woningen, waarbij de nadruk ligt op schoon, heel en veilig. Nieuw is dat Thús Wonen zich bij alle leefbaarheidsactiviteiten afvraagt: 'hoe verhoudt dit zich tot het SVB en hoe kan met minder middelen toch de primaire taak goed gedaan worden?' Om deze vragen te kunnen beantwoorden, heeft de samenwerking tussen het team Relatiebeheer en de sector Vastgoed in het verslagjaar een forse impuls gekregen. Hierdoor kunnen leefbaarheidsproblemen sneller gesignaleerd en op elkaar afgestemd worden, wat tot een beter resultaat leidt. Verschillende teams werken samen aan de primaire processen van Thús Wonen en blijven daarbij dicht bij de kerntaken: een leefbaar huis en een leefbare directe woonomgeving.

Maatregelen die hierop betrekking hebben, worden in goed overleg met de bewoners en de gemeente getroffen. Bij het bouwen van nieuwe complexen gaat Thús Wonen met bewoners in overleg over de tuinaanleg en het tuinonderhoud. Het onderhoud aan de gemeenschappelijke tuinen (openbaar en gemeenschappelijk groen) is uitbesteed in de vorm van contractbeheer.

In en rond 4 complexen waarin veel ouderen wonen (Nij Tjaarda in Damwâld, It Sâneach in Damwâld en Swanneblom in Feanwâlden) en De Skûle in Ternaard zorgt een huismeester dat de leefbaarheid op peil blijft.

Thús-om-hús

Het Thús-om-hús-project wordt in de drie rayons twee keer per jaar uitgevoerd. Thús Wonen gaat dan samen met een vertegenwoordiging van de huurdersvereniging en/of dorpsbelangen de wijken in om tuinen en overhoeken te inspecteren. Daar waar nodig worden bewoners aangesproken op hun tuinonderhoud.

Nieuw overlastbeleid

Thús Wonen heeft gewerkt aan het formuleren van nieuw overlastbeleid. In 2012 is dit definitief vastgesteld en goedgekeurd door het Huurdersplatform. Het beleid is vastgelegd in een folder en is ook na te lezen op de website.

Tot en met 2011 werkte het team Bewonersbegeleiding en Leefbaarheid aan overlast gerelateerde zaken. In 2012 zijn de werkzaamheden (evenals de mensen) ondergebracht in de nieuwe afdeling Relatiebeheer en het KCC. Vanwege deze veranderingen is de samenwerking met het Woonmaatschappelijk Werk beëindigd. Dit heeft een kostenbesparing opgeleverd.

Daarnaast heeft het nieuwe overlastbeleid gezorgd voor een snellere aanpak van overlastsituaties. Zowel de klager als de veroorzaker krijgen binnen een bepaalde tijd bericht. De afdeling

Relatiebeheer onderzoekt de aard en omvang van de klacht en handelt deze af. Relatiebeheer richt zich vooral op overlast door huurders die behoren tot de speciale doelgroep. Namelijk de sociaal kwetsbare personen van wie ingeschat wordt dat ze zonder professionele begeleiding niet in staat zijn om zelfstandig een woning te bekostigen en te bewonen.

Overlast

De oorzaak van overlast is voornamelijk terug te voeren op botsende leefstijlen. Verslaving, huisdieren, ernstige vervuiling, psychische problemen, cultuurverschillen, verwilderde tuinen en ernstige geluidsoverlast zijn veelvoorkomende redenen. Overlast heeft een signaalfunctie. Vaak is er sprake van een onderliggende, sociaal economische problematiek. Niet alle overlastzaken hebben een bevredigende afloop. Soms rest geen andere mogelijkheid meer dan een dossier op te bouwen en tot ontruiming over te gaan.

Sociaal Teams

In gevallen van overlast kan Thús Wonen samenwerken met cruciale partners. In de drie gemeenten zijn drie Sociaal Teams (Signaal Team in Dongeradeel) actief. Behalve Thús Wonen maken Algemeen Maatschappelijk Werk, de gemeente, gemeentelijke schuldhulpverlening, GGD, GGZ, Stichting Welzijn Het Bolwerk, MEE, politie, reclassering, Sociale Zaken, Stichting Het Lichtpunt, Verslavingszorg Noord Nederland en Zienn deel uit van de Sociaal Teams. Nieuwe deelnemers in het Signaal Team van Dongeradeel zijn Limor en het Centrum voor Jeugd en Gezin. Per overlastgeval wordt bepaald wie van de deelnemers de regie voert.

De Sociaal Teams hebben standaard iedere maand overleg. In bijzondere gevallen gebeurt dat vaker, maar dan in kleiner verband. Betreft de overlast meerdere mensen, bijvoorbeeld uit een straat, dan kan het voorkomen dat ook omwonenden bij het overleg betrokken worden. Een gesprek met een maatschappelijk werker of een wijkagent kan ook uitkomst bieden.

Hennepteelt

Bij het ondertekenen van de huurovereenkomst ontvangen nieuwe huurders informatie over hennepeteelt en wat de gevolgen zijn als iemand betrapt wordt op het kweken van hennep. In Kollumerland en Dantumadiel zorgt hennepeteelt niet of nauwelijks voor overlast. In 2012 zijn dan ook geen meldingen van omwonenden binnengekomen. In Dongeradeel komt hennepeteelt wel af en toe voor. Dit was in 2011 niet het geval.

Woonfraude

Thús Wonen heeft geen specifiek beleid voor woonfraude. De sociale controle in het werkgebied van Thús Wonen is groot en de huurders tolereren het niet als een woning niet volgens de regels wordt bewoond. Onrechtmatige doorverhuur, onrechtmatig gebruik en overbewoning zijn hier dan ook nauwelijks aan de orde. In 2012 zijn er ook geen gevallen van woonfraude geconstateerd.

Veilig wonen

De veiligheid in en rond de woningen draagt in belangrijke mate bij aan de leefbaarheid in de buurten en wijken. De meeste woningen zijn voorzien van veilig hang-en-sluitwerk. Thús Wonen werkt niet met het Politie Keurmerk Veilig Wonen, maar wel volgens de eisen van het keurmerk. Dit is een (kosten)bewuste keuze; de voordelen van het werken met het Politie Keurmerk Veilig Wonen wegen niet op tegen de kosten.

