# OVERGANGEN

## jaarverslag 2016

volkshuisvesting Arnhem

# Colofon

Dit is een uitgave van de Stichting Volkshuisvesting Arnhem, gevestigd aan de Kadestraat 1 te Arnhem.
Het verslag heeft betrekking op het boekjaar 2016, dat parallel loopt met het kalenderjaar 2016.

Het werkgebied van de Stichting Volkshuisvesting Arnhem omvat de woningmarktregio Arnhem-Nijmegen die de volgende gemeenten omvat: Arnhem, Berg en Dal, Beuningen, Doesburg, Druten, Duiven, Heumen, Lingewaard, Montferland, Nijmegen, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rijnwaarden, Rozendaal, Westervoort, Wijchen en Zevenaar. Het huidige bezit van Volkshuisvesting bevindt zich volledig in de gemeente Arnhem.

De Stichting Volkshuisvesting Arnhem is als 'Vereniging Volkshuisvesting' opgericht op 27 maart 1908. Haar statuten werden goedgekeurd bij Koninklijk Besluit van 1 juni 1908 nr. 144. De Stichting is als toegelaten instelling uitsluitend werkzaam in het belang van de volkshuisvesting. Zij heeft haar middelen in het verslagjaar dan ook uitsluitend in dat belang aangewend.

Deze toelating werd gehandhaafd bij Koninklijk Besluit van 11 januari 1967 nr. 60.
De laatste statutenwijziging dateert van 27 september 2016. Deze statutenwijziging vond plaats vanwege wijziging van de Woningwet. De Autoriteit woningcorporaties heeft, gelet op het bepaalde in artikel 23 lid 3 van de Woningwet, de (voorgenomen) statutenwijziging goedgekeurd op 13 juli 2016.

De inschrijving in het Handelsregister vond plaats op 3 maart 1998, onder dossiernummer 09063142.

Vanaf 1 januari 2013 wordt de Stichting Volkshuisvesting Arnhem aangemerkt als Algemeen Nut Beogende Instelling (ANBI). Ons RSIN (Rechtspersonen en Samenwerkingsverbanden Informatienummer) is 80 188 1444.

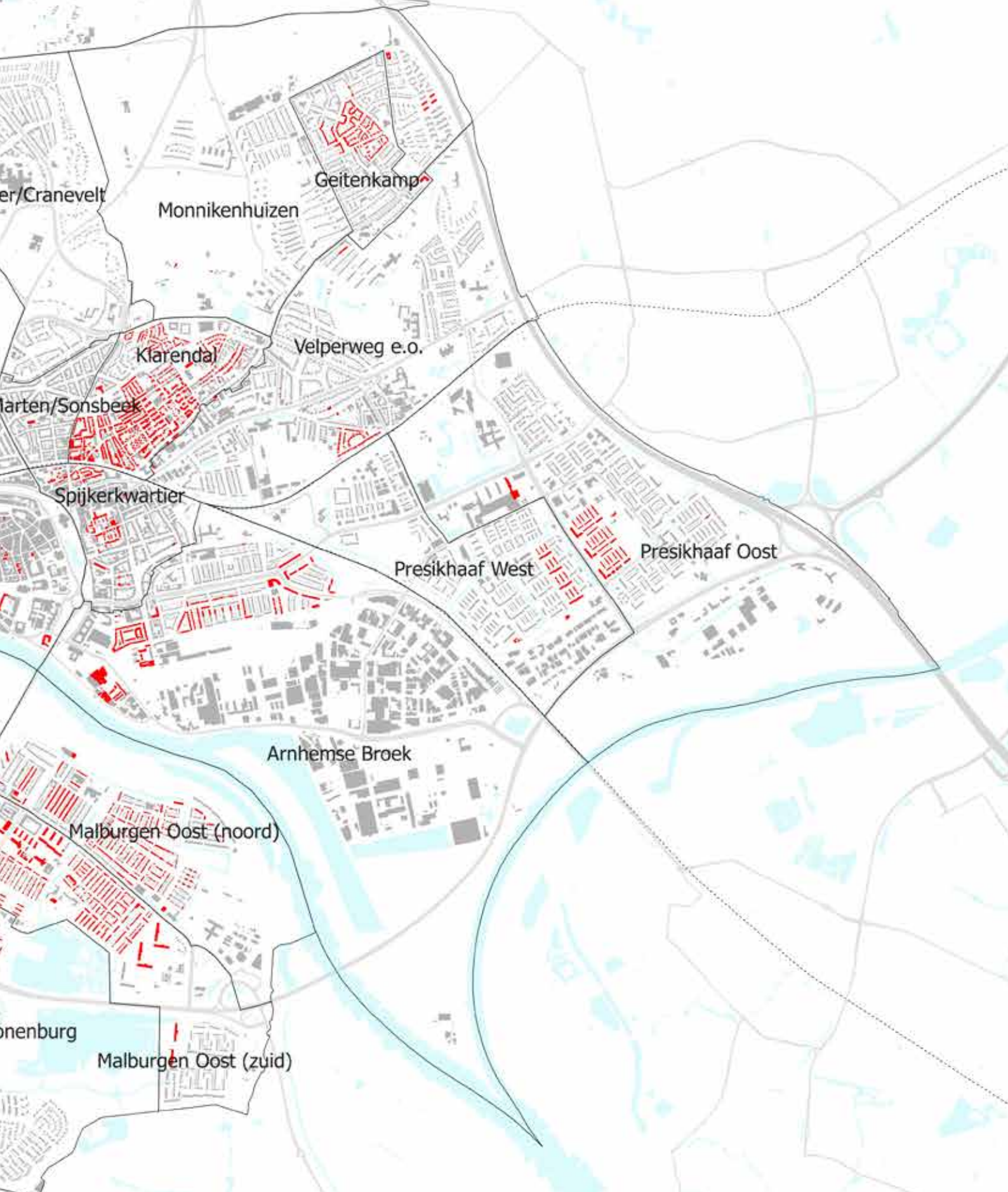
De Stichting is aangesloten bij Aedes, Vereniging van Woningcorporaties.

**Vormgeving:** VUURWERK communicatie en vormgeving, Arnhem
**Infographics:** Illustratiestudio Anne Luchies, Oosterbeek
**Fotografie:** Ingrid Joppe

## DEEL I:

# Volkshuisvestingsverslag 2016

Schaarsbergen
Alteve
Burgemeesterswijk/Hoogkamp
Klingelbeek e.o.
St. M
Heijenoord/Lombok
Centrum
Malburgen West
Elderveld
Elden
Schuytgraaf
Vredenburg/Kro
De Laar
Rijkerswoerd




# Overzicht woningbezit Volkshuisvesting Arnhem

# Overgangen

2016 was voor Volkshuisvesting een echt overgangsjaar. Een overgang naar de nieuwe woningwet, een overgang naar een nieuw ondernemingsplan, een overgang naar een verbeterde governance en ervaringen met maatschappelijke ontwikkelingen die wellicht tot een structurele overgang leiden.

## Overgang naar de nieuwe woningwet

De nieuwe woningwet zorgde ervoor dat wij in 2016 onze bedrijfsvoering hebben aangepast. Hiervoor zijn diverse nieuwe documenten gemaakt. De grootste verandering betreft de scheiding van onze vastgoedportefeuille in een DAEB- en een niet-DAEB gedeelte. De discussie over de scheiding DAEB/niet-DAEB heeft geleid tot de keuze om de niet-DAEB-portefeuille langzaam maar zeker af te bouwen. We richten ons op onze kerntaak, we heten niet voor niets Volkshuisvesting!
Het nieuwe speelveld van de woningwet houdt ook in dat corporaties zich niet meer richten op de bouw van koopwoningen en huurwoningen in het luxe segment. We hebben daarom grondposities in Malburgen en het Nieuwe Kadekwartier verkocht aan marktpartijen. Deze partijen gaan hier opgeteld bijna 550 woningen bouwen, vrijwel allemaal met een huurprijs van 700 tot 900 euro waarmee ze prima geschikt zijn om het middensegment van de woningmarkt te bedienen. De verkoop van grondposities heeft ertoe geleid dat wij in 2016 slechts 22 nieuwe sociale huurwoningen hebben opgeleverd.
In de nieuwe woningwet is het passend toewijzen geregeld. Woningzoekenden met een beperkt inkomen mogen geen woningen gaan huren die duurder zijn dan € 628,67. Daarmee voorkomen we een te groot beslag op de huurtoeslag. Tegelijkertijd zou het effect op lange termijn een concentratie van mensen met lage inkomens in bepaalde buurten en wijken kunnen zijn. Dat vraagt aandacht van ons. Niet het minst omdat dat haaks zou staan op het breed gedragen beleid van gemeente en corporaties in Arnhem om de bevolkingssamenstelling van de 'arme' wijken meer te differentiëren.

## Overgang naar een nieuw ondernemingsplan

De komst van de nieuwe woningwet betekende een aanpassing van ons speelveld. Volkshuisvesting was wijkontwikkelaar en gericht op versterking van het samen leven in buurten en straten. In het nieuwe ondernemingsplan 'Mensen maken de stad' maken we de overgang naar het mogelijk maken van initiatieven van burgers. Initiatieven van burgers die bijdragen aan goed en betaalbaar wonen en/of aan vitale wijken. Wij maken dat onder meer mogelijk door ons vastgoed daarvoor ter beschikking te stellen.
In het nieuwe ondernemingsplan heeft ook het thema duurzaamheid een prominente plaats gekregen. De overgang naar duurzame energiebronnen staat samen met verminderd energieverbruik centraal.

## Overgang naar een verbeterde governance

De maatschappelijke visitatie uit 2015 leverde een kritische noot over onze governance op. In 2016 hebben we diverse verbeteringen doorgevoerd. De komst van een nieuwe voorzitter van de raad van commissarissen leidde tot een andere manier van werken in de RvC. Daarnaast is eind 2016 een nieuwe business controller aangesteld, waardoor de uitvoering van onze visie op besturen en toezicht houden versterkt wordt. Verder hebben wij het afleggen van verantwoording verbeterd (onder andere in het jaarverslag

2015) en hebben we onze goede contacten met de stakeholders geëxpliciteerd. Dit komt onder meer in ons nieuwe ondernemingsplan tot uiting. Tot slot is onze governance verbeterd doordat huurders het initiatief hebben genomen om een huurdersorganisatie op te richten om gesprekspartner te worden over beleidsthema's. De huurdersorganisatie in oprichting heeft in 2016 al een grote rol gespeeld bij de totstandkoming van de prestatieafspraken.

## Maatschappelijke ontwikkelingen die wellicht tot een overgang leiden

We krijgen vaker te maken met afwijkend gedrag van huurders. De kans op ontsporingen in de wijk neemt toe. Heel Nederland keek mee bij een burenruzie in Malburgen rond Kerst. Het gebruik van sociale media zorgde ervoor dat een relatief overzichtelijk geschil heel moeilijk beïnvloedbaar werd. Wij krijgen meer meldingen van overlast en de kans op escalatie lijkt toe te nemen.

Het lijkt erop dat de kwetsbaarheid van onze huurders groeit. De doorstroming vanuit de zorginstellingen neemt de komende jaren toe. Het is de kunst om concentratie van mensen met afwijkend gedrag te voorkomen. We beseffen dat wij er voor deze groep zijn en dat wij hen aan huisvesting moeten helpen. Daarom maken we afspraken met zorginstellingen. Afspraken over doorstroming én over begeleiding. Voor 2017 willen de gezamenlijk corporaties in Arnhem met zorgaanbieders afspreken om 120 mensen met voorrang te huisvesten. Dit betekent een grote besparing van maatschappelijke kosten op langdurige, intramurale zorg. Een overgang naar een intensieve ketensamenwerking ligt in het verschiet.

Een andere belangrijke ontwikkeling is de groei van het aantal hennepplantages in onze woningen. Dat is de bron van veel overlast. In de zomer bleek dat meer dan tien procent van de woningen van het flatgebouw aan het Schipholplein in gebruik was als wietkwekerij. Naar later duidelijk werd zat er een criminele organisatie achter. De meeste betrokken huurders deden zich voor als student en hadden recent gehuurd. Zij woonden er zelden. Het incident met de hennepkwekerijen aan het Schipholplein staat helaas niet op zichzelf. De aantrekkingskracht om via hennep snel veel geld te verdienen is groot. De mogelijke strafrechtelijke consequenties worden als gering ervaren. Dit maatschappelijke vraagstuk vraagt om een structurele aanpak.

Een maatschappelijke kwestie die zeker ook aandacht verdient is de huisvesting van vluchtelingen. De corporaties in Arnhem hebben in nauwe samenwerking met onder meer de gemeente ruim vijfhonderd vluchtelingen met verblijfsvergunning gehuisvest in 2016. Dat zijn er enkele tientallen meer dan de taakstelling. Volkshuisvesting heeft 110 woningen beschikbaar gesteld. We proberen de gevolgen voor andere woningzoekenden te beperken. Daarbij zetten we ook onorthodoxe maatregelen in om het aanbod snel te vergroten. Zo hebben we tien appartementen en huizen aangekocht voor gezinnen, waarvan acht in 2016 en we huisvestten drie jonge alleenstaande statushouders gezamenlijk in grote appartementen. De aanpak van dit plotseling opdoemende huisvestingsvraagstuk is met een gezamenlijke krachtsinspanning relatief makkelijk verlopen. De heldere lijn die corporaties en gemeenten hadden afgesproken gaf een goede basis om samen de juiste oplossingen te vinden. De hartverwarmende inspanning van bewoners in Lombok om de vluchtelingen welkom te heten maakte het succes compleet. Dit mooie voorbeeld laat zien dat een intensieve samenwerking een fors maatschappelijk vraagstuk kan oplossen. Ik hoop dat dit voorbeeld ook in andere dossiers leidt tot een gezamenlijke aanpak. Die samenwerking is nodig omdat geen enkele organisatie een complex maatschappelijk vraagstuk alleen aan kan. Dat geldt voor de duurzaamheid, de zorg en het gebruik van de (openbare) ruimte. We hebben een overgang in ons denken en handelen nodig om die vraagstukken samen op te lossen. Een mooi perspectief voor de komende jaren.

Gerrit Breeman
Directeur-bestuurder

8 maart 2017

# Inhoud


**DEEL I:**
**Volkshuisvestingsverslag 2016** **3**
Overzicht woningbezit Volkshuisvesting Arnhem 4
Voorwoord: Overgangen 6

**HOOFDSTUK 1:**
**Onze werkzaamheden in 2016** **10**
1.1 Betaalbaarheid en beschikbaarheid van onze huurwoningen 11
1.2 Het verhuren van vrijkomende woningen 14
1.3 Verkoop van woningen uit ons bezit 16
1.4 Woningen voor specifieke aandachtsgroepen en mensen die zorg nodig hebben 17
1.5 Ontwikkeling van de vastgoedportefeuille 18
1.6 Kwaliteit van ons woningbezit 22
1.7 Het onderhouden van ons vastgoed 23
1.8 Duurzaamheid en energetische verbetering 25
1.9 Het betrekken van huurders bij onze activiteiten 27
1.10 Leefbaarheid en meedoen aan de samenleving 27
1.11 Beheer voor derden 29

**HOOFDSTUK 2:**
**Ons beleidskader en de samenhang met het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid** **30**
2.1 Nieuwe Woningwet 31
2.2 Activiteitenplan: Ons bod voor 2016 31
2.3 Volkshuisvestelijk kader 2016-2018 32
2.4 Prestatieafspraken voor 2017 en verder 32
2.5 Mensen maken de stad: Nieuw Ondernemingsplan 2017-2020 32
2.6 Ontwerpvoorstel scheiding DAEB en niet-DAEB 33

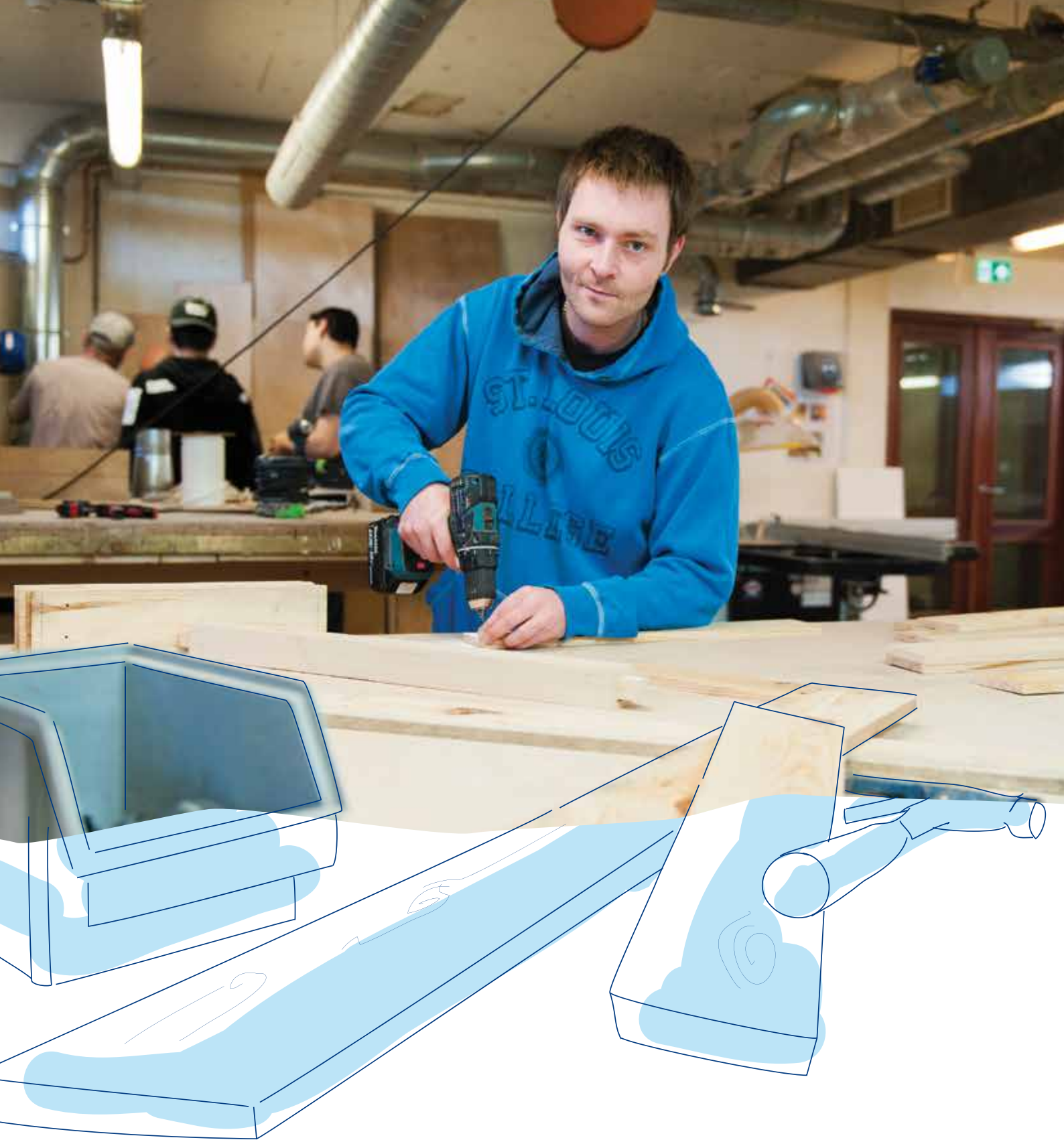
**HOOFDSTUK 3:**
**Organisatie** **34**
3.1 Dienstverlening 35
3.2 Werknemers 36
De Ondernemingsraad in 2016
3.3 Strategie en beleid 40
3.4 Bedrijfsmiddelen 40

**HOOFDSTUK 4:**
**Financieel Beleid** **42**
4.1 Financiële positie 43
4.2 Planning-en-controlcyclus 43
4.3 Financiële terugblik 44
4.4 Financiële vooruitblik 45
4.5 Waardering van het vastgoed 46
4.6 Financieringsstrategie 47
4.7 Financiële instrumenten 48
4.8 Fiscaal beleid 49
4.9 Oordeel toezichthouders 50
4.10 Verbindingen 50
4.11 Maatschappelijk bijdrage 50

**BIJLAGE 1:**
**Verantwoording activiteitenplan 2016** **52**
1 Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed 53
2 Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep 56
3 Kwaliteit en duurzaamheid van woningen 56
4 Huisvesting van specifieke groepen en wonen met zorg 58
5 Nieuwbouw en aankoop van woningen 59
6 Liberalisatie en verkoop van woningen 59

**BIJLAGE 2:**
**Volkshuisvesting in cijfers** **60**

**DEEL II:**
**Bestuursverslag** **63**
**Intern toezicht en bestuur**
1 Governancestructuur 64
2 Verslag van de raad van commissarissen 64
3 Samenstelling raad van commissarissen 69
4 Verslag van het Bestuur 72
5 Toekomstparagraaf 73
6 Samenstelling Bestuur en rechtspositie 73
7 Remuneratiebeleid 74
8 Risicobeheersing 75



# HOOFDSTUK 1

# Onze werkzaamheden in 2016

**Wij hebben – als toegelaten instelling – een aantal wettelijke taken waarover we verslag doen. Het gaat dan om onder meer het bouwen, verwerven, slopen, het goed onderhouden en waar nodig verbeteren van onze woningen en het betrekken van huurders bij beleid en activiteiten. In dit hoofdstuk geven we aan wat ons beleid is, welke acties in 2016 zijn ondernomen en welke resultaten er zijn geboekt.**

## 1.1 Betaalbaarheid en beschikbaarheid van onze huurwoningen

### A. Beleid

#### Prestatieafspraken in Arnhem

Er is een blijvend grote vraag naar betaalbare woningen in Arnhem. Ons huurbeleid is erop gericht om voldoende betaalbare woningen te behouden voor de doelgroep. Van onze woningvoorraad houden wij de komende jaren tenminste 11.276 woningen beschikbaar voor mensen uit onze primaire doelgroep. Dit zijn woningen met een netto huur van maximaal € 628,76 (tweede aftoppingsgrens, prijspeil 2016). We hebben dit vastgelegd in de prestatieafspraken met gemeente en huurdersorganisatie.

#### Ons huurprijsbeleid voor de sociale huursector (DAEB)

In de sociale huursector (DAEB) is een evenwichtige prijs-kwaliteitverhouding ons uitgangspunt bij het bepalen van de gewenste huurprijs (streefhuur). We hanteren een basisstreefhuur van 78% van de maximaal redelijk huurprijs. Dit is het streefhuurniveau van de meeste woningen. We hebben de huur van honderden woningen láger vastgesteld dan de basisstreefhuur, waardoor ze bij verhuring beschikbaar blijven voor onze doelgroepen. In een aantal bijzondere gevallen bedraagt de streefhuur meer dan 78%. Bij de voorbereiding van de administratieve scheiding in

#### Inkomensgroepen

| | | |
|---|---|---|
| Primaire doelgroep | Tot huurtoeslaggrens | Tot € 22.100 (1-persoonshuishoudens)<br>Tot € 30.000 (meerpersoonshuishoudens) |
| Secundaire doelgroep | Tussen huurtoeslaggrens en EU-grens | > € 22.100 / € 30.000 - € 35.739 |
| Overige doelgroep (lage middeninkomens) | Tussen EU-grens en inkomensgrens woningwet | > € 35.739 - € 39.874 |
| Niet-doelgroep | | > € 39.874 |

#### Huurprijsklassen

***Sociale huursector***

- **Goedkoop:** woningen met een huur waarbij volledige huurtoeslag mogelijk is voor lagere inkomens (bovengrens 2016: € 409,92);
- **Betaalbaar:** woningen met een huur waarbij huurtoeslag deels mogelijk is voor lagere inkomens (bovengrens 2016: voor een- en tweepersoonshuishoudens € 586,68)
- **Betaalbaar 3+:** woningen met een huur waarbij huurtoeslag deels mogelijk is voor lagere inkomens (bovengrens 2016: voor drie- en meerpersoonshuishoudens € 628,76)
- **Overig sociaal:** woningen met een huur tussen € 628,76 en € 710,68 (liberalisatiegrens). Een gedeeltelijke huurtoeslag is mogelijk voor lagere inkomens. Vanaf 2016 zijn – vanwege 'passend toewijzen' deze woningen bij een nieuwe toewijzing niet meer bereikbaar voor huishoudens met een inkomen dat recht geeft op huurtoeslag.

***Vrije huursector***

- **Geliberaliseerd:** woningen met een huurprijs hoger dan € 710,68. Recht op huurtoeslag bij deze woningen is niet meer van toepassing.

een DAEB- en niet-DAEB-tak hebben we de streefhuren tegen het licht gehouden. Van een aantal woningen, waarvan het wenselijk is ze in de sociale huursector te brengen, hebben we de huurprijs verlaagd tot de liberalisatiegrens (€ 710,68).

## Ons huurprijsbeleid voor de vrije sector (niet-DAEB)

Voor geliberaliseerde woningen is de huurprijs die we vragen na mutatie gebaseerd op de marktwaarde.

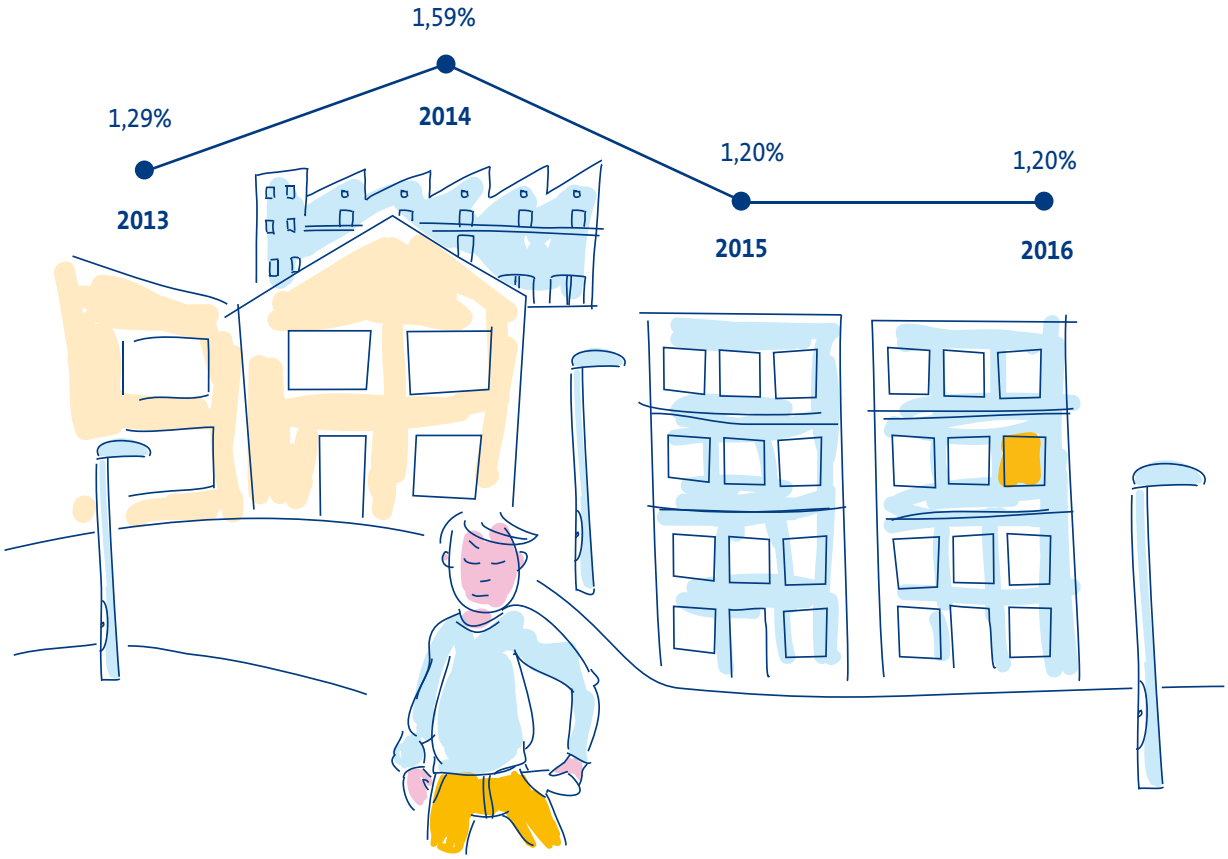
## De jaarlijkse huuraanpassing

Sinds 2013 geeft de rijksoverheid de ruimte aan corporaties om bij de jaarlijkse huuraanpassing op 1 juli de huren boven inflatie te laten stijgen. Daarnaast kunnen corporaties een extra inkomensafhankelijke huurverhoging doorvoeren voor midden- en hogere inkomens. De extra inkomsten helpen corporaties om de verhuurdersheffing te betalen. Voor 2016 gaat het om 1,5% boven inflatie. De inflatiecorrectie bedraagt 0,6%. Daarmee komt de basishuurverhoging die de rijksoverheid mogelijk maakt uit op 2,1%. Volkshuisvesting heeft in het verleden lange tijd de inflatie gevolgd bij de huurverhogingen. Door de verhuurdersheffing hebben we dit uitgangspunt in 2013 los moeten laten. Dat heeft voor huurders geresulteerd in een soms aanzienlijke huurverhoging. In 2016 hanteren we bij sociale huurwoningen weer een inflatievolgende huurverhoging en zien we af van extra inkomensafhankelijke huurverhogingen. Een toereikende operationele kasstroom maakt dit mogelijk. Hierdoor dragen we bij aan het betaalbaar houden van de woonlasten.
Woningen in het geliberaliseerde segment krijgen bij de jaarlijkse huuraanpassing een huurverhoging conform de inflatie.

### Tabel: Opbouw van ons woningbezit naar type en netto huurprijs (per 31 december)

| | | | aandeel woningen met een huur van: | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Aantal woon-eenheden per 31-12-2016** | **Aandeel woning-bezit 2016** | **tot 409,92** | **409,93 tot 586,68** | **586,69 tot 628,76** | **628,76 tot 710,68** | **> 710,68** |
| Appartementen met lift | 2.894 | 22% | 17% | 71% | 4% | 4% | 4% |
| Appartementen zonder lift | 2.327 | 18% | 58% | 40% | 1% | 1% | 0% |
| Benedenwoning | 727 | 6% | 36% | 62% | 2% | 0% | 0% |
| Bovenwoning | 1.011 | 8% | 27% | 64% | 5% | 3% | 0% |
| Eengezinswoning | 5.674 | 44% | 12% | 55% | 11% | 17% | 5% |
| Winkel- atelierwoning | 32 | 0% | 16% | 25% | 9% | 13% | 38% |
| **Subtotaal zelfstandige woongelegenheden** | **12.665** | **98%** | | | | | |
| | | | | | | | |
| Bijzonder woongebouw | 26 | 0% | 8% | 0% | 0% | 0% | 92% |
| Onzelfstandige eenheid | 186 | 1% | 97% | 3% | 0% | 0% | 1% |
| Woonwagenstandplaats | 44 | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Woonwagen | 7 | 0% | 14% | 86% | 0% | 0% | 0% |
| **Subtotaal onzelfstandige woongelegenheden** | **263** | **2%** | | | | | |
| | | | | | | | |
| **totaal 2016** | **12.928** | **100%** | **3.269** | **7.226** | **822** | **1.161** | **450** |
| | | | 25,3% | 55,9% | 6,4% | 9,0% | 3,5% |
| **totaal 2015** | **12.937** | | **24,5%** | **55,4%** | **6,6%** | **10,4%** | **3,2%** |
| **totaal 2014** | **12.832** | | **21,6%** | **64,2%** | **10,2%** | | **3,9%** |

## Huurachterstand




# B. Resultaten

### Huuraanpassing

De huuraanpassing per 1 juli 2016 voor zowel sociale huurwoningen als geliberaliseerde woningen bedroeg 0,6% (gelijk aan de inflatie).
Het komt in het sociale segment voor dat de huidige huur hoger is dan de gewenste huurprijs. Dan verhogen we de huur niet tot hij weer in de pas loopt. Het betrof 2.750 woningen.
De uiteindelijk over het hele woningbezit gerealiseerde huurverhoging per 1 juli 2016 bedroeg 0,45%. In 2015 was dit 1,75% en in 2014 3,7%.

### Aantal betaalbare woningen

Het aantal voor de primaire doelgroep betaalbare woningen (onder de 2e aftoppingsgrens) bedroeg aan het eind van het jaar 11.317. Eind 2015 was dit 11.179. Daarmee voldoen we aan de doelstelling binnen de prestatieafspraken (minstens 11.276 woningen).