Energiek wonen in Kollumerland

Thús Wonen maakt deel uit van het Platform Wonen in Kollumerland. Dit platform stimuleert mensen om hun woning energiezuiniger te maken. In 2010 is het startschot gegeven voor de verkiezing van de 'energiekste woning' in Kollumerland. De inwoners van de twaalf dorpen konden stemmen op de mooiste en duurzaamste woning in hun dorp. Een jury let vooral op energiebesparende maatregelen en duurzame investeringen die zorgen voor een comfortabel huis met een lagere energierekening. In 2012 is bekend gemaakt welke woning tot de energiekste van de gemeente Kollumerland is gekozen.

Hoofdstuk 6 Wonen, zorg en welzijn

Doen waar je thuis in bent

Thús Wonen vindt het belangrijk dat haar huurders kunnen wonen in een woning die bij hen past. Of dat nu zelfstandig of met ondersteuning is. Het verlenen van zorg is niet een van de kerntaken van Thús Wonen, daarom werken we graag voor én samen met organisaties die daarin goed thuis zijn.

In het werkveld wonen, zorg en welzijn werkt Thús Wonen samen met uiteenlopende organisaties. Deze samenwerking bestaat er meestal uit dat samen beleid ontwikkeld wordt en dat Thús Wonen de zorglocaties bouwt en verhuurt aan haar zorgpartners. Zo kan Thús Wonen, samen met deze partners mensen helpen aan een passende woning, al dan niet met bijpassende zorg. Thús Wonen heeft o.a. de volgende samenwerkingspartners:

- JP van den Bentstichting (dienstverlening aan mensen met een beperking)
- Talant/Alliade (zorg en ondersteuning voor mensen met een beperking)
- Zorggroep Pasana en ziekenhuis De Sionsberg
- Thuiszorg Het Friese Land
- Eleos (stichting gereformeerde geestelijke gezondheidszorg)
- Stichting Het Lichtpunt (woonbegeleiding en herintreding)
- Hospice (in samenwerking met Zorggroep Pasana)
- Carex (tijdelijke huisvesting, antikraak)
- MEE (ondersteuning voor mensen met een beperking)
- GGZ
- Zorginstelling 'De Friese Wouden'
- Noorderbreedte (woonzorgcentra en thuiszorg).

Samenwerking met de zorgsector

Thús Wonen werkt samen met meerdere zorginstellingen; Zorggroep Pasana, JP van den Bentstichting, De Friese Wouden en de Zorggroep Alliade/Talant. De condities waaronder deze samenwerking gestalte moet krijgen veranderen echter nogal drastisch. Regelgeving van de regering maakt dat steeds meer cliënten van deze zorginstellingen geen beroep kunnen doen op volledige AWBZ-bekostiging. Dat wil zeggen de dekking van kosten voor huisvesting én zorg als gevolg van het rijksbeleid van het scheiden van de budgetten voor wonen en zorg. De zorginstelling rekent een bepaald bedrag voor passende zorg en er resteert een te laag bedrag voor adequate huisvesting. Thús Wonen ervaart dat als erg moeilijk en is gedwongen om de huisvesting van deze cliënten op eenzelfde manier te benaderen als van elke andere reguliere vrager uit de woningmarkt.

JP van den Bentstichting

In 2011 heeft Thús Wonen voor de JP van den Bentstichting op het terrein van de voormalige Beatrixschool in Dokkum een appartementencomplex opgeleverd. Het complex bestaat uit 21 appartementen waar meervoudig gehandicapten begeleid zelfstandig kunnen wonen. Daarnaast biedt het complex negen appartementen voor de reguliere verhuur.

Noorderbreedte

Al in 2007 is in Kollum (locatie Bleekerstraat, omgeving Meckema State) gestart met de ontwikkeling van een appartementencomplex met 18 appartementen voor mensen met een zorgbehoefte. In dit project wordt samengewerkt met Noorderbreedte. In 2012 zijn de appartementen met het woningtype 'verzorgd wonen' in gebruik genomen.

Eerstelijnszorgverleners

Thús Wonen heeft tevergeefs getracht om in samenwerking met een aantal eerstelijnszorgverleners (huisarts, fysiotherapeut en apotheek) een zorgcomplex met 14 appartementen te ontwikkelen in Kollumerzwaag op de locatie Brink.

Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO)

Met de gemeenten zijn in het kader van de WMO afspraken gemaakt:

- Thús Wonen voert aanpassingen tot € 1.500 zelf uit, zonder voorafgaande toestemming van de gemeente.
- Boven € 1.500 heeft Thús Wonen toestemming nodig van de gemeente.

In 2012 heeft Thús Wonen **35** woningen aangepast op grond van de WMO. Hiermee was in totaal € **14.763** gemoeid. De aanpassingen bestonden onder meer uit het plaatsen van verhoogde toiletputten, het verbreden van deuren en opritten, trapliftonderhoud en één grote woningaanpassing. Kleine voorzieningen, zoals het aanbrengen van beugels en extra trapleuningen worden niet meer uit de WMO vergoed.

Elektronische sleutels

De appartementencomplexen zijn uitgerust met elektronische sleutels. Op verzoek van bewoners worden hulp- en zorgverleners voorzien van een sleutel, zodat zij in noodgevallen altijd toegang tot het betreffende appartement hebben. Bij verlies van de elektronische sleutel wordt vanzelfsprekend de toegang tot het complex met de betreffende sleutel direct geblokkeerd.

Hoofdstuk 7 Financiën

Kostenbewust acteren

De taken van een corporatie zijn omvangrijk. De crisis op de woningmarkt en een afnemende overheid beperken die beschikbare middelen. Thús Wonen wil met de middelen die wel beschikbaar zijn zo veel mogelijk resultaat boeken voor haar huurders.