### Huurachterstand

We hadden ons voorgenomen om de huurachterstand terug te dringen tot hooguit 1 procent. Dat is niet gelukt. We komen, net als in 2015, uit op 1,2 procent. Achter deze nuchtere cijfers steken mensen die moeite hebben om de eindjes aan elkaar te knopen. We proberen huurschulden te voorkomen. Een maand achterstand is voor mensen met de laagste inkomens al een groot probleem. Sinds twee jaar benaderen we onze huurders met schuld gerichter. De mensen die het grootste risico lopen, krijgen de meeste aandacht. Hoe sneller we erbij zijn, hoe gemakkelijker de oplossing vaak is.
De werkwijze is ontwikkeld met alle medewerkers van de betrokken afdeling. Zij zijn zeer gemotiveerd. Wij verwachten dat de achterstand komend jaar licht zal dalen.

### Huisuitzettingen

Het aantal huisuitzettingen is met 55 ongeveer even hoog als in 2015 (54). In de jaren daarvoor was het aantal ontruimingen hoger: 69 (2013) en 81 (2014). Wij vragen bij de rechter ontbinding van een huurcontract als de huurder een hoge huurschuld heeft en niet meewerkt aan een oplossing of wanneer hij of zij overlast veroorzaakt. Vaak is het een combinatie van beide.
Van de 55 mensen die in 2016 zijn uitgezet had een derde betrekking op huurschuld; tweederde was vanwege overlast of een combinatie van overlast en huurschuld.

## 1.2 Het verhuren van vrijkomende woningen

### A. Beleid

#### Toewijzing en het wettelijk kader

Ons uitgangspunt bij verhuur van vrijkomende sociale huurwoningen is dat die terechtkomen bij onze doelgroep. Ook de wetgever stelt inkomenseisen aan de huishoudens die een sociale huurwoning mogen betrekken. De Europese Commissie heeft 'staatssteun'-grenzen gesteld aan de maximale huurprijs van corporatiewoningen en bepaalt wat het maximum-inkomen bij toewijzing van zo'n woning mag zijn. Vanaf 2016 geldt er ook een norm voor het 'passend toewijzen' van huurwoningen. Dit moet voorkomen dat woningzoekenden met lage inkomens een woning krijgen toegewezen die ze niet kunnen betalen. Het moet ook voorkomen dat het rijk steeds meer moet uitgeven aan huurtoeslag. Wat houden de regels in?

***De staatssteun-regel***

Huurders met een inkomen boven € 39.874 komen in principe niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Een corporatie mag tot tien procent van het aantal woningen nog toewijzen aan een huurder met een inkomen boven deze gestelde inkomensgrens. Deze toewijzingsregel van 90% is tot 1 januari 2021 gewijzigd in de 80-10-10-regel:

- 80% van de woningen toewijzen aan huurder(s) met een inkomen tot € 35.739 (de primaire doelgroep);
- 10% van de woningen toewijzen aan huurder(s) met een inkomen van € 35.739 tot € 39.874 (de middeninkomens);
- 10% van de woningen vrij toewijzen, met voorrang voor urgenten.

***De passendheidsnorm***

Vanaf 1 januari 2016 moeten corporaties hun woningen 'passend toewijzen'. Dit houdt in dat corporaties aan ten minste 95% van de huishoudens met recht op huurtoeslag alleen een sociale huurwoning mogen toewijzen met een huur onder de 'aftoppingsgrenzen'. Ontvangers van huurtoeslag krijgen dan een woning aangeboden tot € 586,68 (voor één- en tweepersoonshuishoudens) of € 628,67 (voor drie of meer personen). De grens heet 'aftoppingsgrens' omdat huurtoeslagontvangers het gedeelte van de huur dat boven deze grens ligt grotendeels zelf moeten betalen. In de wetgeving is ook opgenomen dat de slaagkans van woningzoekenden met recht op huurtoeslag (de primaire doelgroep) niet mag afnemen.

#### Nieuwe huisvestingsverordening

Per 1 januari 2016 geldt een nieuwe Arnhemse Huisvestingsverordening. Voortbordurend op de oorspronkelijke regionale huisvestingsverordening in de voormalige Stadsregio hebben alle 19 gemeenten, op grond van een wetswijziging, zelf een huisvestingsverordening vastgesteld, die voor alle gemeenten identiek is. Dat biedt gemak, overzicht en inzicht aan woningzoekenden. Centraal is blijven staan het streven naar transparantie, uniformiteit, keuzevrijheid en eenvoud voor woningzoekenden.

#### Verdeling van woningen

Onze sociale huurwoningen verdelen wij via Entree, beheerd door de stichting Enserve. Vrijkomende sociale huurwoningen in de woningmarktregio Arnhem-Nijmegen worden via dit systeem aangeboden aan woningzoekenden. Het grootste deel van de woningen wordt verdeeld op basis van meettijd. Degene met de langste meettijd mag als eerste ja zeggen tegen een woning.
Daarnaast wordt 15% van alle woningen verloot. Loting geeft iedereen die reageert dezelfde kans, ongeacht de meettijd.
Mensen die om medische of sociale redenen dringend een woning nodig hebben, kunnen in aanmerking komen voor urgentie. Een onafhankelijke urgentiecommissie behandelt hun verzoeken.

### B. Resultaten

#### Resultaten toewijzingen

In 2016 werden er 1.038 woningen verhuurd. Het aandeel verhuurde nieuwbouwwoningen was met 2% beperkt.
We voldoen ruim aan de Europese inkomensnorm: bijna al onze sociale huurwoningen werden toegewezen aan de inkomensgroep tot € 35.739. Een zeer beperkt deel van de sociale huurwoningen (in 2016 1,6%) komt terecht bij de middeninkomens.

De wettelijke toets op passend toewijzen is aan de orde als de nieuwe huurder van een sociale huurwoning een inkomen heeft, waarbij de huurder voor huurtoeslag in aanmerking komt. In 2016 ging dat op voor 831 huurders. Daarvan werden er 818 'passend' gehuisvest. Dat is 98,4%. Daarmee voldoen we ruim aan de norm.

#### Slaagkansen

Door het passend toewijzen komen huishoudens uit de primaire doelgroep niet meer voor woningen met een huur boven de aftoppingsgrens in aanmerking. Onze doelstelling is om de slaagkans voor de primaire inkomens op peil te houden. Om de kansen op de woningmarkt voor deze groep te vergroten heeft Volkshuisvesting, net als de andere Arnhemse corporaties, het huurbeleid in 2015 aangepast, waardoor

## Tabel: Resultaten toewijzingen

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| Sociale huurwoningen verhuurd aan primaire doelgroep | 902 (71,5%) | 905 (84%) | 933 (84%) | 828 (87%) |
| % Passend toegewezen (norm: ≥ 95%) | | | | 98,4% |
| | | | | |
| Verhuringen volgens Europese inkomensnorm | | | | |
| - aan inkomen tot € 35.739* (norm: ≥ 80%) | 93% | 98% | 98% | 939 (98,2%) |
| - aan middeninkomens € 35.739 - € 39.874* (norm ≥ 10%) | 7% | 2% | 2% | 15 (1,6%) |
| - aan hogere inkomen > € 39.874* (norm ≤ 10%) | | | | 2 (0,2%) |
| *) *peiljaar* 2016 | | | | |

## Tabel: Verhuurde woningen

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal verhuurde woningen | 1.259 | 1.208 | 1.211 | 1.038 |
| - waarvan in de sociale huursector | 1.199 | 1.083 | 1.105 | 956 |
| - % sociaal t.o.v. alle verhuurde woningen | 95% | 90% | 91% | 92% |

## Tabel: Passend toewijzen in 2016

| | | toewijzing | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **huishoudgrootte** | | **passend** | **niet passend** | **totaal** | **% passend** |
| 1 persoon | geen AOW | 580 | 5 | 585 | 99,1% |
| | wel AOW | 16 | 1 | 17 | 94,1% |
| 2 personen | geen AOW | 117 | 6 | 123 | 95,1% |
| | wel AOW | 10 | 0 | 10 | 100,0% |
| 3 en meer personen | geen AOW | 94 | 1 | 95 | 98,9% |
| | wel AOW | 1 | 0 | 1 | 100,0% |
| **Totaal te verantwoorden toewijzingen** | | **818** | **13** | **831** | **98,4%** |
| **AOW-leeftijdsgrens in* 2016*: 65,5 jaar* | | | | | |

meer betaalbare woningen op de markt kunnen komen. De slaagkans[1] voor de primaire doelgroep voor een woning in Arnhem was 5,1% (tweede helft 2016). Een jaar eerder – zonder passend toewijzen - was deze slaagkans 6,2%. De slaagkans is dus afgenomen. De vraag nam in Arnhem iets toe; het aanbod in Entree daalde licht. Dit komt ook omdat meer woningen via bemiddeling werden verhuurd (aan bijzondere doelgroepen, waaronder de statushouders).

1 Slaagkans: het aantal verhuringen ten opzichte van het aantal actief woningzoekenden in een half jaar.

### Kengetallen woonruimteverdeling

- 14.817 actief woningzoekenden hebben in 2016 gereageerd op vrijkomende woningen bij Volkshuisvesting.
- Het gemiddeld aantal reacties per advertentie bedroeg 192 (tot € 586), 102 (€ 586 - € 628) en 44 (€ 628 - € 710).
- Van de vrijkomende woningen van Volkshuisvesting is 9% toewezen aan huishoudens t/m 22 jaar; 79% aan huishoudens van 23 t/m 54 jaar en 13% kwam terecht bij senioren (55+).
- 9,1 procent van de woningzoekenden in Arnhem heeft in 2016 een woning bij een corporatie gekregen.

## 1.3 Verkoop van woningen uit ons bezit

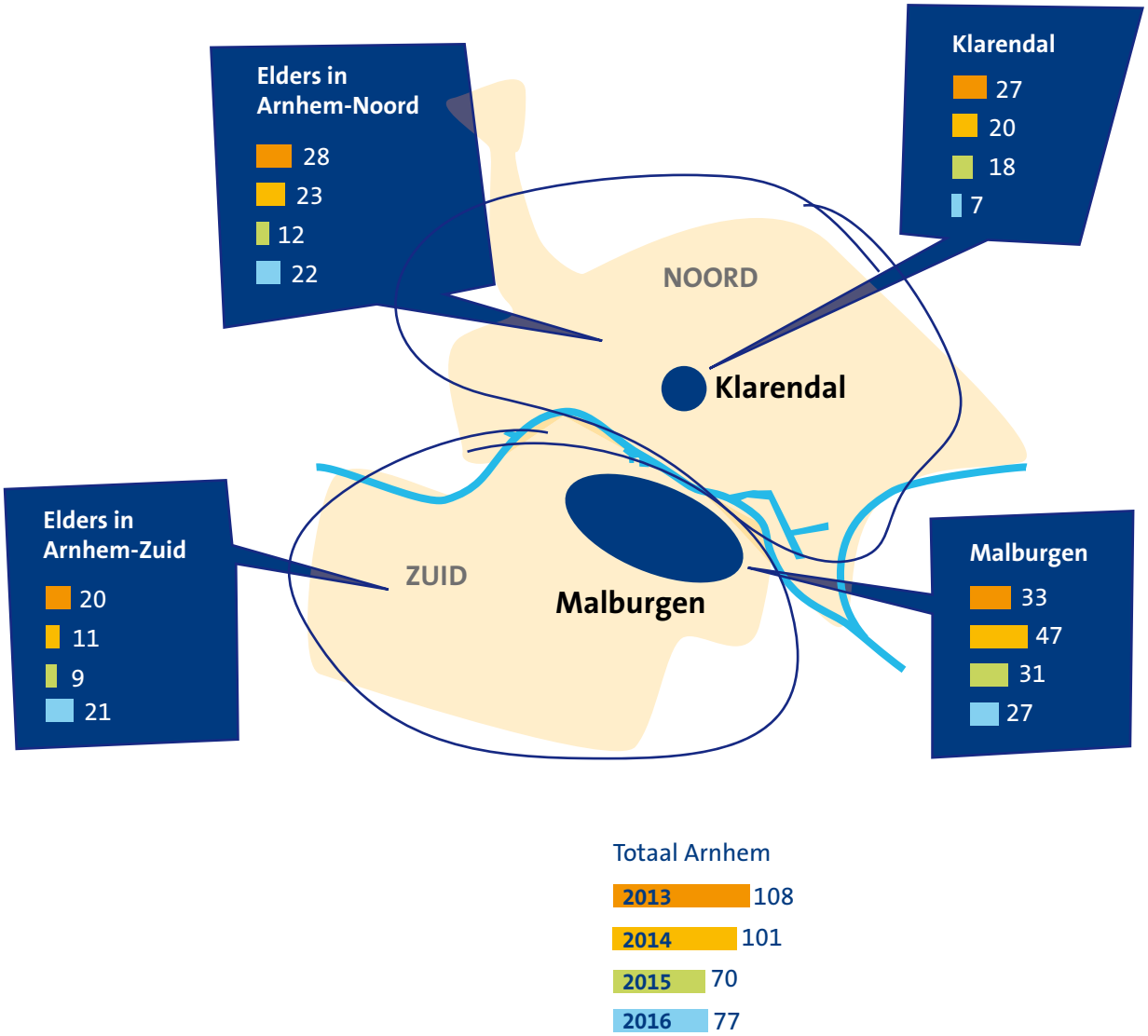
### A. Beleid

Wij verkopen bij mutatie vooraf geselecteerde sociale huurwoningen in wijken waar de differentiatie tussen huur- en koopwoningen onvoldoende is. Ook huurders kunnen hier hun woning kopen. Een goede balans tussen huur- en koopwoningen is bevorderlijk voor de leefbaarheid in buurten en wijken. Geliberaliseerde woningen verkopen we zo mogelijk bij een woningmutatie.
Voor 2016 was onze doelstelling om 60 bestaande woningen te verkopen, waarvan 31 uit het sociale segment.

### B. Resultaten

Van de 77 in 2016 verkochte woningen zijn er 75 uit de bestaande voorraad (49 DAEB en 26 niet-DAEB). Wij hebben twee Koopgarantwoningen (niet-DAEB) teruggekocht en er zijn ook weer twee Koopgarantwoningen verkocht.

**Tabel: Verkoop woningen uit ons bezit**



*Begeleid wonen door 's-Heeren Loo aan de Huissensestraat*

## 1.4 Woningen voor specifieke aandachtsgroepen en mensen die zorg nodig hebben

### A. Beleid

Volkshuisvesting huisvest mensen die begeleiding nodig hebben bij het wonen. We werken met verschillende partijen samen: onder meer Iriszorg (verslaafden en crisisopvang), RIBW (begeleid wonen) en instellingen voor mensen met een (verstandelijke) beperking (Driestroom, Siza, J.P. van de Bentstichting, 's-Heeren Loo, Philadelphia), organisaties die mensen begeleiden met psychiatrische en persoonlijke problemen (Zorggroep Kans) en jeugdzorgaanbieders (Pactum, Trifoliumzorg en Pluryn).
Wij helpen samen met collega-corporaties doelgroepen via rechtstreekse toewijzing. Dat zijn behalve cliënten uit de maatschappelijke opvang inclusief jongeren en cliënten die doorstromen vanuit beschermd en begeleid wonen-projecten ook vluchtelingen met een verblijfsvergunning (vergunninghouders). We huisvesten ze verspreid over de stad.
Een deel van ons vastgoed maken we geschikt voor mensen met fysieke beperkingen. Deze woningen zijn gelabeld en worden toegewezen aan mensen die een indicatie hebben op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Bij levensloopgeschikte woningen zijn alle primaire ruimten meestal op één etage waardoor iemand met een rollator uit de voeten kan. Nieuw gebouwde woningen zijn allemaal levensloopgeschikt.

### B. Resultaten

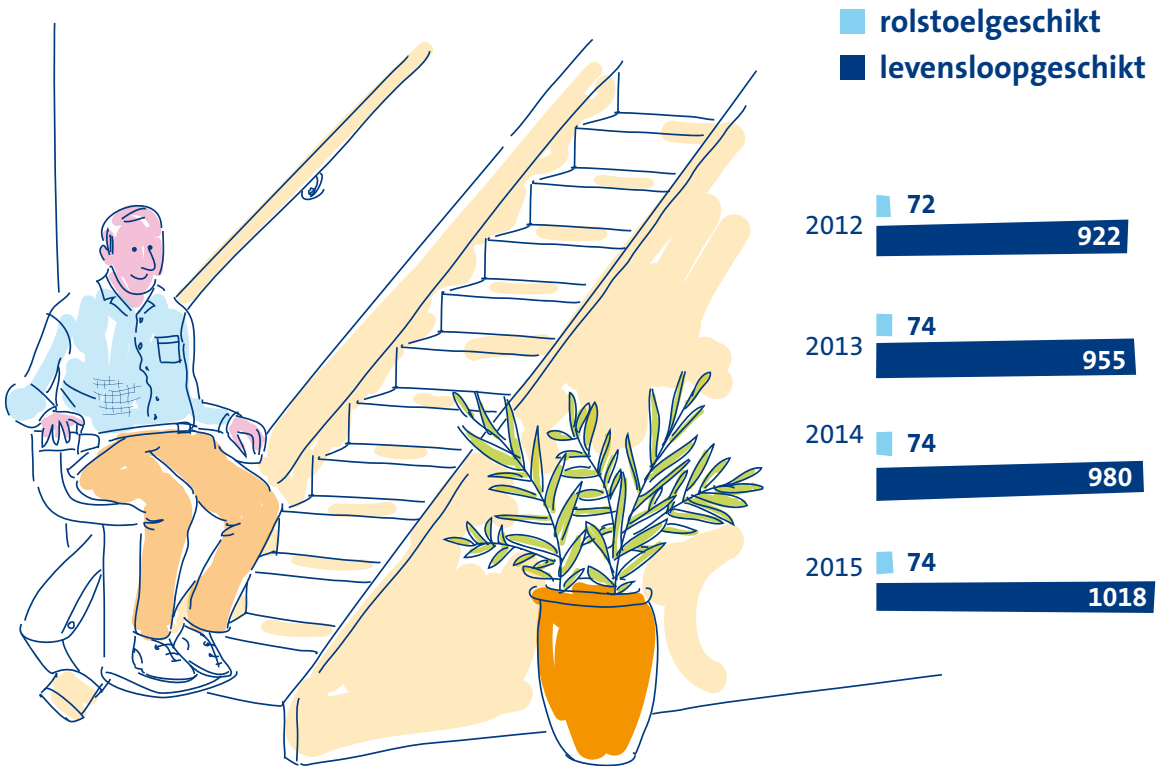
#### Daklozen

Via de stedelijke Doorstroomtafel worden daklozen voorgedragen aan corporaties voor huisvesting. Jaarlijks zijn er in principe 20 woningen beschikbaar. In 2016 zijn op deze manier zeven huishoudens aan huisvesting geholpen, waarvan drie door Volkshuisvesting.
Tot en met 2016 zijn inmiddels tien woningen beschikbaar gesteld voor (langdurig dakloze) cliënten van het RIBW in het kader van het Kr8-project 'Housing First' en is besloten het project te continueren.

#### Vergunninghouders

Volkshuisvesting huisvest vluchtelingen die hier mogen blijven. Voor grotere gezinnen hebben we acht woningen aangekocht, in wijken met relatief weinig sociale huurwoningen.
De rijkstaakstelling voor Arnhem voor 2016 hebben gemeente en corporaties ruimschoots gehaald. Er is zelfs sprake van een voorstand. Volkshuisvesting heeft 110 wooneenheden beschikbaar gesteld ten behoeve van de huisvesting van 116 personen en na gezinshereniging 183 personen. Daarnaast zijn 78 minderjarige vergunninghouders door ons gehuisvest via jeugdzorginstellingen.

**Aantal rolstoel- en levensloopgeschikte woningen**




In de uitvoering werken corporaties onder meer samen met de gemeente Arnhem en Vluchtelingenwerk Oost Nederland.

### Mensen met een beperking

Het aantal levensloopgeschikte woningen is toegenomen door met name de oplevering van de nieuwbouw aan de Huissensestraat en een correctie op de appartementen aan de Zonnedauwweg. In 2016 zijn 59 levensloopgeschikte woningen (opnieuw) verhuurd.

Het aantal rolstoelgeschikte woningen is gelijk gebleven. In het appartementencomplex in Fluvium zijn tweewoningen gerealiseerd voor twee zwaar gehandicapten. Dit project is verkocht aan AXA, inclusief deze twee woningen.
Onder de rolstoelgeschikte woningen vallen ook de 30 woningen in Kronenburg en Stadseiland die specifiek bestemd zijn voor verhuur op voordracht van de Stichting Fokus. Er zijn tien rolstoelgeschikte woningen (opnieuw) verhuurd in 2016.

## 1.5 Ontwikkeling van de vastgoedportefeuille

## A. Beleid

De behoefte aan woningen in Arnhem is nog steeds groot. Met nieuwbouw kunnen we een deel van die behoefte invullen. Wij bouwen daarom woningen in de sociale huursector. Met nieuwbouw komt er meer differentiatie in de wijken. Verkoop van woningen uit de bestaande voorraad draagt daar ook aan bij. Het bouwen van koopwoningen past niet meer in het primaire takenpakket van corporaties. Voor enkele locaties in Malburgen en Nieuwe Kadekwartier zoeken we geschikte beleggers.

We houden tot en met 2020 onze voorraad sociale huurwoningen in de kernvoorraad in stand. Het gaat dan om 11.276 woningen met een maximale netto huur van € 628,76 (prijspeil 2016).

## B. Resultaten

Als voorbereiding op de scheiding in DAEB/niet-DAEB hebben wij scherper gekeken naar de definiëring van de classificatie als bedrijfsonroerend goed en maatschappelijk onroerend goed. Gevolg daarvan is dat in 2016 eenheden zijn overgeheveld van de ene naar de andere categorie. Wij kenmerken in 2016 19 eenheden als maatschappelijk vastgoed.

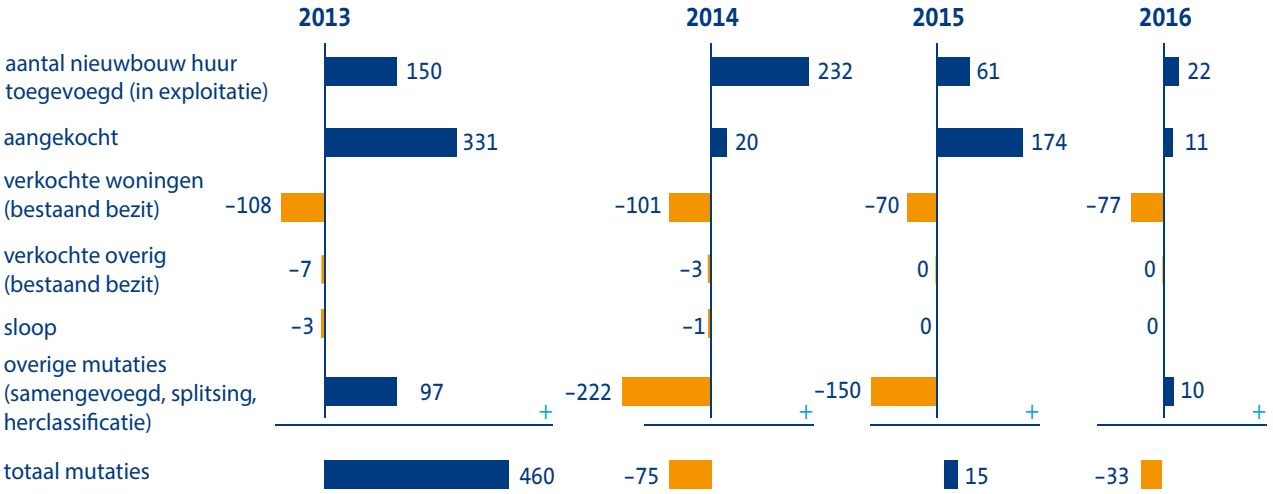
In 2016 zijn enkele slecht verhuurbare zelfstandige appartementen opgesplitst in onzelfstandige eenheden waar statushouders in zijn gehuisvest. Dit verklaart de stijging van het aantal onzelfstandige woningen.

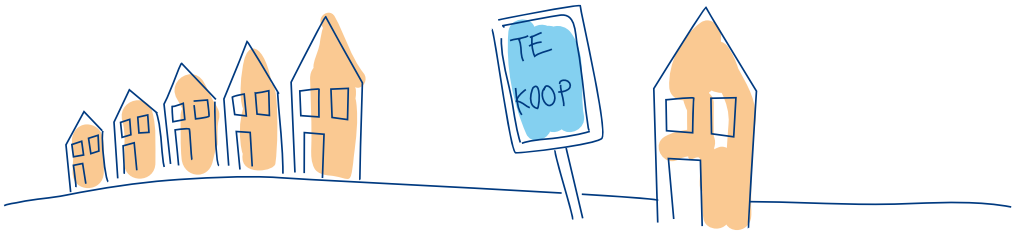
## Tabel: Het totale vastgoed van Volkshuisvesting Arnhem (per 31 december)

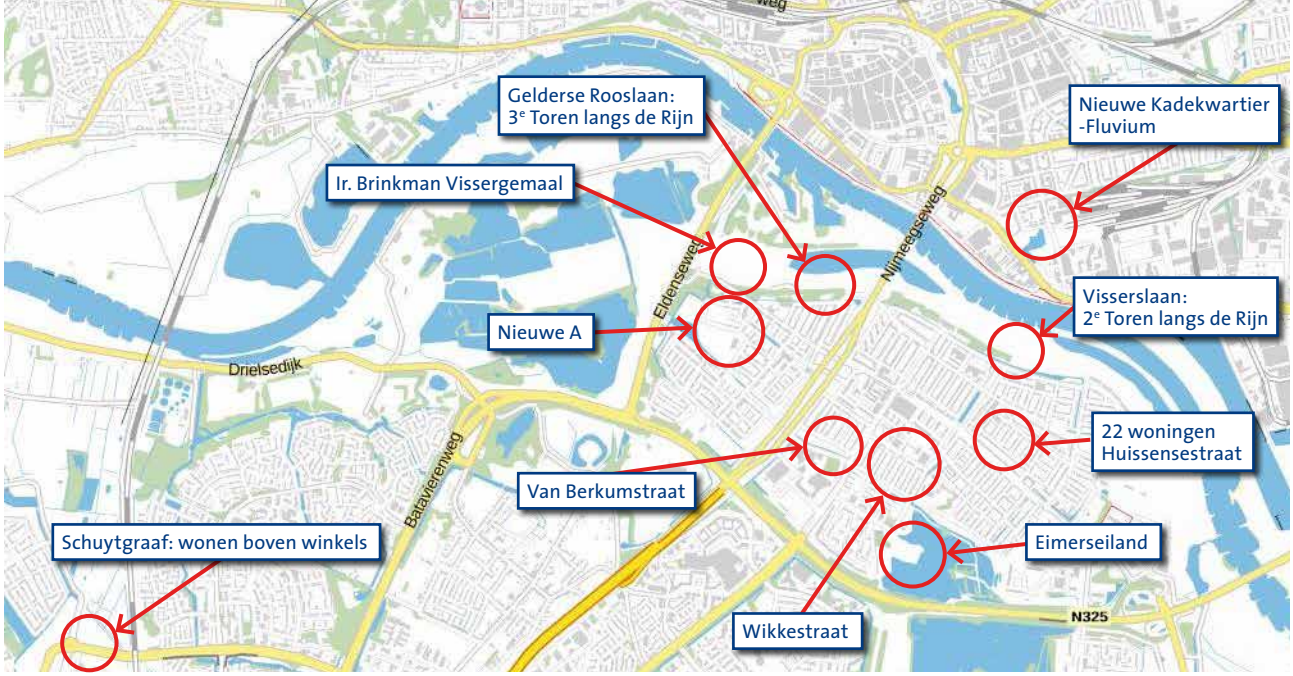
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| zelfstandige huurwoningen | 12.472 | 12.564 | 12.712 | 12.665 |
| onzelfstandige huurwoningen | 264 | 268 | 225 | 263 |
| **subtotaal huurwoningen** | **12.736** | **12.832** | **12.937** | **12.928** |
| garages, bergingen e.d. 1) | 605 | 622 | 647 | 646 |
| bedrijfsonroerend goed | 194 | 249 | 215 | 456 |
| maatschappelijk vastgoed | 255 | 189 | 283 | 19 |
| **subtotaal niet woongelegenheden** | **1.054** | **1.060** | **1.145** | **1.121** |
| | | | | |
| **Totaal eigen verhuureenheden in exploitatie** | **13.790** | **13.892** | **14.082** | **14.049** |
| | | | | |
| verhuureenheden in beheer voor derden | 187 | 3 | 3 | 3 |
| | | | | |
| **totaal in exploitatie** | **13.977** | **13.895** | **14.085** | **14.052** |
| waarvan niet-DAEB | 496 | 565 | 1.234 | 1.404 |

***DAEB:*** *Diensten van Algemeen Economisch Belang. Populair gezegd omvatten DAEB-activiteiten de kerntaken van een corporatie.*
***Niet-DAEB*** *zijn commerciële activiteiten voor een corporatie en kunnen zowel bedrijfsruimtes als woningen met een huur boven € 710,68 per maand, prijspeil 2016 betreffen.*
*1) Vanaf 2015 zijn garages en bergingen als niet-DAEB-activiteit opgenomen. Daardoor is het aantal niet-DAEB-eenheden verdubbeld.*

## Veranderingen in ons vastgoed






## Overzicht nieuwbouw en ontwikkellocaties

***DrieGasthuizenGroep***

***Nieuwbouw in Nieuwe Kadekwartier***

In Fluvium is de nieuwbouw opgeleverd voor de DrieGasthuizenGroep. Ze hebben het gebouw Westerkade, op de begane grond na, in eigendom. Belegger AXA heeft het nieuw gebouwde complex met 36 appartementen van ons gekocht. De eerste huurders zijn in 2016 gearriveerd.

***Nieuwbouw in Malburgen***

Aan de Huissensestraat hebben we in 2016 22 sociale huurwoningen opgeleverd en woonruimte voor begeleid wonen door 's Heeren Loo. Vivare heeft op de van ons overgenomen grond aan de Wikkestraat ook sociale huurwoningen gebouwd en opgeleverd. Met Vivare hebben we ook overeenstemming bereikt over de verkoop van een stuk grond in Malburgen oost, dicht bij de Wheme op Eimersweide. Hier starten ze in de loop van 2017 met de bouw van 69 sociale huurwoningen.

Bij de Wheme hebben we met Blauwhoed de overeenkomst over verkoop van grond op Eimerseiland getekend. Belegger ASR heeft grond van ons gekocht aan de Van Berkumstraat en is inmiddels gestart met de bouw van 36 dure huurwoningen. Op de dijk aan de Visserslaan is Vastbouw/Vesteda gestart met de bouw van de tweede toren langs de Rijn. De grond is van ons gekocht. Pensioenfonds MN heeft aan de Gelderse Rooslaan grond van ons gekocht om hier de derde toren op de dijk te gaan bouwen. In Malburgen west bij het Nieuwe A is overeenstemming bereikt met Giesbers over verkoop van grond.
Bij elkaar gaan de partijen die grond van ons gekocht hebben de komende tijd meer dan 500 woningen bouwen.

***Nieuwbouw in Schuytgraaf***

Boven op het dak van de nieuwbouw van winkels in het centrum van Schuytgraaf worden 20 sociale huurwoningen voor ons gebouwd. De oplevering is naar verwachting in het voorjaar. Vlak daarop volgt de oplevering van de 40 woningen voor Portaal en Vivare.

## Nieuwbouw op grond van Volkshuisvesting

| Wie | Waar | Wanneer | Aantal |
|---|---|---|---|
| Vivare | Wikkestraat | 2017 (oplevering) | 66 |
| Vivare | Einersweide | 2017 (start) | 69 |
| Blauwhoed | Einerseiland | 2017 (start) | 65 |
| ASR | Van Berkumstraat | 2017 (oplevering) | 36 |
| Vesteda | Visserslaan | 2017 (oplevering) | 94 |
| MN | Gelderse Rooslaan | 2017 (start) | 116 |
| Giesbers | Nieuwe A | 2017 (start) | 63 |
| **Totaal** | | | **509** |

***Reddingsoperatie monument Ir. Brinkman Vissergemaal***
In Malburgen is de restauratie en verbouw van het oude gemaal op de dijk gestart. In het gebouw wordt een sociale huurwoning gebouwd.

***Aankopen***
We hebben acht panden aangekocht voor statushouders en twee Koopgarantwoningen teruggekocht van eigenaren. Aan de Utrechtsestraat hebben we het voormalige kantoorpand van Schoevers aangekocht om te verbouwen tot woongebouw met 26 kleine huurappartementen.

Verkoop van bestaand bezit wordt elders toegelicht.