De boeken van Thús Wonen werden eind 2012 gesloten met een positief saldo van € 6,3 miljoen, terwijl € 7,5 miljoen negatief was begroot. Het resultaat is in het verslagjaar € 13,8 miljoen minder negatief dan was voorzien. Een groot deel, € 6,8 miljoen wordt veroorzaakt door wijziging in de boekhoudkundige uitgangspunten met betrekking tot de waardering (afschrijving, overig waardeveranderingen en bijzondere waardeverminderingen) van het vastgoed. Dit heeft geen consequenties voor het banksaldo of de kwaliteit van de woningen van Thús Wonen. Dit in tegenstelling tot de hierna te noemen verschillen, zoals circa € 4,4 miljoen minder uitgegeven aan onderhoud. Aan de opbrengstenkant was de verkoopopbrengst circa € 1 miljoen hoger dan begroot, hogere huuropbrengst van € 0,4 miljoen en nog een aantal incidentele opbrengsten van pro rata btw en overheidsbijdragen over voorgaande jaren van € 0,5 miljoen. De rentelasten vielen circa € 0,4 miljoen lager uit. Ook de opbrengst uit deelnemingen was gunstiger dan begroot en kwam circa € 0,3 miljoen hoger uit. Er waren ook wat tegenvallers. De kosten lonen en salarissen kwamen circa € 0,2 miljoen hoger uit en ook de overige bedrijfslasten lieten een overschrijding zien van circa € 0,3 miljoen.

Om maximaal te kunnen blijven investeren in de kwaliteit van de huurwoningen, moet Thús Wonen kostenbewust en kostenbesparend (blijven) werken, mede in het licht van de aangekondigde heffingen. Er is begin 2013 gestart met het meer kostenbewust maken van de organisatie om vanaf 2014 tot een structurele kostenbesparing te komen door vermindering van de bedrijfskosten. Door wijziging van de organisatiestructuur (o.a. laten vervallen van een management laag), personeelsinkrimping en reduceren van de overige kosten moet dit bereikt worden. In de zomer van 2013 zal hier meer duidelijkheid over komen.

Invoering RJ 645

De invoering van RJ645 heeft tot een stelselwijziging geleid in het vermogen per 1 januari 2012 van circa € 6 miljoen. Het eigen vermogen komt eind 2012 volgens de balans, inclusief het positieve resultaat van € 6,3 miljoen uit op € 42,9 miljoen.

Sturingskader en begrenzingen

Een woningcorporatie dient anno 2012 in elk geval te sturen op een aantal onderdelen van haar (financiële) huishouding:

- Kasstromen; minimaal 2% positief van de uitstaande leningenportefeuille (WSW-norm).
- Solvabiliteit, op grond van het Financieel Statuut minimaal 15% (interne CFV-norm).
- Rendementen en waardeontwikkeling.
- Liquiditeiten, voldoende cash geld om aan de lopende verplichtingen te kunnen voldoen.
- Budgetten (kosten en opbrengsten) als uitwerking van de begroting en de procuratieregeling.
- Duration van haar leningportefeuille, gelijkmatige spreiding van de vervaldata van de leningen.
- Meerjarensenario's van met name kasstroom- en solvabiliteitsontwikkeling.

Een woningcorporatie is hierdoor een ingewikkeld (vastgoed)bedrijf geworden. Met name de waardeontwikkelingen en de verplichte boekhoudkundige verwerking daarvan zorgen ervoor dat de transparantie van het handelen er niet groter op is geworden. Dit terwijl de woningcorporatie er alle belang bij heeft om duidelijk te maken voor welke opgave zij als maatschappelijke onderneming staat en door derden daarop is aan te spreken.

Meerjarenperspectief

De meerjarenbegroting moet inzicht geven in de continuïteit van Thús Wonen. De meerjarenbegroting is gebaseerd op verwachtingen, inschattingen en ambitie.

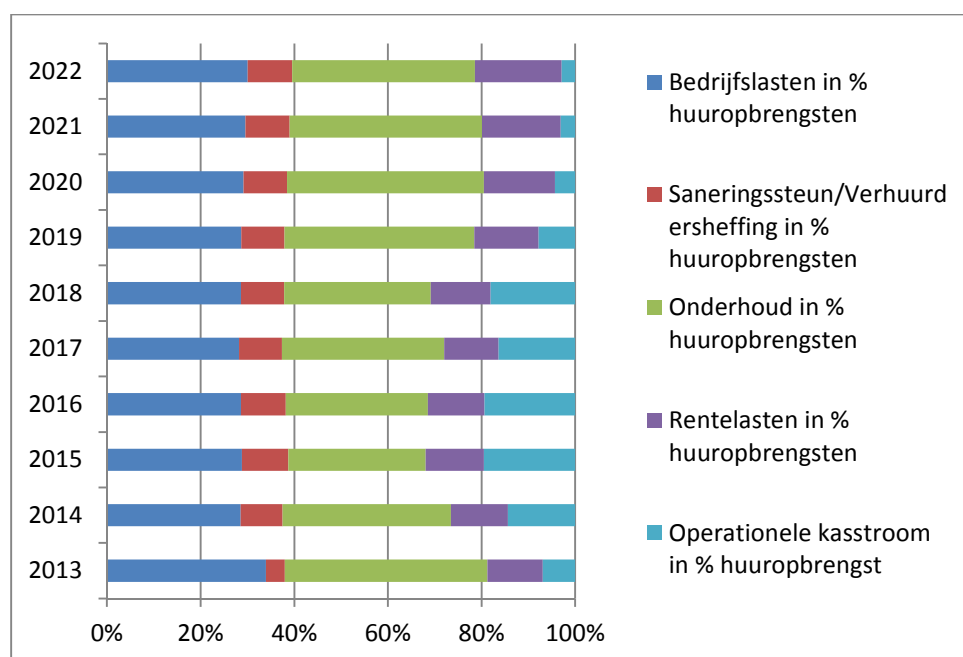
De meerjarenbegroting voor de komende 10 jaar is sluitend, in de zin dat het saldo van de in- en uitgaande kasstromen blijft voldoen aan de 2% eis van het WSW. Dit impliceert dat de geplande

bedragen beschikbaar kunnen komen. Dit zegt niet automatisch dat de geplande bedragen toereikend zijn. Het is van belang om te weten of er nog flexibiliteit zit in de meerjarenbegroting. Deze flexibiliteit is er, eventuele mee- c.q. tegenvallers zullen kunnen worden opgevangen in onderhoud, SVB en nieuwbouw, mits er geen meerjarige verplichtingen zijn aangegaan voor de volledige investeringsruimte.

In de meerjarenprognose wordt rekening gehouden met een forse besparing van € 2 miljoen op de bedrijfslasten ingaande 2014. Deze besparing betreft een streefbedrag. De daadwerkelijke besparingen op de bedrijfskosten zijn op dit moment nog niet bekend. Er zijn forse uitgaven gepland voor onderhoud, daarnaast is er ruimte voor uitgaven SVB en nieuwbouw. Onderhoud, SVB en nieuwbouw hebben een relatie met elkaar. Meer nieuwbouw en SVB-uitgaven zullen leiden tot lagere onderhoudskosten. De effecten hiervan zijn echter nog onvoldoende bekend.

Het SVB zal in 2013 worden geactualiseerd, dat staat overigens ook in het jaarplan 2013. Het zal meer inzicht moeten geven in prioritering en zal meer als instrument voor de uitvoering worden gebruikt en afgestemd worden met de onderhoudsplanning van de buitenschil.

In onderstaand overzicht zijn de uitgaande kasstromen weergegeven in een percentage van de huuropbrengsten. Zichtbaar is de fluctuatie in het onderhoud en de toename in 2019 van de onderhoudskosten (in de jaren 2021 en 2022 is deze afgetopt om binnen de norm van het WSW) te blijven. Zichtbaar is ook de toename van de rente. Dit wordt veroorzaakt door een lager saldo operationele kasstroom, waardoor er meer moet worden geleend om de geplande uitgaven voor nieuwbouw en SVB te kunnen doen.



Uit bovenstaande grafische weergave blijkt dat de operationele kasstroom van Thús Wonen er tot en met het jaar 2018 zonder meer goed uit ziet. De jaren daarna neemt deze, evenals de kwaliteit van de prognose af. Thús Wonen zal hier goed op blijven monitoren.

Kengetallen

In onderstaande tabel wordt de ontwikkeling van de solvabiliteit. Liquiditeit en rentabiliteit weergegeven op basis van waardering tegen historische kostprijs.

Continuïteit	2012	2011
Liquiditeit		
- Current ratio	1,32	0,64
Solvabiliteit	31,3%	27,1%
Rentabiliteit eigen vermogen	14,7%	9,6%
Rentabiliteit totale vermogen	7,6%	2,0%
Gemiddelde rente vreemd vermogen (leningen incl roll over)	4,5%	4,4%

De vergelijkende cijfers voor 2011 zijn in verband met de stelselwijziging t.g.v. de invoering van de nieuwe RJ645 aangepast.

Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde wordt gevormd door de contante waarde van de toekomstige kasstromen uit de exploitatie. De gehanteerde normen/uitgangspunten staan in de waarderingsgrondslagen. Voor de continuïteit van Thús Wonen wordt gestuurd op bedrijfswaarde.

De totale bedrijfswaarde komt eind 2012 uit op € 195 miljoen (2011 = € 163 miljoen).

Financieel statuut

Thús Wonen heeft een financieel statuut dat dateert van 2010. Het financieel statuut geeft onder meer richtlijnen met betrekking tot treasury en investeringen. In 2012 is een afzonderlijk treasury statuut opgesteld.

Treasurycommissie

Thús Wonen heeft samen met woningcorporatie Wonen Noordwest Friesland uit St. Annaparochie, Woningstichting De Wieren uit Sneek en De Bouwvereniging uit Harlingen een treasurycommissie. Thésor, een bedrijf gespecialiseerd in treasury, begeleidt en ondersteunt deze commissie. De bijeenkomsten van de treasurycommissie hebben ten doel elkaar te informeren over ieders treasury problematiek en inzicht te geven en verkrijgen in de te nemen dan wel genomen besluiten. De leden van de treasurycommissie hebben naar elkaar toe een adviserende taak. Om de risico's te beperken heeft Thús Wonen een eigen treasury-jaarplan. Voor 2012 is een jaarplan opgesteld wat een nadere uitwerking is van de liquiditeitsbegroting. Thús Wonen doet dat samen met Thésor. Het goedgekeurde treasury jaarplan is het mandaat voor de bestuurder om transacties passend binnen het jaarplan uit te voeren.

Centraal Fonds Volkshuisvesting

Solvabiliteit

Per einde 2011 heeft het CFV het totale risico (inclusief Vpb-beklemming) berekend op 14,6% (was in 2010 15,7%). Het volkshuisvestelijk vermogen is door het CFV vastgesteld op 51,1%, zodat ruimschoots wordt voldaan aan de minimum solvabiliteitseis. Het CFV bepaalt de solvabiliteit op basis van een waardering van het vastgoed op bedrijfswaarde.

Continuïteitsoordeel CFV

Op basis van de door de corporatie verstrekte Prospectieve informatie heeft het Fonds het continuïteitsoordeel vastgesteld. Bij het oordeel wordt in principe verondersteld dat alle door de corporatie voorgenomen activiteiten op basis van het vermogen financierbaar zijn. Het CFV is van mening dat de voorgenomen activiteiten passen bij de vermogenspositie van de corporatie. De corporatie voldoet zowel aan de eis dat de continuïteit voldoende is gewaarborgd, als aan de eis dat ze haar middelen voldoende inzet in het belang van de volkshuisvesting.

WSW

Voor financiële continuïteit moet een corporatie permanente toegang hebben tot de geld- en kapitaalmarkt, tegen acceptabele condities. Voor deze toegang is Thús Wonen afhankelijk van de borgingsfaciliteiten van het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Sinds 2008 beoordeelt het WSW de corporaties op hun kredietwaardigheid aan de hand van een analyse van de kasstromen. Met andere woorden: hoeveel euro's komen binnen en hoeveel euro's gaan eruit en is het saldo daarvan voldoende om aan rente- en aflossingsverplichtingen te voldoen? De operationele kasstroom (die ontstaat uit de exploitatie van het bestaande bezit) moet volgens het WSW voldoende zijn om aan een jaarlijkse aflossingsverplichting, fictief gesteld op 2% van de leningportefeuille, te kunnen voldoen. De interne eis van Thús Wonen bedraagt 2,5% van de leningenportefeuille. Daarnaast kijkt het WSW naar de verhouding van de leningenportefeuille ten opzichte van de bedrijfswaarde en de WOZ-waarde. Thús Wonen voldoet ruimschoots aan de door het WSW gestelde eisen. Het WSW oordeelt in haar beoordeling Thús Wonen zonder voorbehoud of kanttekening als kredietwaardig. De leningen die Thús Wonen moet aantrekken voor de geplande investeringen voor de komende twee jaar heeft het WSW daarom al meegenomen in haar borgingsvolume.