*monument Ir. Brinkman Vissergemaal*

## Tabel: Opbouw van ons woningbezit naar type

| | aantal wooneenheden per 31-12-2013 | aantal wooneenheden per 31-12-2014 | aantal wooneenheden per 31-12-2015 | aantal wooneenheden per 31-12-2016 | aandeel woningbezit 2016 |
|---|---|---|---|---|---|
| Appartement met lift | 2.813 | 2.888 | 2.885 | 2.894 | 22% |
| Appartement zonder lift | 2.334 | 2.327 | 2.336 | 2.327 | 18% |
| Benedenwoning | 728 | 729 | 730 | 727 | 6% |
| Bovenwoning | 1.020 | 1.013 | 1.010 | 1.011 | 8% |
| Eengezinswoning | 5.533 | 5.570 | 5.717 | 5.674 | 44% |
| Winkelwoning-Atelierwoning | 44 | 37 | 34 | 32 | 0% |
| **subtotaal zelfstandige woongelegenheden** | **12.472** | **12.564** | **12.712** | **12.665** | **98%** |
| | | | | | |
| Bijzonder woongebouw | 22 | 28 | 29 | 26 | 0,2% |
| Onzelfstandige eenheid | 189 | 188 | 144 | 186 | 1,4% |
| Woonwagenstandplaats | 46 | 45 | 45 | 44 | 0,3% |
| Woonwagen | 7 | 7 | 7 | 7 | 0% |
| **subtotaal onzelfstandige woongelegenheden** | **264** | **268** | **225** | **263** | **2%** |
| **TOTAAL WOONGELEGENHEDEN** | **12.736** | **12.832** | **12.937** | **12.928** | **100%** |
| | | | | | |
| Garage | 404 | 401 | 417 | 417 | |
| Parkeerplaats | 0 | 7 | 13 | 13 | |
| Berging | 201 | 214 | 217 | 216 | |
| Bedrijfsonroerend goed | 194 | 249 | 215 | 456 | |
| Maatschappelijk vastgoed | 255 | 189 | 283 | 19 | |
| **TOTAAL NIET WOONGELEGENHEDEN** | **1.054** | **1.060** | **1.145** | **1.121** | |
| | | | | | |
| **TOTAAL eigen verhuureenheden in exploitatie** | **13.790** | **13.892** | **14.082** | **14.049** | |

# 1.6 Kwaliteit van ons woningbezit

## A. Beleid

### Kwaliteit bestaande woningen

In ons kwaliteitsbeleid is vastgelegd welke niveaus aan wooncomfort we de klant bieden. Het merendeel van het woningbezit is gelabeld met het niveau basiskwaliteit. De basiskwaliteit is ons beeld van de kwaliteitseisen die klanten aan hun woning stellen. We hebben het kwaliteitsbeleid in 2016 herijkt.

### Kwaliteit van nieuwbouw

We sluiten bij de ontwikkeling van nieuwbouwwoningen aan op de eisen van 'Woonkeur'. Hiermee kunnen de woningen als levensloopgeschikt worden beschouwd. Voor Fokus- en seniorenwoningen zijn er nog aanvullende eisen. Onze nieuwbouwwoningen voldoen aan de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen en het in 2013 binnen de (toenmalige) stadsregio Arnhem-Nijmegen gesloten Groene Akkoord.

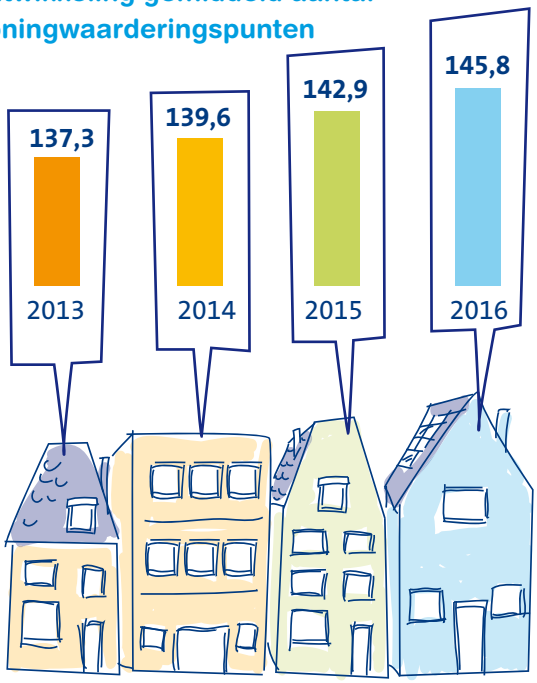
## B. Resultaten

Kwalitatief goede woningen dragen in belangrijke mate bij aan het woongenot. De systematiek van woningwaarderingspunten (WWS-punten) geeft een indicatie van de kwaliteit van onze woningen. Afgelopen jaar nam aan het gemiddeld aantal WWS-punten met bijna drie toe.

### Energielabels

Regelgeving rond energielabels is de laatste jaren aan veranderingen onderhevig geweest. 1 januari 2015 is de laatste wijziging doorgevoerd. Energie-indexen zijn in de plaats gekomen van de energielabels. De energie-index bepaalt nu het aantal woningwaarderingspunten dat in de huur mag worden meegenomen.
Door wijziging in de regelgeving is een overzicht over de voorgaande jaren niet helemaal te maken. Wel zijn de volgende effecten zichtbaar: door de toegevoegde nieuwbouwwoningen en de verduurzamingsprojecten is er een stijging in de A-labels (inclusief A++). Onderhoud en woningverbetering zorgen verder voor een opwaartse beweging van labels. Eind 2020 moet ons bezit gemiddeld label B hebben (energie-index tussen 1,2 en 1,4)

**Ontwikkeling gemiddeld aantal woningwaarderingspunten**




**Energielabels**

| | 2014 | | 2015 | | 2016 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| waardering op label | totaal | aandeel | totaal | aandeel | totaal | aandeel |
| A | 1.157 | 9% | 1.734 | 14% | 1.932 | 15% |
| B | 1.313 | 11% | 1.491 | 12% | 1.458 | 12% |
| C | 3.123 | 25% | 3.125 | 25% | 3.130 | 25% |
| D | 4.086 | 33% | 3.868 | 31% | 3.776 | 30% |
| E | 1.419 | 11% | 1.248 | 10% | 1.187 | 9% |
| F | 308 | 2% | 332 | 3% | 322 | 3% |
| G | 1.034 | 8% | 880 | 7% | 828 | 7% |
| **TOTAAL** | **12.440** | **100%** | **12.678** | **100%** | **12.633** | **100%** |
| gemiddelde energie-index: | | | 1,63 | | 1,60 | |

# 1.7 Het onderhouden van ons vastgoed

## A. Beleid

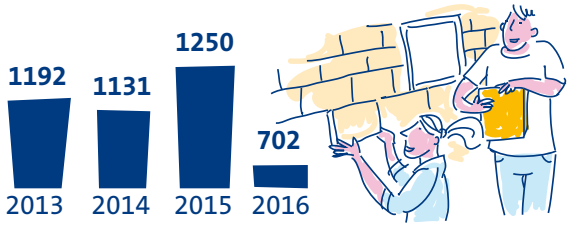
Jaarlijks plannen we voor een zesde tot een zevende deel van ons woningbezit periodiek onderhoud. Bij dit planmatig onderhoud passen we ook duurzaamheidsmaatregelen toe. Op verzoek van de huurder voeren we reparaties uit (serviceonderhoud).
Wanneer een huurder de huur opzegt, lopen wij de woning door op onderhoudszaken (mutatieonderhoud), waarna de woning weer wordt verhuurd. Ons kwaliteitsbeleid is voor medewerkers en derden het referentiekader bij reparaties, onderhoud en vernieuwing. Vervuilde tuinen, illegale bouwsels of verkeerd opgehangen schotels ergeren mensen in de buurt. Het draagt niet bij aan lekker wonen. Als dit aan de hand is, spreken we bewoners aan en zo nodig schrijven we aan.

## B. Resultaten

Aan onderhoud is in 2016 totaal € 19,9 miljoen uitgegeven. Iets minder dan in 2015. De gemiddelde totale onderhoudskosten per verhuureenheid vallen in 2016 dan ook iets lager uit dan het jaar daarvoor.

### Woningaanpassingen

op verzoek van de huurder




Huurders kunnen zelf via ons hun woning laten verbeteren. Als gevolg van ons nieuwe huurbeleid hebben we in 2016 de regels voor individuele woningverbeteringen aangepast. Voorheen verrekenden we de kosten van de aanpassingen door in de huur. Dit doen we nu alleen nog voor dat deel dat past binnen de de streefhuur. De rest van de kosten moet de huurder in een keer betalen. Het gevolg is direct zichtbaar in het dalende aantal aanvragen. De meest gevraagde verbeteringen zijn douche, toilet en tegelwerk in de keuken.

### Aanschrijvingen

We hebben in 2016 420 huurders aangeschreven vanwege vervuilde tuinen, verkeerd opgehangen schotels of illegale bouwsels. Dit zijn 150 meer aanschrijvingen dan in 2015 en het dubbele van 2014. We hebben nu een app beschikbaar om snel en eenvoudig onrechtmatigheden te melden. In veel gevallen spreken we huurders eerst mondeling aan: in persoon of telefonisch.
We schrijven eveneens buurtgericht aan om tuinen en achterpaden op te ruimen. Dat is in 2016 vele tientallen malen gebeurd. We zeggen wat verkeerd is en stimuleren en belonen positieve inzet. De brief wordt in de meeste gevallen opgevolgd door een bezoek of extra acties om bijvoorbeeld tuinen en achterpaden op te schonen. We richten ons vooral op onze hoogbouw (Immerloo, 't Duifje, Elderveld, de Laar, Presikhaaf, 't Broek) en specifieke buurten in de Geitenkamp, Klarendal, Malburgen en Schuytgraaf.
In enkele gevallen is meer nodig. De Vissenbuurt is een buurt waar de leefbaarheid zowel op fysiek als sociaal vlak

### Tabel: Onderhoudskosten

(bedragen in €)

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2016 kosten per eenheid |
|---|---|---|---|---|---|
| Serviceonderhoud | 4.629.000 | 4.218.000 | 4.518.000 | 4.812.000 | 343 |
| Mutatieonderhoud | 4.247.000 | 3.401.000 | 4.252.000 | 4.134.000 | 294 |
| Planmatig onderhoud | 7.900.000 | 6.054.000 | 9.422.000 | 7.785.000 | 554 |
| Contractonderhoud | 2.023.000 | 1.998.000 | 2.168.000 | 2.334.000 | 166 |
| Oninbare vorderingen | 273.000 | 191.000 | 157.000 | 259.000 | 18 |
| VvE bijdrage | 224.000 | 900.000 | 404.000 | 596.000 | 42 |
| Vrijval middelen door opheffing VvE | –585.000 | 0 | 0 | 0 | – |
| **Totaal onderhoudskosten** | **18.711.000** | **16.762.000** | **20.921.000** | **19.920.000** | **1.418** |
| kosten per eenheid | 1.357 | 1.207 | 1.486 | 1.418 | |

onder druk staat. Om te breken met de negatieve spiraal van aanspreken en straffen is gekozen om bewoners te belonen. Samen met bewoners, Rijnstad en gemeente zijn de tuinen opgeknapt en bloembakken gevuld. Daarbij levert Volkshuisvesting de planten en doen bewoners het werk.

## 3,5 kilometer achterpad vervangen

Aan de achterkanten van woningen in Malburgen Oost en een aantal woningen in Klarendal zijn het afgelopen jaar de achterpaden vervangen door nieuwe bestrating. Ook is nieuwe energiezuinige LED-verlichting aangebracht, aangesloten op de straatverlichting.

## Jo's Werkplaats: werkervaring bij onderhoudsprojecten

Jo's werkplaats is te vinden op de onderste verdieping van het kantoor van Volkshuisvesting. De werkplaats biedt kansen aan mensen die door allerlei omstandigheden het werken verleerd zijn. Zij doen ervaring op in de werkplaats en daarbuiten. Binnen vooral met houtbewerking, buiten met allerlei klussen. Zo heeft een ervaren schilder van een externe aannemer een van Jo's mannen onder zijn hoede genomen bij een schilderklus voor ons. Deze werkwijze van meester en gezel is alle partijen goed bevallen.
Afgelopen jaar is Jo's werkplaats onderdeel van onze exploitatie geworden. Jo's Werkplaats voert betaalde opdrachten uit voor Serviceonderhoud, veelal samen met een aannemer. Onze inzet is om de werkplaats kostendekkend te maken.
Eind 2016 waren er zeventien mensen actief. Drie werken er nog. Van de overige veertien zijn er dertien uitgestroomd. Zes van hen zijn gestopt omdat het niet ging: vanwege persoonlijke problemen of (van één persoon) herhaald negatief gedrag. Van de overige zeven vervulde er één een taakstraf, een ander is overgestapt naar Akker71 en één stroomde door naar een hoger niveau van opleiding. Maar liefst vier deelnemers vonden werk.
Een medewerker van de werkplaats is overleden. De vroege dood van Michiel Pörtzgen heeft ons allemaal geschokt.

## Akker71

Akker71 is een voormalig verzorgingshuis waarin ruim 100 mensen wonen die ter plekke kunnen leren en werken. Een deel van de bewoners krijgt ook zorg. Het is een goede plek waar naast zorgverlenende partijen ook de wijkcoaches en begeleiders van activeringstrajecten de mensen in het gebouw en uit de wijk kunnen treffen. De bewoners zorgen samen met een beperkt aantal bedrijfjes en hun bezoekers voor veel levendigheid.
Het beheer van het complex wordt gedaan door een aantal leerwerkers onder leiding van een beheerder van Volkshuisvesting. De salaris- en materiaalkosten van het beheer worden betaald uit de opbrengsten. Deze bestaan uit het onderhoudswerk in het gebouw, aangevuld met de vergoeding voor de leerwerkers vanuit de diverse instanties. Het is een kunst maar ook het ultieme doel om de leerwerkers weer zodanig te activeren dat betaald werk weer binnen handbereik ligt. Bij Akker71 zijn afgelopen jaar dertig mensen actief (geweest). Vier zijn verder gegaan met scholing, vijf hebben een stap kunnen maken naar betaald werk of hebben dat al gevonden.

*Jo's Werkplaats*

## 1.8 Duurzaamheid en energetische verbetering

### A. Beleid

Zuinig omgaan met onze omgeving dient een groot maatschappelijke belang. We willen bijdragen aan een duurzame wereld. Dat doen we door bestaande woningen energetisch te verbeteren én door te kiezen voor duurzame nieuwbouw. Gelijk met planmatig onderhoud isoleren we de woningen zoveel als mogelijk. Dit is onderdeel van onze basiskwaliteit. Lagere energielasten voor bewoners dragen bij aan betaalbaarheid van woningen voor mensen met de laagste inkomens.

Tot en met 2020 gaan we ongeveer 2.000 bestaande woningen extra energetisch verbeteren; 1.400 gemiddeld op label B en 600 op label A of beter. Eind 2020 willen we dat ons woningbezit gemiddeld label B heeft, dat wil zeggen een energie-index tussen 1,2 en 1,4. We kiezen een aanpak waarbij per locatie, afhankelijk van de omstandigheden en de stand van de techniek de optimale balans tussen duurzaamheid, investering en woonlasten gezocht wordt.

Hudsonstraat

We staan open voor initiatieven van mensen die duurzaam willen wonen. We experimenteren in een aantal gevallen om te leren en om innovaties te versnellen. We evalueren de pilots, meten de resultaten zowel van de techniek als in het comfort en, als het nodig is, stellen we bij.

### B. Resultaten

Vanaf 2014 hebben we extra geïnvesteerd in bestaande woningen die we bijna allemaal op label A hebben gebracht. In deze afgeronde projecten hebben we ruim € 24,6 miljoen geïnvesteerd en we ontvangen hiervoor van provincie en rijk samen in totaal ruim € 5,6 miljoen subsidie.

**Duurzaamheidsprojecten**
(bedragen in €)

| duurzaamheidsprojecten | aantal eenheden | begroting | realisatie kosten | kosten per eenheid | energie-label was | energielabel is (wordt) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| woningen Borgardijnstraat | 62 | | 1.901.328 | 30.667 | E | B |
| flats Floriszstraat | 48 | | 4.363.000 | 90.896 | G | A |
| flats Gelderse Roos- en Hoefbladlaan | 372 | | 11.795.724 | 31.709 | D/C | A |
| flats en woningen Willemstraat/ Schutterstraat | 185 | | 5.884.150 | 31.806 | D | A/A+ |
| flat Graslaan | 14 | | 710.449 | 50.746 | C/D/E | A/B |
| **gerealiseerd 2015** | **681** | | **24.654.651** | **36.204** | | |
| | | | | | | |
| Pijlkruidstraat | 6 | | 298.000 | 49.667 | C/D | A |
| flat Hudsonstraat | 16 | | 1.713.014 | 107.063 | G | A |
| flats Voetiuslaan | 96 | 4.445.000 | | 46.302 | D | A |
| woningen Catharijnestraat/ Paulstraat | 64 | 2.494.000 | | 38.969 | E | C |
| woningen Broekstraat | 65 | 1.091.000 | | 16.785 | F | C |
| **gerealiseerd en onderhanden 2016** | **247** | | **10.041.014** | **40.652** | | |
| | | | | | | |
| **totalen** | **928** | | **34.695.665** | **37.388** | | |

*Pijlkruidstraat*

In aansluiting op de duurzaamheidsprojecten die we in 2015 grotendeels hebben afgerond, zijn afgelopen jaar de voorbereidingen voor het verduurzamen van een aantal projecten met samen 247 woningen gestart. Alleen het werk aan de flat aan de Hudsonstraat is afgerond in 2016; de andere projecten lopen nog. De verduurzaming van de projecten waarmee we in 2016 zijn gestart doen we op eigen kracht, zonder subsidie. We investeren hierin ongeveer € 10 miljoen.

Bij de meeste projecten betalen de bewoners géén extra huurverhoging. De verduurzaming werkt wel door op de woningwaardering. Hierdoor ontstaat meestal een hogere streefhuur. Nieuwe bewoners betalen in dat geval dus wél meer, vanwege de energetische verbetering.

Eind 2016 heeft ons bezit gemiddeld energielabel label C (energie-index 1,6, in 2015 was dit 1,63).

## Pijlkruidstraat pilot

Het begon met een verzoek van een bewoner van een eengezinswoning in Malburgen die iets wilde doen aan de hoge energierekening. Wij kwamen in contact met een experimenteel concept voor verduurzaming. Samen breidden we het idee uit naar een pilot met zes andere woningen in het rijtje van acht. In iets meer dan één dag zou de woning een geheel nieuwe gevel en een nieuwe kap met zonnepanelen krijgen. De uitvoering van deze pilot nam meer tijd in beslag dan gedacht en bij de start van het stookseizoen bleken de installaties niet voldoende capaciteit te hebben. Inmiddels zijn de installaties aangepast en de bewoners erg tevreden. Een bewoner meldde al een flinke daling van de energierekening.

## Nieuwbouw ‘nul op de meter’

In Malburgen is onder de noemer ‘Energie Thuis’ in 2014 een project opgezet met nieuwbouwwoningen die zelf energie opwekken. De doelstelling was ‘nul op de meter’. De huurders waren niet tevreden over de resultaten en ze bleken gelijk te hebben. Technisch werkte het niet zoals het moest. We hebben ons ingespannen om de energiepresta-tie van woning en installaties op orde te krijgen. Bewoners konden in de loop van 2016 weer prettig wonen in een energiezuinig huis.

## Testwoning all-electric – logeerhuis

Aan de Brinkenhofsestraat zijn we gestart met het all-electric maken van een bestaande eengezinswoning met adaptieve wandverwarming. Samen met andere partijen hebben we een testwoning ontworpen. Een comfortabele, intuïtieve woning waar we zelf in willen wonen. Wat al gedaan is, doen we niet opnieuw, we hebben lessen opgehaald en proberen geheel nieuwe uitvindingen uit. We gaan de testwoning een tijdje als logeerhuis gebruiken. Niet alleen om te kijken of de techniek werkt, maar ook of het echt comfortabel wonen is.

## Immerlooflats en warmtelevering via het WarmteKrachtKoppeling-station

Volkshuisvesting en Vivare hebben samen 684 appartementen aan Brandenburgseplein, Kleefseplein en Gelderseplein. Vanaf 1995 levert NUON via een WKK-station warmte. NUON-warmte heeft het contract opgezegd per 1 januari 2017. De aanbesteding die we samen met Vivare in de markt hebben gezet is niet gelukt. We hebben overeenstemming bereikt met NUON-warmte over het overnemen van het WKK-gebouw mét installatie. De oude installatie kan nog 1 jaar doorgeëxploiteerd worden. Op 1 januari hadden de bewoners dus nog steeds verwarming. We verkennen met Vivare intussen andere mogelijkheden.

## Het energieke wijkje bij buurthuis de Hobbit

In Malburgen Oost werken we samen met rijnstad aan de opzet van hét buurthuis van de 21e eeuw, een buurthuis dat de toekomst aan kan. Samen met de gemeente proberen we ook de wereld van bewegen en sport hier aan te verbinden. Tegenover de Hobbit ligt nog een stuk grond waar nieuwbouwwoningen gepland zijn. We verkennen of deze toekomstige woningen de buurtvoorzieningen aan de overkant letterlijk van energie kunnen voorzien. Ook de Hogeschool Arnhem-Nijmegen heeft in 2016 meegeholpen met de verkenning.

## BuurtZon

We ondersteunen het huurdersinitiatief om, met gebruik van de postcoderoosregeling, grootschalig zonnepanelen te leggen. De investering vindt plaats via een door de huurders op te richten vereniging BuurtZon. Wij stellen ‘onze’ daken beschikbaar. In het afgelopen jaar zijn de inititiatiefnemers begonnen met de werving van deelnemers. Eind 2016 waren er 500 aanmeldingen. Bij voldoende deelname kan het project starten. Wanneer het project volledig wordt uitgevoerd liggen er 40.000 panelen op 5.000 daken.

## 1.9 Het betrekken van huurders bij onze activiteiten

### A. Beleid

Huurders werken op verschillende manieren samen met Volkshuisvesting. Langs formele en informele wegen. We zijn blij met de succesvolle start van een overkoepelende huurdersorganisatie. Die heeft afgelopen jaar haar rol al goede invulling gegeven met adviezen voor het beleid van Volkshuisvesting en participatie bij het maken van de prestatieafspraken met de gemeente.
Volkshuisvesting heeft vijftien bewonerscommissies verspreid over de stad. Regelmatig wordt er overleg gevoerd met deze commissies op wijk-, buurt- of straatniveau. Er is ook een aantal commissies voor één wooncomplex. We organiseren eenmaal per jaar een gezamenlijk bewonerscommissiebijeenkomst waarbij praktische zaken en beleidskwesties aan bod komen. In september zijn de commissies op excursie geweest naar het Nieuwe Kadekwartier met afsluitend een etentje.
Bij projecten op het gebied van groot onderhoud en duurzaamheid zijn bewoners actief bij de voorbereiding, uitvoering en nazorg. Soms vragen we bewoners om zitting te nemen in een projectcommissie of klankbordgroep. In 2016 hebben we dit bij twee projecten gedaan.
Natuurlijk geven we schriftelijke informatie. Maar om wensen, mogelijke problemen en bijzonderheden goed in beeld te krijgen houden we tevens inloopbijeenkomsten in proefwoningen, informatieavonden en huisbezoeken.
Via de Bovenkamer betrekken we huurders langs digitale weg. Via internet verzamelen we meningen en ideeën van bewoners rond verschillende thema's die raken aan wát we doen en hóe we het doen. De Bovenkamer bestaat uit alle huurders die ons hun e-mailadres hebben gegeven en die er geen bezwaar tegen hebben dat ze enkele malen per jaar digitaal geraadpleegd worden.

### B. Resultaten

Afgelopen jaar hebben we huurders en stakeholders in februari en september (alleen huurders) uitgenodigd om met ons mee te denken over ons nieuwe ondernemingsplan. Aan de huurdersgremia is ook een formeel advies gevraagd. Hun inbreng hebben we verwerkt in de definitieve versie.
De belangrijkste adviezen en initiatieven van onze huurdersorganisatie in oprichting:

- Advies passend toewijzen.
- Formuleren doel en visie huurdersorganisatie.
- Advies vernieuwd huurprijsbeleid.
- Meepraten over conceptondernemingsplan.
- Meepraten over prestatieafspraken.
- Deelname aan gemeentelijk debat over 'Van wijken weten', de verschuiving van gemeentelijke taken van het stadhuis naar wijkteams.
- Advies wijziging tarieven Glasfonds en Servicefonds.
- Advies beleid Individuele Woningverbetering.
- Ontvangen: Activiteitenplan Volkshuisvesting 2017.
- Werving nieuwe leden huurdersorganisatie in oprichting.
- Ondertekening prestatieafspraken.
- Advies scheidingsvoorstel.
- Advies Ondernemingsplan 2017-2020.
- Advies beleid bewonersparticipatie bij Volkshuisvesting.
- Evaluatie eerste resultaten 'passend toewijzen'.

de Bovenkamer

De Bovenkamer hebben we driemaal geraadpleegd met de volgende thema's.

- 22 maart: 'Contact met Volkshuisvesting';
- 1 september: 'Heeft u een goed idee voor uw buurt?';
- 26 september: 'Huurdersorganisatie zoekt leden'.

#### Verantwoording aan huurders

Onze huurders krijgen inzicht in onze activiteiten. Jaarverslag en jaarrekening zijn toegankelijk via onze website. Rondom het jaarverslag is meer informatie laagdrempelig beschikbaar: niet alleen tekst en foto's, maar ook filmpjes.

## 1.10 Leefbaarheid en meedoen aan de samenleving

### A. Beleid

Gemeente, huurdersorganisaties en corporaties onderschrijven de Arnhemse woonprincipes. 'Aantrekkelijke woonstad' en 'Wijken met identiteit' zijn twee van de vier pijlers van de woonprincipes. Arnhem wil een aantrekkelijke woonstad zijn met een uitstekend leefklimaat voor de burgers en aantrekkelijk voor nieuwe inwoners. De wijken vormen in hun onderlinge samenhang de 'united colors of Arnhem'. Volkshuisvesting Arnhem wil deze aantrekkelijke stad verder verrijken door met bewoners te investeren in couleur locale, in plekken, buurten en wijken.
Mensen met sociale achterstand, persoonlijke problemen of beperkingen hebben het vaak moeilijk. Als die last zich vertaalt in leefbaarheidsproblemen in buurten waar onze huurders wonen, zijn wij belanghebbenden. Wij onder-

steunen bewoners van een (deel van) een complex, straat of buurt bij het verbeteren van de leefbaarheid, veiligheid en sociale samenhang. Daaraan is veelal een verzoek van de bewoners vooraf gegaan. Op het gebied van veiligheid bijvoorbeeld: verlichting van portieken en achterpaden, verplaatsen van briefkasten, anti-inbraakvoorzieningen, voorkomen van hangplekken. Op het gebied van leefbaarheid: bloembakken, erfafscheidingen, groen bij woningen. Op het gebied van sociale samenhang: opruimacties van straat of groen, inrichten van groen.

Onder de noemer 'meedoen aan de samenleving' proberen we de leefbaarheid in de buurt te vergroten door mensen kansen te bieden. We werken samen met huurders en anderen die ideeën hebben voor de verbetering van plekken in de stad waar wij actief zijn.

## B. Resultaten

### Meedoen aan de samenleving

Meedoen aan de samenleving krijgt vorm door sociaal bestek: in onze contracten voor schoonmaak en groenonderhoud nemen we op dat een deel van de werkzaamheden wordt uitgevoerd met mensen die lang geen reguliere baan hebben gehad. In 2016 is het aandeel gegroeid naar ruim € 180.000,- ten opzichte van € 130.000,- in 2015.
Ook Jo's Werkplaats en Akker71 bieden mensen die lang niet gewerkt hebben de mogelijkheid om de draad weer op te pakken.

### MIJNwijk

ZZP'ers in Malburgen-West krijgen de kans om (reparatie) klussen voor Volkshuisvesting uit te voeren. Voorwaarde is dat ze werkloze buurtgenoten de mogelijkheid bieden om werkervaring op te doen. Inmiddels hebben vier ondernemers zich aangemeld. Op deze manier blijft het geld in de wijk en wordt de wijkeconomie gestimuleerd.
Dat is precies de essentie van het project MIJNwijk: meer wijkeconomie om de leefbaarheid en sociale samenhang in Malburgen-West te verbeteren. Dat het project een lange adem nodig heeft, wisten we van tevoren. Na ruim anderhalf jaar heeft een vaste groep bewoners verantwoordelijkheid genomen voor MIJNtuin, groen bij de flats aan de Gelderse Rooslaan. De eerste tuin is aangelegd, de tweede tuin volgt in het voorjaar en vervolgens de brug over het water, een grote wens van bewoners. Daarnaast zijn twintig wijkbewoners, voornamelijk uit de flats, gestart met de stichting Vrienden van Malburgen. Deze stichting heeft inmiddels diverse sociale activiteiten in de wijk georganiseerd. Ze proberen kostendekkend te werken en laten zich sponsoren door de lokale middenstand. Ook hebben zij meegedacht over de invulling van het aan te kopen parochiehuis.
In de loop van 2017 wordt het project MIJNwijk afgerond en geborgd.

*MIJNtuin in Malburgen*

### Initiatieven uit de stad

Op tal van plekken hebben bewoners, onder wie huurders van Volkshuisvesting, het initiatief genomen voor een buurthuiskamer of buurthuis. Wij hebben desgevraagd meegedacht en soms financieel ondersteund.

*Heropening buurthuis in Plattenburg*

***Een overzicht:***

- *Plattenburg, buurthuis.*
  In november 2016 is Buurthuis 'De Vriendenkring' feestelijk heropend. Het buurthuis is uitgebreid. De vereniging heeft met vrijwilligers het meeste werk gedaan. De plannen zijn door hen gemaakt met ondersteuning van Volkshuisvesting. De Vriendenkring telt honderden leden. De kosten voor het werk zijn gedeeld door gemeente, Volkshuisvesting en diverse fondsen.
- *Schuytgraaf,* Arnhems nieuwste wijk, een huiskamer. In de woorden van de initiatiefnemers: 'een plek voor gesprek, koffie, ontmoeting, workshop, flexplek, ontspanning of interactie'. Wij geven twee jaar huurkorting.
- *De Laar,* een huiskamer in het voormalige huismeesterskantoortje van ons appartementencomplex Millweg. Een bewoonster nam het initiatief omdat ze vond dat iedereen wel heel erg op zichzelf was. Met koffieochtenden en kaartavondjes wil ze mensen met elkaar in contact brengen en de anonimiteit doorbreken. We hebben haar de ruimte om niet in gebruik gegeven.

- *Elderveld,* in de flat Kromwijkplaats, huiskamer. Hier wonen veel ouderen. Een deel komt de deur niet uit en dreigt te vereenzamen. Enkele bewoners hebben in de (doorloop)ruimte op de begane grond een huiskamer ingericht. Het gebruik van deze ruimte is om niet. Wij hebben enkele voorzieningen aangebracht.

Nog enkele voorbeelden van initiatieven die Volkshuisvesting ondersteund heeft:

- Vanuit *Jo's werkplaats* is de tuin van de Wereldkeuken verder ingericht met grote kruidenbakken en tuinmeubilair. De tuin wordt onderhouden door een aantal buurtbewoners samen met cliënten van de Driestroom, de zorginstelling die sociaal restaurant de Wereldkeuken exploiteert.
- *Theater De Plaats* heeft samen met bewoners in Elderveld locatietheater gemaakt. De bedoeling was om sociale verbanden te versterken en eenzaamheid te bestrijden. De voorstelling bestond uit scènes op verschillende plekken in de wijk, onder andere bij onze appartementencomplexen aan het Schipholplein en Driemondplein. De bewonerscommissie Elderveld heeft bijgedragen aan de kosten van de voorstelling.
- In *Klarendal* werken we samen met het (gemeentelijke) Wijkteam Noord West en de diaconie aan het weer op weg helpen van huishoudens die vastlopen. Er was de behoefte om sommige huishoudens tijdelijk te ontlasten door ze de mogelijkheid te bieden hun was bij de Wijkwasplaats te laten doen. Dat is een bewonersinitiatief en tevens een ontmoetingsplaats. Volkshuisvesting heeft bijgedragen aan het achter-de-voordeurproject van wijkteam en diaconie. Deze bijdrage wordt uitsluitend voor huurders van Volkshuisvesting ingezet.