Achtervang:

De gemeenten Dantumadeel, Dongeradeel en Kollumerland staan borg voor de betaling van de rente en aflossing van de leningen via de achtervang van het WSW. Bij de gemeente Kollumerland is ook rechtstreeks geleend op naam van de gemeente. Eind 2012 is gestart met een onderzoek om deze leningen voor een totaalbedrag van € 8,7 miljoen, van de gemeente over te dragen aan de corporatie. Het WSW heeft inmiddels hiervoor toestemming verleend door middel van het opheffen van de borgingsruimte. Ook de geldgever heeft aangegeven te willen werken aan de transactie. De verwachting is dat deze transactie midden 2013 kan worden afgerond.

Nieuwe leningen

In 2012 heeft Thús Wonen twee nieuwe leningen ontvangen. Het ging om:

- een roll-overlening van € 5 miljoen, waarvan opgenomen € 1 miljoen met een looptijd van 5 jaar.
- een fixelening van € 5 miljoen, storting in juni 2012, ter financiering van af te lossen leningen in 2011 en 2012. Deze lening was reeds in 2011 afgesloten.

In totaal was er eind 2012 een bedrag van € 86,3 miljoen aan leningen opgenomen.

Het aandeel van de leningen met een looptijd korter dan vijf jaar was € 17,8 miljoen, waarvan in 2013 € 10,9 miljoen vervalt. De gemiddelde rentevoet was 4,46% met een duration van 5,58 jaar op basis van 4,46%.

In 2013 is inmiddels een lening van € 5 miljoen aangetrokken voor de herfinanciering van af te lossen leningen in maart en juni 2013. De looptijd van deze lening is veertig jaar.

BV-structuur aangepast

In 2012 is de BV-structuur van Thús Wonen opnieuw aangepast. Een tweetal BV's daterend uit het verleden van een van de rechtsvoorgangers van Thús Wonen, is opgeheven. Verkozen is alle activiteiten te bundelen binnen de moederorganisatie, uitgezonderd de activiteiten die zijn ondergebracht bij Tsjnst.

In 2012 zijn opgeheven:

- WCD Holding BV en haar 100% dochter WCD Projecten BV.

In 2011 waren reeds opgeheven:

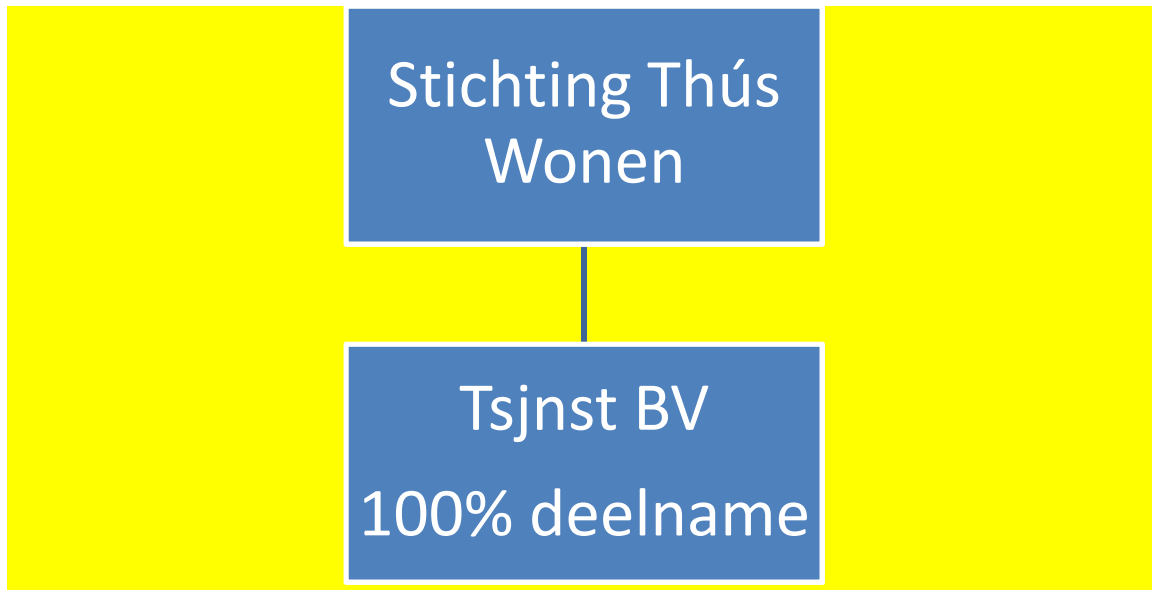
- Thús wonen planontwikkeling BV
- Ferbinning BV (50% deelneming)
- Colheim Vastgoed BV
- Efficio BV
- Aldona BV

Thús Wonen neemt thans alleen nog deel in:

- **Tsjnst BV:** opgericht om het dagelijks onderhoud voor de corporatie uit te voeren. Thús Wonen neemt voor 100% deel in deze BV. Het eigen vermogen bedroeg per 31 december 2012 € 599.728,-. Het resultaat over 2012 was € 276.580,-. De schuld van Thús Wonen aan Tsjnst BV

bedroeg per 31 december 2012 € 544.436,-. Tsjnst BV had op 31 december 2012 een schuld aan Thús Wonen van € 607.317,-. Thús Wonen had per balansdatum geen andere vorderingen op of schulden aan Tsjnst BV.

In onderstaand overzicht wordt de huidige bv structuur per 31 december 2012 weergegeven.



Hoofdstuk 8 Control

Control onderstreept het vertrouwen

Basis voor een goede samenwerking tussen partijen is vertrouwen. Eens in de zoveel tijd is het voor alle partijen wenselijk dat dat vertrouwen getoetst wordt. Control onderstreept het vertrouwen door het uitvoeren van interne audits.

De taak van Control is het er op toezien dat de doelstellingen van Thús Wonen op efficiënte en beheersbare wijze worden gerealiseerd. Control toetst via interne audits de werking van de processen, de kwaliteit van de rapportages en geeft gevraagd en ongevraagd advies. Hoewel de afdeling Control onderdeel uitmaakt van de organisatie, heeft zij een onafhankelijke positie. Control is namelijk niet verantwoordelijk voor de uitvoering van beleid, maar adviseert daarover en toetst de uitvoering van dat beleid.

Positie Control

De controller is aanwezig bij de vergaderingen van de Raad van Commissarissen, de Auditcommissie, het bestuur en het MT. Daarnaast heeft de controller informeel overleg met de voorzitter van de Auditcommissie en de voorzitter van de Raad van Commissarissen. Het MT is een adviserend, doch geen besluitvormend orgaan. Bestuursbesluiten worden genomen in een separate bestuursvergadering, nadat de controller heeft geadviseerd. De bestuursbesluiten gaan inclusief het advies van de controller ter informatie c.q. goedkeuring naar de Raad van Commissarissen.

Interne audits

Bij de uitvoer van de audits wordt gecontroleerd of er voldaan wordt aan de externe wet- en regelgeving, en of er wordt gewerkt volgens de afgesproken procedures en intern geformaliseerd beleid. Onder deze laatste valt onder andere het protocol procuratie en mandatering. De interne audits worden door Control ook aangegrepen om toegevoegde waarde te leveren door actief mee te denken in hoe processen kunnen worden verbeterd, zowel in termen al effectiviteit als efficiency. Over het boekjaar 2012 zijn de volgende audits uitgevoerd:

- Compliance audits:
 - Tijdelijke regeling DAEB TI volkshuisvesting (inkomenstoetsing)
- Procesaudits:
 - Inkoopfacturen Tsjnst (follow-up)
 - Personeelsproces
 - Verkoopproces
- Financial audits:
 - Eindejaarscontrole jaarrekening 2011
 - Controle cijfermatige kerngegevens (dVi en dPi)
 - Interimcontrole 2012 (follow-up managementletter 2011)
 - Analyse maand- en kwartaalrapportages.

Bij de compliance audits ligt de focus op wet- en regelgeving. Bij de procesaudits ligt die focus op de procesbeheersing, in lijn met de afgesproken procedures. Bij de financial audits is de primaire doelstelling om te controleren of de rapportages een getrouw beeld geven van de werkelijkheid. Control is tevreden over de vervolgstappen die zijn gezet en/of gepland naar aanleiding van de bevindingen van de audits.

Control onderstreept het vertrouwen

Basis voor een goede samenwerking tussen partijen is vertrouwen. Eens in de zoveel tijd is het voor alle partijen wenselijk dat dat vertrouwen getoetst wordt. Control onderstreept het vertrouwen door het uitvoeren van interne audits.

Ook voor het goed kunnen uitvoeren van interne audits is vertrouwen een groot goed. Control heeft in 2012 gemerkt dat zij buiten de interne audits om wordt gevraagd om advies en om actief mee te denken. Deze transparantie en het in Control gestelde vertrouwen wordt zeer gewaardeerd. Al met al concludeert Control dat haar positie binnen de organisatie door het verstrijken van tijd, door ervaring en door acceptatie steviger is geworden.

Risicomangement

Thús Wonen heeft de ambitie uitgesproken dat zij risicomangement systematisch in de organisatie wil inbouwen. Aan die ambitie ligt ten grondslag dat risicomangement niet alleen gaat om het beheersen van gevaren, maar ook om het realiseren van kansen. Om kansen te realiseren moet in kaart worden gebracht wat de realisatie eventueel in de weg kan staan. Het gaat erom de risico's goed in kaart te brengen, beheersmaatregelen te nemen en bij de uitvoering goed de vinger aan de pols te houden. Thús Wonen beschikt nog niet over een geformaliseerd integraal risicomangementsysteem. Dat wil overigens niet zeggen dat de risico's niet worden gemanaged. Er ontbreekt echter nog wel een eenduidige systematiek voor de vastlegging en de verantwoording over de risicobeheersing. Om invulling te geven aan de ambitie van Thús Wonen heeft Control in 2012 opleidingen gevolgd op het vakgebied van Risicomangement. Eind 2012 is gestart met de implementatie van het risicomangement. Dit heeft er onder andere toe geleid dat in het eerste kwartaal van 2013 het beleid ten aanzien van risicomangement door het bestuur is vastgesteld. In 2013 zal het risicomangementsysteem verder worden ingericht.

Verklaring van besteding van middelen

Het bestuur van Thús Wonen verklaart het volkshuisvestingsverslag en de jaarrekening 2012 te hebben vastgesteld met inachtneming van de verklaring van de accountant Ernst & Young. Tevens verklaart hij dat alle uitgaven in het verslagjaar 2012 zijn gedaan in het belang van de volkshuisvesting.

Dokkum, juni 2012

Jis van der Veen
Directeur-bestuurder

Structuur aanbrengen

Het op een lijn brengen van de Governancestructuur met de vernieuwde Governancecode heeft voor aanpassingen gezorgd. Ook de diverse organisatiewijzigingen zijn de revue gepasseerd. We hebben geconstateerd dat er grote loyaliteit van de medewerkers aan Thús Wonen bestaat.

Algemeen

In de statuten van Thús Wonen is bepaald dat de Raad van Commissarissen deel uitmaakt van de Governancestructuur van Thús Wonen. De Raad heeft als taak het houden van toezicht op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken in de woningcorporatie en de haar verbonden ondernemingen. De Raad onderschrijft de Governancecode woningcorporaties, inclusief de Preambule, die per 1 juli 2011 opnieuw is vastgesteld.

De Raad van Commissarissen vervulde in 2012 zijn toezichthoudende taak met inachtneming van het reglement, dat de taakverdeling en zijn werkwijze regelt en de Governancecode woningcorporaties. In 2012 zijn besluiten genomen om de Governancestructuur van Thús Wonen op een lijn te brengen met de vernieuwde Governancecode. Waar dit moet leiden tot een aanpassing van de statuten, bijvoorbeeld bij de maximale zittingsduur van commissarissen, is ervoor gekozen dit aan te houden tot het moment waarop de statuten aangepast moeten worden op de nieuwe Woningwet. Aanvankelijk dacht de wetgever dit met ingang van 1 januari 2013 te kunnen invoeren. Inmiddels is dit naar 2014 verschoven.

Samenstelling Raad van Commissarissen

De samenstelling van de Raad 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.