### Arnhemse jeugd

Arnhemse jongeren blijven bovengemiddeld vaak weg van school. De betrokken jongeren wonen relatief vaak met hun ouders in een woning van Volkshuisvesting. Een klein deel van de jongeren veroorzaakt overlast in de buurt. Met de gemeente Arnhem en de huurdersorganisaties is in de prestatieafspraken vastgelegd dat corporaties meedenken over en bijdragen aan activiteiten die schooluitval en overlast van jongeren beperken en hun kansen vergroten. Volkshuisvesting Arnhem doet dat door enkele initiatieven te ondersteunen: Ome Joops Tour, Stichting Jeugdland en de Weekendschool Arnhem. Uit overleg met de Autoriteit woningcorporaties is gebleken dat onze financiële ondersteuning aan Ome Joops Tour en Stichting Jeugdland in 2016 niet rechtmatig was. Vóór de invoering van de woningwet zijn tussen de Arnhemse corporaties (Vivare, Portaal, Volkshuisvesting) en de Weekendschool meerjarige afspraken gemaakt. Die lopen door tot en met 2018. Wij komen onze afspraken na. Dit past binnen de wettelijke kaders.

## 1.11 Beheer voor derden

### A. Beleid

Op drie panden na, beheren we inmiddels geen vastgoed meer voor andere partijen. We leveren voor 31 Verenigingen van Eigenaren (VvE's) de bestuurder. Bij verkoop van appartementen ontstaat van rechtswege een VvE, die de gemeenschappelijke belangen van de eigenaren behartigt. Er is een wettelijke plicht om een bestuur aan te stellen. Daarnaast zijn 159 woningen van Volkshuisvesting onderdeel van 27 extern beheerde en bestuurde VvE's.

### B. Resultaten,

Onderstaande tabel biedt informatie over het VvE-beheer.

**Tabel: VvE-beheer**

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| Volkshuisvesting levert bestuurder aan VvE (aantal VvE's) | 33 | 34 | 31 | 31 |
| Aantal woningen/deel Volkshuisvesting | 1.313/67% | 1.341/67% | 1.291/65% | 1.291/65% |
| Volkshuisvesting in extern bestuurde VvE's (aantal VvE's) | 12 | 17 | 20 | 27 |
| - hierin aantal woningen Volkshuisvesting | 149 | 152 | 154 | 159 |
| - hierin aantal garages Volkshuisvesting | 66 | 66 | 111 | 111 |
| Kleine VvE's (beneden-bovenwoning) - aantal woningen Volkshuisvesting | 105 | 103 | 101 | 111 |

HOOFDSTUK 2

# Ons beleidskader en de samenhang met het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid

**In dit hoofdstuk beschrijven we de samenhang tussen ons beleidskader en het gemeentelijk volkshuisvestingbeleid en welk overleg hierover is gevoerd met gemeente en andere partijen. Het gaat dan niet alleen over beleid en prestaties in 2016; het is ook een blik vooruit: de prestatieafspraken voor 2017 werden in 2016 na heel wat overleg vormgegeven. In 2016 werkten we ook aan een nieuw ondernemingsplan (2017-2020) en hebben we een scheidingsvoorstel voor ons bezit opgesteld. Volkshuisvesting is uitsluitend werkzaam in de gemeente Arnhem.**

## 2.1 Nieuwe Woningwet

De Woningwet 2015 geeft nadrukkelijk aan hoe de verhoudingen tussen corporatie, gemeente en huurdersvertegenwoordiging zijn. Maatschappelijke investeringen door corporaties krijgen hun verankering in het volkshuisvestingsbeleid van de gemeente, waaronder de woonvisie. De bijdrage van de corporatie aan dit beleid komt tot stand in samenwerking tussen corporatie, huurdersvertegenwoordiging en gemeente. Daartoe doet de corporatie op basis van haar inzichten en bedrijfsvoering een voorstel van haar bijdrage aan de gemeente: het bod. Dit bevat een – met de huurdersvertegenwoordiging afgestemd - activiteitenprogramma, waarin de corporatie duidelijk maakt wat haar bijdrage is aan de uitvoering van het gemeentelijk volkshuisvestingsbeleid.
Het bod is de basis voor het maken van prestatieafspraken tussen gemeente, corporatie en huurdersvertegenwoordiging.
Vanaf 2016 is deze cyclus van toepassing, met inachtneming van de in de wet genoemde termijnen. Het uitbrengen van het bod gebeurt dan uiterlijk 1 juli; de prestatieafspraken moeten ieder jaar vóór 15 december klaar zijn.

## 2.2 Activiteitenplan: Ons bod voor 2016

De gemeente Arnhem heeft in 2015 haar woonvisie, 'De Arnhemse Woonprincipes 2025' opgesteld. Volkshuisvesting heeft een actieve inbreng gehad bij de totstandkoming. Deze woonvisie is op 14 december 2015 vastgesteld door de Arnhemse gemeenteraad.

Ondertussen hadden we ons activiteitenprogramma voor 2016 ingevuld. We hebben dit gedaan in de vorm van een bod op de in de woonvisie benoemde doelen. Deze activiteiten zijn samengevat in het 'Activiteitenplan 2016'. Bij het opstellen van het activiteitenplan hebben we aangesloten bij de wettelijk aangegeven aandachtsvelden en de prioriteiten volkshuisvesting die door de minister zijn benoemd voor de periode 2016-2019. De thema's uit de gemeentelijke woonvisie keren in ons activiteitenplan terug.
In dit jaarverslag leggen wij verantwoording af over de realisatie van die activiteiten. Zie hiervoor ook bijlage 1.

*Winkelcentrum Schuytgraaf in aanbouw*

## 2.3 Volkshuisvestelijk kader 2016-2018

In 2016 is de gemeentelijke woonvisie op onderdelen uitgewerkt in een 'Volkshuisvestelijk kader voor 2016-2018'. Dit is de basis voor de te maken prestatieafspraken tussen gemeente, corporaties en huurdersorganisaties. Volkshuisvesting en haar huurdersvertegenwoordiging zijn door de gemeente Arnhem actief betrokken bij de totstandkoming van dit document. Dat gold ook voor de andere in deze gemeente werkzame woningcorporaties en hun huurdersorganisaties. Op 25 april 2016 is het Volkshuisvestelijk kader – met uitgewerkte doelstellingen en prioriteiten voor de korte (2017-2018) en lange termijn - door de raad van de gemeente Arnhem vastgesteld.
Het Volkshuisvestelijk kader bevat drie pijlers en een overkoepelend thema waar het gaat om de urgente opgaven voor de komende jaren:

- Duurzaam betaalbaar: het aanbieden van voldoende betaalbare huurwoningen.
- Levensloopgeschikt wonen: huisvesting bieden aan specifieke doelgroepen.
- Wijken met identiteit: inwoners van Arnhemse wijken geven invulling aan de ontwikkeling van hun wijk. Gemeente, corporaties en andere stakeholders sluiten aan.
- Duurzaamheid (overkoepelend thema): vergroten van de energieprestatie en duurzaamheid van de bestaande sociale voorraad.

Een vierde pijler uit de woonvisie - aantrekkelijke woonstad – is niet uitgewerkt in het Volkshuisvestelijk kader.
De gemeente nodigt de corporaties uit de afstemming met elkaar te zoeken en een gezamenlijk bod uit te brengen, dat de basis vormt voor prestatieafspraken, met wederkerigheid als uitgangspunt.

## 2.4 Prestatieafspraken voor 2017 en verder

De corporaties in Arnhem hebben, na constructief en intensief overleg met gemeente Arnhem en met de verschillende huurdersorganisaties in juni een gezamenlijk bod uitgebracht, met voor ieder herkenbare bijdragen aan de doelen uit het 'Volkshuisvestelijk kader' van de gemeente Arnhem. In samenspraak met onze bewonerscommissies heeft de 'Huurdersvereniging Volkshuisvesting – in oprichting' de belangen van onze huurders vertegenwoordigd.
De definitieve prestatieafspraken zijn op 6 december samen met corporaties Vivare, Portaal, Mooiland, Omnia en hun huurdersorganisaties ondertekend. Bijzonder was dat de woonwagenbewoners een apart convenant ondertekenden; als voorbode van een mogelijke uitbreiding van het aantal standplaatsen. Uniek in Nederland.

## 2.5 Mensen maken de stad: Nieuw Ondernemingsplan 2017-2020

In 2016 is gewerkt aan een nieuw ondernemingsplan. In het voorjaar hebben we onze huurders en stakeholders geraadpleegd en konden alle medewerkers een bijdrage leveren. De woonvisie van de gemeente Arnhem is gebruikt als kader voor onze maatschappelijke opgaven. Het concept-ondernemingsplan is in oktober besproken met de raad van commissarissen, huurders, ondernemingsraad, medewerkers en een aantal stakeholders. Deze consultatie heeft geleid tot een bevestiging van onze koers en aanscherping van enkele ambities. De RvC heeft op 21 november goedkeuring gegeven aan het definitieve ondernemingsplan 2017-2020 dat de naam 'Mensen maken de stad' heeft meegekregen.
We kijken positief terug op dit traject waarin we, nadrukkelijker dan voorheen, anderen hebben betrokken.

In het nieuwe ondernemingsplan geven we aan dat we huisvester blijven voor mensen met een laag inkomen en sluiten daarmee aan op de kerntaken van woningcorporaties zoals genoemd in de wet. Naast de reguliere taken als het verhuren en onderhouden van woningen richten we ons op vier maatschappelijke opgaven. Betaalbare woonlasten door een gematigd huurbeleid en forse inzet op verduurzaming van onze woningen, het beschikbaar houden van voldoende woningen voor onze doelgroep, ook door

nieuwbouw of transformaties, het versterken van sociaal beheer in de wijken en het accent op de versterking van de woonfunctie in het centrumgebied van Arnhem.

De thema's uit de prestatieafspraken sluiten aan op de opgaven die wij in ons nieuwe ondernemingsplan hebben geformuleerd.

## 2.6 Ontwerpvoorstel scheiding DAEB en niet-DAEB

De Woningwet verplicht ons om vóór 1 januari 2017 een ontwerpvoorstel in te dienen, waarbij we ons vastgoed scheiden in een DAEB- en niet-DAEB-tak. Populair gezegd: sociaal vastgoed en commercieel vastgoed. We hebben, na een consultatieronde bij gemeente, huurdersorganisatie en huurders van maatschappelijk vastgoed een Ontwerp-scheidingsvoorstel vastgesteld.

We hebben de keuze gemaakt voor een administratieve scheiding. Beide takken zijn in voldoende mate levensvatbaar. Van het totale bezit aan woningen gaat 5% over naar niet-DAEB. Met de bedrijfspanden, garages en bergingen meegeteld is circa 12% van het bezit niet-DAEB. Het Ontwerp scheidingsvoorstel is ingediend bij de Autoriteit woningcorporaties. We verwachten in de loop van 2017 goedkeuring op het voorstel te ontvangen.

*Kinderen in Malburgen*

Fair
Teas

# HOOFDSTUK 3
# Organisatie

**De ontwikkelingen in onze samenleving en onze eigen uitdagingen vragen om een organisatie die goed is toegerust. Medewerkers functioneren het beste als zij buiten en binnen op basis van dezelfde waarden en principes werken. We zoeken ook in onze organisatie energie en inspiratie op en geven de ruimte. We staan open voor initiatieven, werken samen en investeren in de ontwikkeling van medewerkers. In dit hoofdstuk een beeld van 2016.**

## 3.1 Dienstverlening

### Tevreden huurders?

Wij laten iedere twee jaar door bureau USP-Marketing Consultancy een meting uitvoeren naar de mening van onze huurders over onze dienstverlening, kwaliteit van de woning en de kwaliteit van de woonomgeving. De laatste meting dateert van 2015. De dienstverlening in totaal krijgt iedere twee jaar weer een hoger cijfer en onze scores liggen – met één uitzondering – boven het gemiddelde van vergelijkbare corporaties.

Zoals uit onderstaande tabel blijkt, is onze klant minder tevreden over de afhandeling van reparatieverzoeken dan huurders van corporaties in vergelijkbare steden. Wij streven ernaar om bij de volgende meting in 2017 bóven het landelijk gemiddelde uit te komen.
We hebben in 2016 de volgende acties ondernomen:

- Versterking van de samenwerking tussen medewerkers van Klantcontact, die reparatieverzoeken van huurders aannemen, en vaklieden en opzichters die ze verhelpen.
- Scherpere controle op uitgevoerde reparaties, onder andere door meer steekproeven. Dat geldt voor reparaties van (onder)aannemers en van onze eigen vaklieden. We kijken niet alleen naar de kwaliteit van het uitgevoerde werk, maar vragen de klant ook hoe ze het optreden van de reparateur hebben ervaren.
- Afspraken gemaakt met aannemers over hoe we samenwerken, waarbij steeds de klant - en niet het systeem of een vaste werkwijze - centraal staat. Logisch gevolg zou moeten zijn dat de klant tevredener is.
- Voor 2017 hebben we het voornemen om een nieuw klantportaal te introduceren. Hierbij kan de klant op ieder moment van de dag en nacht een reparatieverzoek melden, in veel gevallen ook al meteen inplannen en de voortgang volgen.

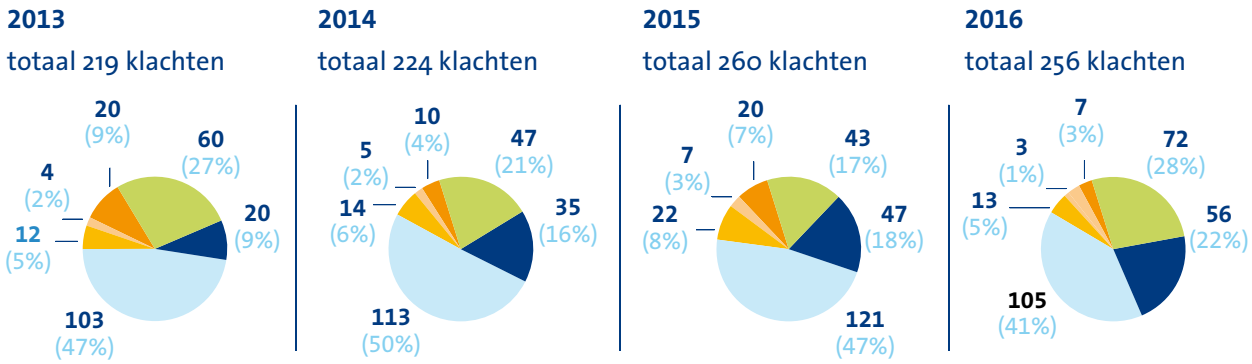
### Behandeling van klachten

Vele duizenden malen wenden huurders zich ieder jaar met vragen tot Volkshuisvesting. Wij streven ernaar om snel en volledig te antwoorden en noodzakelijke reparaties tijdig uit te voeren. Wanneer onze huurders niet tevreden zijn over de kwaliteit van het geleverde werk of de houding van de medewerkers, kunnen zij bij ons een klacht indienen. De manager van de betrokken afdeling onderzoekt de klacht. Wij nemen altijd contact op met de klager. Daarnaast is er

| | 2007 | 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | vergelijkbare-corporaties* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| De dienstverlening in totaal | 7,2 | 7,3 | 7,4 | 7,5 | 7,6 | 7,2 |
| Telefonische bereikbaarheid | 7,4 | 7,7 | 7,6 | 7,8 | 7,9 | 7,6 |
| De afhandeling van het reparatieverzoek | – | – | 6,7 | 7,3 | 7,2 | 7,4 |
| Het nakomen van afspraken | 6,9 | 7,3 | 6,8 | 7,4 | 7,3 | 7,0 |
| De klantvriendelijkheid van de medewerkers | 7,4 | 7,7 | 7,5 | 7,7 | 7,8 | – |

**Gemiddelde van vergelijkbare stedelijke corporaties in 2015.*

## Klachten




bezwaar rekening
meer dan één klacht
reparatie/onderhoud/mutatie
gedrag medewerkers
huur en servicekosten
overig

een groep huurders die bezwaar maakt tegen een rekening. In de tabellen is te zien om hoeveel klachten het gaat en in hoeveel gevallen huurders gelijk bleken te hebben.

Van de 72 ingediende bezwaren over een rekening bleek de helft niet terecht te zijn. 40% (29 bezwaarmakers) hadden deels of helemaal gelijk.

***Klachtencommissie Woningcorporaties***

De Klachtencommissie Woningcorporaties toetst op basis van ingediende klachten het beleid en het handelen van de corporaties. Zij is een onafhankelijke regionale commissie die werkt in opdracht van een aantal corporaties uit Arnhem en directe omgeving. De commissie bestaat uit een evenredig aantal vertegenwoordigers van huurders- en verhuurderorganisaties.