Naam	Geboortedatum	Functie of bijzonderheid	Commissie	Deskundigheid/ profiel	Huidige beroep	Nevenfuncties	Benoemd per	Herbenoembaar / herbenoemd	Aftredend per (*)
Louis J. Lyklema	16-01-1946	Voorzitter. Op voordracht huurders- organisatie	Remuneratie- commissie	Openbaar bestuur, Volkshuisvesting, Financiën	Geen; oud-gedeputeerde provincie Fryslân, oud- burgemeester	Voorzitter Bibliotheek NOF	2009	2012	2016
drs. Tjibbe Raap	31-01-1953	Vicevoorzitter	Remuneratie- commissie	Openbaar bestuur Juridische zaken	Beleidsmedewerker Provincie Fryslân		2004	2008	2014
Sjoerd Dijkstra	17-07-1948	Lid	Auditcommissie, Contact RvC/OR	Volkshuisvesting, Markt & Marketing, PR	Oud-assurantieadviseur	Vicevoorzitter v.v. WTOC, redactielid doarpskrante, veel vrijwilligerswerk	2003	2008	2013
Rudolf J. Boersma	31-12-1962	Op voordracht huurders- organisatie	Contact RvC/OR Auditcommissie (vanaf 29-03-2012)	Openbaar bestuur	Oud-wethouder	Bestuurslid St. Reddingboot Gebr. Luden, bestuurslid/voorzitter Stichting Gered gereedschap, afdeling Dokkum, Bestuurslid St. Bonifatius De Musical Lid Vriendschapscomité Creditor, Fulda, Dokkum Voorzitter Adviescommissie theaterprogrammering Sense	2010	2014	
Dietske Bouma	17-09-1958	Lid	Remuneratie- commissie	P&O HRM	Directeur onderwijs, personeel en innovatie Friesland College		2010	2012	2016
Wiebe Knobbe	09-11-1951	Lid	Auditcommissie (voorzitter vanaf 17- 04-2012)	Financiën	HR, business partner ABN AMRO Bank	Lid RvT Tjallinga Hiem, Leeuwarden Lid RvT Schouwborg de Lawei, Drachten Vicevoorzitter RvT BNOF, Dokkum Penningmeester St. Maryška Jansen-Schwarz, Zwolle Lid RvT Stichting Partoer Leeuwarden	2010	2014	

Zittingstermijn

In 2012 is uitvoering gegeven aan de vernieuwde Governancecode woningcorporaties. De leden van de Raad hebben volgens de code een maximale zittingstermijn van acht jaar (maximaal tweemaal voor een periode van vier jaar) en met een eventuele overgangsregeling. Dit heeft geleid tot een aanpassing van het Rooster van Aftreden met ingang van 2013, die ook vermeld wordt op de website.

Benoemingen en afscheid

In maart 2012 is de samenstelling van de Raad veranderd door het aftreden van de heer J. van der Veen. Dit vond plaats op het moment dat de Raad het directiebesluit om de heer Van der Veen te benoemen tot sectormanager Middelen goedkeurde. Besloten is geen vacature in de Raad open te stellen.

Eind 2012 zijn mevrouw Bouma en de heer Lyklema herbenoemd tot lid van de Raad en vervolgens de heer Lyklema in de functie van voorzitter. De heer Lyklema is herbenoemd op voordracht van het Huurdersplatform.

Taak

De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de Raad van Commissarissen zijn in artikel 18 van de statuten van Thús Wonen omschreven. Dit is verder uitgewerkt in het reglement voor de Raad van Commissarissen, dat op 19 januari 2010 is vastgesteld. 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. Ook zijn hierin de reglementen van de Remuneratiecommissie en de Auditcommissie opgenomen. Het reglement staat op de website.

Werkwijze en activiteiten

De Raad heeft in 2012 zes reguliere en twee extra vergaderingen gehouden. Deze vergaderingen vonden in de regel plaats in aanwezigheid van de directeur-bestuurder en de controller. In september voerde de Raad een overleg met het Huurdersplatform 'Us Hierders'. Overleg is gevoerd over het jaarverslag 2011, de organisatieontwikkeling en de bedrijfskosten van Thús Wonen.

In september is overleg gevoerd met de colleges van B & W in het werkgebied over actuele ontwikkelingen in de leefbaarheid, onderhoud, projectontwikkeling en de verzwaarde bedrijfslasten van Thús Wonen. Uiteraard kwamen in dit overleg ook de met de individuele gemeenten te sluiten Woonakkoorden aan de orde. In november heeft de Raad vergaderd met de sectormanagers van Thús Wonen.

De Raad heeft in 2012 onder meer goedkeurende besluiten genomen over de jaarstukken over 2011, enkele directiebesluiten over de personele samenstelling van het management, de procuratie regeling en de vervanging van de directeur-bestuurder. Ook is instemmend gesproken over het risicomanagement en de informatievoorziening, mede aan de hand van periodieke managementrapportages. De herijking van de bedrijfsvisie voor de komende jaren heeft geleid tot het inzicht dat een ingrijpend verandertraject nodig is. Uitgangspunten zijn een dalend woningbezit, minder bedrijfskosten en een stroomlijning van de organisatie.

Extern is deelgenomen aan de Operatie Atlantis om in een gezamenlijk te ontwikkelen aanpak passende antwoorden te geven op vragen die samenhangen met de effecten van bevolkingsdaling in de regio.

Ingestemd is met de uitkomsten en aanbevelingen van de visitatie. Aan het opheffen van de besloten vennootschappen (BV's) van oud Woningcorporatie Dongeradeel is goedkeuring verleend. Positief is geoordeeld over de gang van zaken in de BV Tsjnst Onderhoud. Ook is aan integriteit de nodige aandacht geschonken; van meldingen over schending was geen sprake.

Zelfevaluatie

In 2012 is verder gewerkt aan de hand van de in 2011 geformuleerde conclusies en aanbevelingen. Zo is een concrete stap gezet in de richting van de samenstelling van de Raad van vijf leden. In de onderlinge omgang is geconstateerd, dat de leden voldoende kritisch op elkaar zijn en dat bij alle onderwerpen alles gezegd kan worden. Voor 2013 wordt een meer gestructureerde zelfevaluatie voorzien.

Deskundigheid

In het kader van informatievoorziening en deskundigheidsbevordering is door alle leden deelgenomen aan diverse bijeenkomsten en opleidingsactiviteiten. Focus lag op bijeenkomsten van de VFW, het Kennisnetwerk Drenthe-Groningen en de VTW.

Activiteitencommissies

Remuneratiecommissie

De Remuneratiecommissie bestond in 2012 uit mevrouw Bouma en de heren Lyklema en Raap. In 2012 heeft de commissie adviezen opgesteld over de bezoldiging van de bestuurder en de honorering van de Raad.

Auditcommissie

De Auditcommissie werd in 2012 gevormd door de heren Boersma, Dijkstra en Knobbe. In 2012 kwamen in vergaderingen aan de orde de jaarstukken 2011, de managementletter, de werking van interne risicobeheersingssystemen en controlesystemen, naleving van wet- en regelgeving, procuratie-afspraken en de relatie met de accountant.

Contacten met de OR

De contacten vanuit de Raad met de OR van Thús Wonen en Tsjnst Onderhoud werden vervuld door de heren Boersma en Dijkstra. Besproken is de algemene gang van zaken bij Thús Wonen. Geconstateerd is dat er een grote loyaliteit aan de organisatie bestaat.

Maatschappelijke inbedding

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

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
R. Kuik	127.158	0	32.458	0	0

Op voorstel van de heer Kuik heeft de Raad eind 2012 besloten de heer J. van der Veen tot plaatsvervanger van de bestuurder te benoemen inclusief de statutair vereiste volmacht. In februari 2013 is de situatie ontstaan dat de heer Kuik zijn werkzaamheden als directeur-bestuurder heeft beëindigd en dat de heer Van der Veen is aangewezen de functie van directeur-bestuurder tijdelijk waar te nemen. Hiermee is op het eerste oog een afwijking ontstaan met de uitwerkingsbepaling van de Governancecode dat een lid van het bestuur niet in de vijf jaar voorafgaand aan de benoeming tot bestuurder lid is geweest van de Raad van Commissarissen. Toch is hiertoe besloten, omdat dit onder de gegeven omstandigheden de best denkbare benoeming is en deze uitwerking van de code wenselijker is dan de strikte toepassing. Hiermee is gehandeld binnen het kader van de code waar in de preambule ruimte wordt geboden voor omstandigheden die een afwijking rechtvaardigen.

Honorering Raad van Commissarissen

De honorering van de Raad van Commissarissen is gekoppeld aan de zwaarte van de functie van de afzonderlijke leden van de Raad van Commissarissen en houdt rekening met maatschappelijke waarden en normen. De honorering is niet gekoppeld aan de prestaties van Thús Wonen.

Naam	Functie	Reguliere honorering (per jaar)	Onkostenvergoeding	Honorering 2012
L.J. Lyklema	Voorzitter	12.616	1.631	14.247
T. Raap	Vicevoorzitter	8.395	460	8.855
S. Dijkstra	Lid	8.397	497	8.894
J. van der Veen	Lid tot 15-03-2012	1.745	76	1.821
R. J. Boersma	Lid	8.392	366	8.758
W. Knobbe	Lid	8.422	1.177	9.599
D. Bouma	Lid	8.392	366	8.758

Met de leden van de Raad van Commissarissen zijn geen arbeidsovereenkomsten afgesloten. Wel ontvangen zij voor hun werkzaamheden een honorering per jaar (bovengenoemde bedragen zijn bruto). Deze honorering wordt gezien als de vergoeding voor alle vergaderingen van de Raad (inclusief voorbereiding), vergaderingen van eventuele commissies, themabijeenkomsten, werkbezoeken en andere bijzondere bijeenkomsten. De vergoedingen worden jaarlijks geïndexeerd. De beloning van de leden van de Raad van Commissarissen voldoet aan de aanbevelingen van de VTW.

Budget Raad van Commissarissen

In 2012 had de Raad van Commissarissen een budget tot zijn beschikking van € 34.000. Bestaande uit:

Onderwerp	Budget	Uitgaven
Reis- en verblijfkosten	3.000	1.768
Cursussen en studiereis	7.000	685
Excursies en recepties	7.000	0
Advieskosten	3.000	2.223
Vergaderkosten	4.000	6.727
Verzekering bestuurdersaansprakelijkheid	3.000	2.474
Overige kosten	7.000	2.860
Totaal	34.000	16.737

Functioneren externe accountant

In 2010 heeft de Raad van Commissarissen gekozen voor de externe accountant Ernst en Young. Het functioneren van de externe accountant is onderwerp van gesprek geweest in de Auditcommissie. De kritische houding van de accountant wordt positief gewaardeerd. Zowel de rapportage over de interim controle alsmede de rapportage bij de jaarrekening zijn uitvoerig besproken in de Auditcommissie.

Functioneren van de Controller & Compliance Officer

Met ingang van 1 januari 2010 beschikt Thús Wonen over een Controller & Compliance Officer in de persoon van de heer J.S. Galema. Deze functionaris heeft een bijzondere, nagenoeg onafhankelijke rol binnen het bedrijf en in de relatie naar de Auditcommissie en Raad van Commissarissen. De controller is aanwezig bij de vergaderingen van de Raad van Commissarissen en de Auditcommissie. Zijn functioneren is vastgelegd in een functieprofiel en zijn positie is geborgd in een, door de Raad van Commissarissen goedgekeurd, bestuursbesluit over het Integriteitsprotocol. Deze functionaris heeft daardoor de mogelijkheid van rechtstreekse toegang tot de Raad van Commissarissen. In de vergadering van de Raad functioneert hij als adviseur. Hij is de eerstverantwoordelijke voor de werkrelatie met de Auditcommissie.

Goedkeuring van de jaarstukken en decharge

In dit verslag treft u het volkshuisvestingsverslag en de jaarrekening over 2012 aan. Het verslag is opgesteld door het bestuur. De jaarrekening is door Ernst & Young Accountants onderzocht en van een goedkeurende verklaring voorzien. Daarnaast heeft Ernst & Young Accountants het volkshuisvestingsverslag beoordeeld.

In de vergadering van de Raad van Commissarissen op 20 juni 2013 heeft de Raad de jaarstukken goedgekeurd. Deze goedkeuring strekt tot decharge van de directeur-bestuurder voor het gevoerde beleid. De Raad heeft geconstateerd dat de directeur-bestuurder en de medewerkers van Thús Wonen zich het afgelopen jaar bijzonder hebben ingezet voor Thús Wonen. De Raad spreekt hiervoor zijn waardering uit.

Dokkum, 20 juni 2013

Raad van Commissarissen



t 0800 5511 511
f 0519 29 49 32
e info@thuswonen.nl
i www.thuswonen.nl

Postadres
Postbus 41
9100 AA Dokkum

Bezoekadres
Holwerderweg 17
9101 PA Dokkum