### Tabel: klachten over Volkshuisvesting bij de klachtencommissie

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| Totaal | 7 | 7 | 5 | 5 |
| Gegrond | 1 | 0 | 0 | 0* |

**Een klacht is nog in behandeling.*

# 3.2 Werknemers

### Beste werkgever

Mensen werken graag bij Volkshuisvesting Arnhem. Dat bleek eind 2015 uit de resultaten van het driejaarlijkse medewerkersonderzoek van Effectory. Volkshuisvesting scoorde een 8,1 als werkgever. Ruim 95% van de medewerkers is betrokken en bevlogen. Effectory concludeert dat Volkshuisvesting een goede en motiverende werksfeer heeft. Hart voor het werk en een grote inzet. Deze score leverde ons in 2016 een prijs op als 'beste werkgever in de categorie woningcorporaties'.

### Interculturele communicatietraining

In het voorjaar van 2016 hebben ruim 60 medewerkers, verdeeld in kleine groepen, deelgenomen aan de training interculturele communicatie. Enkele vluchtelingen uit Syrië, Afghanistan en Eritrea waren direct betrokken bij deze training. Doel was de blik op culturen en religies te verruimen, waardoor makkelijker contact ontstaat. Kennismaken met ander cultureel gedrag en bewuster inzicht krijgen in je eigen cultuur en gedrag kan cultuurgevoeligheden overbruggen. De training is als zeer waardevol en leerzaam ervaren.

### Samenwerk@Corporatie

Eind 2015 zijn we in het samenwerkingsverband 'Samenwerk@Corporatie' gestapt. Samen met zeventien corpo-

raties in het gebied tussen Zwolle en Arnhem werken we aan het vergroten van de arbeidsmobiliteit en duurzame inzetbaarheid van mensen. Een succesvolle actie was de stage 10 daagse in maart, waarbij 88 medewerkers in de regio bij een andere corporatie hebben meegelopen. Vanuit Volkshuisvesting gingen negen medewerkers elders kijken en we ontvingen elf medewerkers van andere corporaties.

## Leergang leidinggeven

Eind 2015 hebben we met twaalf collega's de leervragen die voor hen uit het persoonlijke ontwikkeltraject '2020' voortkwamen verwerkt in een programma op maat. In februari is onze eigen 'leergang leidinggeven' van start gegaan. In vijf blokken verdeeld over zes dagen zijn persoonlijke leervragen en verschillende aspecten van leiderschap aan bod gekomen.

## Leergang Ondernemen

Als spin-off van onze organisatieontwikkeling '2020' hebben we ook een leergang ondernemen opgezet. In februari zijn tien collega's gestart met de leergang. Doel was te ontdekken of en hoe deze deelnemers voor zichzelf zouden kunnen beginnen. Een basis is geboden voor inzicht in de mogelijkheden en de praktische vragen. Ook een ondernemersscan maakte onderdeel uit van het programma. Dit verschafte inzicht in de potentie voor ondernemerschap. De leergang is afgerond en er zijn diverse uitvliegers. Collega's met een concreet ondernemersplan, keuzes om dit nu niet (of nooit niet) te doen en de mogelijke start van een minionderneming wordt onderzocht.

## Leergang Bouwen-Regisseren

Voor de zesde keer op rij hebben we met een aantal partijen uit de regio Arnhem-Nijmegen de leergang Bouwen-Regisseren georganiseerd. Bedoeld voor medewerkers van corporaties, gemeenten, bouwers, welzijnsinstellingen en adviesbureaus die samen werken aan allerlei vormen van gebiedsontwikkeling. De leergang organiseren we samen met SIOO, het centrum voor organisatie- en veranderkunde. Samenwerken in allianties, doorbreken van stagnaties in de voortgang en het vergroten van een eigen relevant netwerk in de regio staan centraal. We slagen er steeds opnieuw in voldoende deelnemers vanuit de verschillende regionale partijen te verzamelen die graag samen willen investeren in het ontwikkelen van kennis en vaardigheden van de mensen die 'in het veld' elkaar moeten kunnen vinden. De zesde leergang startte halverwege 2016 met 16 deelnemers vanuit tien verschillende organisaties. Juist de grote diversiteit aan deelnemende bedrijven wordt telkens weer gewaardeerd.

*Chillen in Malburgen*

## Personeelsformatie

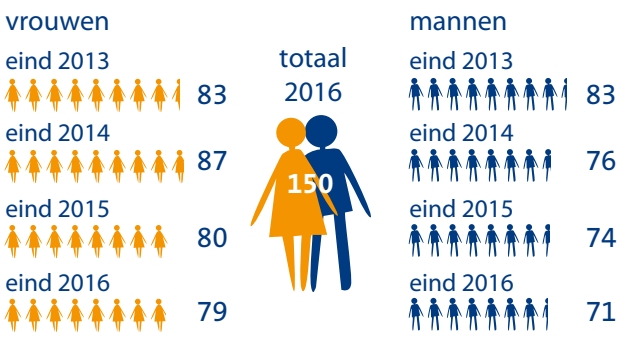
Ons beleid is om de bedrijfskosten zo laag mogelijk te houden en daar waar mogelijk in formatie terug te gaan. Geen van onze werknemers is buiten Nederland werkzaam.

### Tabel: Omvang formatie (eind van het jaar)

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|---|
| Aantal medewerkers in loondienst | 166,0 | 163,0 | 154 | 150 |
| Aantal FTE in loondienst | 142,1 | 139,3 | 133,0 | 127,7 |
| Aantal inhuurkrachten | 6,0 | 7,0 | 10 | 11 |
| Aantal FTE inhuurkrachten | 2,0 | 2,0 | 5,8 | 5,5 |
| **totaal FTE** | **144,1** | **141,3** | **138,8** | **133,2** |

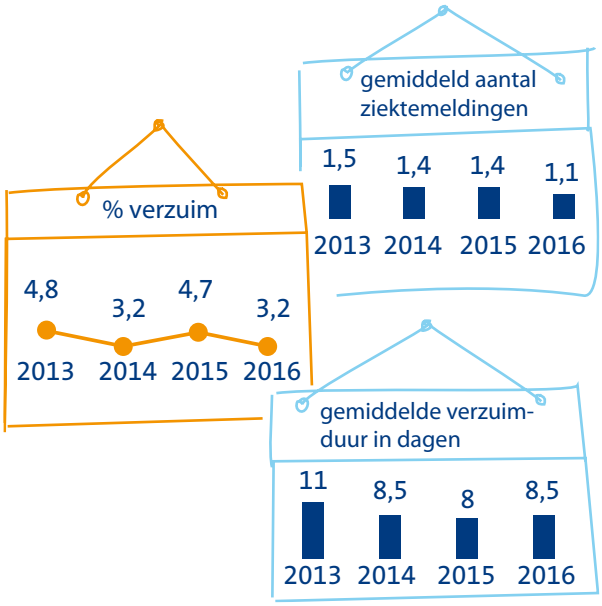
### Verdeling mannen/vrouwen

in aantallen




### Ziekteverzuim

exclusief zwangerschappen




### Tabel: deeltijd/voltijd

| | voltijd | deeltijd |
|---|---|---|
| eind 2013 | 54% | 46% |
| eind 2014 | 53% | 47% |
| eind 2015 | 52% | 48% |
| eind 2016 | 50% | 50% |

## Persoonlijke ontwikkeling

Binnen de organisatie bieden we verschillende mogelijkheden om aan de eigen ontwikkeling te werken. Tijdelijk een andere functie, deelnemen aan een project, coaching on the job, of tijdelijk werken bij een andere organisatie. Iedereen beschikt over een loopbaanbudget, te gebruiken voor de eigen ontwikkeling.

### Tabel: Gebruik van loopbaanbudget

| | aantal medewerkers | totaal besteed |
|---|---|---|
| 2013 | 83 | € 60.000 |
| 2014 | 82 | € 78.000 |
| 2015 | 46 | € 72.000 |
| 2016 | 73 | € 89.500 |

*Ondernemingsraad*

# De ondernemingsraad in 2016

## Samen op weg naar 2020 en samen mogelijk maken

2016 was een belangrijk en intensief jaar voor Volkshuisvesting. Zo ook voor de ondernemingsraad. Daar waar Volkshuisvesting in het eerste jaar met de nieuwe woningwet nog een beetje de kat uit de boom keek, zijn in 2016 de lijnen uitgezet voor de toekomst en is de nieuwe koers bepaald. Prestatieafspraken, FMR, scheiding DAEB/niet-DAEB, het nieuwe ondernemingsplan, 2020. In meerdere overleggen van de ondernemingsraad met de directie hebben we in het afgelopen jaar deze onderwerpen uitgebreid en diepgaand samen met elkaar besproken. Van wijkontwikkelaar in de afgelopen jaren naar 'het mogelijk maken van' in de komende jaren. Met de mens onverminderd centraal; Mensen maken de stad. Analoog hieraan zijn het de medewerkers die Volkshuisvesting maken en onze bijdrage aan Arnhem mogelijk maken. De ondernemingsraad heeft zich hiervoor in 2016 onverminderd ingezet. Samen op weg naar 2020 en samen mogelijk maken.

Net als in het overleg met de directie waren ook in het overleg met de raad van commissarissen het nieuwe ondernemingsplan, de organisatieontwikkeling 2020 en de samenhang tussen beide, belangrijke gespreksonderwerpen. Hoe kan Volkshuisvesting binnen de nieuwe regel- en wetgeving zo veel mogelijk zichzelf blijven, de behaalde resultaten in de wijken consolideren én voldoende blijven doen wat Arnhem nodig heeft? En hoe draagt 2020 hieraan bij? Medewerkers ontwikkelen zich en krijgen meer eigenaarschap, teams gaan zelfstandiger functioneren. Wat is hiervoor nodig? In een workshop en een werkbezoek bij een andere corporatie die al langer werkt met zelfsturende teams, hebben we ons in deze werkwijze en organisatievorm verdiept.
Tegelijkertijd met de kansen die 2020 medewerkers biedt, geeft deze soms onzekerheid en brengt de krimp van de organisatie her en der extra werkdruk met zich mee. Goed overleg en een heldere communicatie zijn en blijven cruciaal hierbij concludeerden we. In het overleg met de RvC kwam verder de notitie Toezichthouden en bestuur aan de orde. Een belangrijk document waarmee de RvC aan de verbeterpunten uit de visitatie van 2015 handen en voeten gaat geven.

In 2016 heeft de OR positief geadviseerd voor de benoeming van de nieuwe voorzitter van de RvC en de herbenoeming van één van de RvC-leden. Verder hebben we een positief advies uitgebracht met betrekking tot het preventief medisch onderzoek, met de aanvulling dat dit aan alle medewerkers moet worden aangeboden.
Het einde van het jaar sloot de OR af met een medewerkersborrel. We vertelden wat de OR zoal doet en hebben gevraagd wat collega's belangrijk vinden. Via deze weg vonden we ook drie nieuwe OR-leden voor de komende periode. We bedanken de scheidende leden en gaan in een nieuw samengestelde ondernemingsraad, samen met de directie en achterban, op weg naar 2020 en samen mogelijk maken.

## 3.3 Strategie en beleid

### Informatiebeveiliging en privacy-wetgeving

De privacy-wetgeving wordt aangescherpt, onder meer op basis van Europese afspraken. Doordat wij intensief werken met klantgegevens heeft de nieuwe wetgeving impact op onze werkprocessen. Met een projectgroep uit de organisatie hebben we in 2016 maatregelen uitgewerkt om aan de wet te voldoen. Zo is er een meldpunt voor datalekken ingericht. Met tenminste 180 leveranciers, die werken met gegevens van onze klanten en personeelsleden, sluiten we bewerkersovereenkomsten. De eerste overeenkomsten zijn eind 2016 getekend.
Met regelmaat plaatsen we berichten op intranet om bij medewerkers het bewustzijn over zaken als informatiebeveiliging en privacy te vergroten. Ook in de organisatiebijeenkomsten komt dit thema aan de orde.

### Kwaliteitsbeleid herijkt

In 2016 hebben we de diverse aspecten van ons kwaliteitsbeleid herijkt. Zo is het huurprijsbeleid bij huurdersverzoeken voor woningverbetering aangepast. Effect is dat minder woningverbeteringen volledig in de huurprijs worden verdisconteerd en de huurder zelf meer in één keer betaalt. Ook hebben we een vernieuwde beleidslijn opgesteld voor het huurprijsbeleid bij projectmatige verbeteringen en is de 'basiskwaliteit' tegen het licht gehouden.

## 3.4 Bedrijfsmiddelen

### Informatiesystemen

Eind 2015 vond een belangrijke update plaats van ons primaire informatiesysteem Empire en voerden wij digitale telefonie in. In de eerste maanden van het jaar is veel tijd en aandacht besteed aan het oplossen van een aantal problemen bij het gebruik van de nieuwe software en voorlichting over de nieuwe mogelijkheden. Vooral het DMS (document management systeem) speelde ons parten.
In ons ondernemingsplan hebben we het belang van goede en overal toegankelijke informatie onderstreept. Plaats- en tijdonafhankelijk kunnen werken (op kantoor, in de wijken, thuis) is daarmee een belangrijk speerpunt voor de verdere ontwikkeling van onze informatiesystemen en keuzes voor hardware.
Eind 2016 namen we het besluit voor de inrichting van een digitaal klantenportaal (huurders kunnen zelf digitaal zaken inzien of regelen) en functionaliteit voor reparatieverzoeken. Implementatie is uitgesteld naar 2017.
We hebben ons voorbereid op een nieuwe 'release' van Empire, waarin wijzigingen naar aanleiding van de Woningwet zijn opgenomen: onder meer gescheiden administraties voor DAEB- en niet-DAEB-vastgoed. Dit krijgt begin 2017 zijn invulling.

### Beveiligingsincidenten

In april en mei heeft Volkshuisvesting in totaal drie keer te maken gehad met een besmetting van ons netwerk door een ransomware-virus, waardoor een (beperkt) deel van onze bestanden geïnfecteerd raakte. De infecties zijn succesvol verwijderd door het terugzetten van de back-up van de vorige werkdag. Helaas houdt het terugzetten van een back-up ook in dat wijzigingen in een aantal gemaakte werkbestanden verloren raken.
Er was bij geen van deze incidenten sprake van een datalek in de zin van de aangescherpte privacy-wetgeving. Mede naar aanleiding van deze incidenten is de beveiliging van onze systemen verder opgevoerd. Na mei zijn we niet meer getroffen door een virusbesmetting.

### Perspectief kantoor Kadestraat

Het klimaatsysteem in ons kantoor aan de Kadestraat is technisch verouderd en vraagt grote onderhouds- en investeringskosten. Medewerkers ervaren diverse klachten. Naar aanleiding van deze feiten hebben we op basis van een scenarioanalyse ervoor gekozen om nog vijf tot maximaal tien jaar in het kantoor te blijven met een beperkt aantal maatregelen om storingsrisico's te beperken en het binnenklimaat te verbeteren.

*Hudsonstraat*

# HOOFDSTUK 4
# Financieel beleid

**De financiële vertaling van onze activiteiten staat in het derde deel van dit jaarverslag, de jaarrekening. In dit hoofdstuk beschouwen we de financiële positie van Volkshuisvesting en geven we een toelichting op de planning-en-controlcyclus. Ook kijken we zowel terug naar 2016 als vooruit naar de komende jaren. Dit doen we aan de hand van de kasstromen.**
**Verder zoomen we in op de bijzonderheden van de waardering van ons vastgoed, onze financieringsstrategie, onze financiële instrumenten en de belastingen. Als laatste geven wij een financieel overzicht van onze maatschappelijk bijdrage.**

## 4.1 Financiële positie

Volkshuisvesting heeft gezonde kasstromen uit de exploitatie van het bezit. Op basis van de corporatiebenchmark, is de huur per woning ongeveer € 30,- per maand lager dan gemiddeld. De onderhoudsuitgaven zijn iets hoger dan in de sector en de bedrijfskosten zijn gelijk aan het gemiddelde. De financiële ratio's ICR en de DSCR[1] zijn enigszins beter dan het gemiddelde van de corporaties.

Zowel de gemiddelde marktwaarde als de gemiddelde volkshuisvestelijke waarde van een woning van Volkshuisvesting is circa € 7.000,- lager dan gemiddeld. Wat betreft het bezit is er geen sprake van achterstallig onderhoud. Wel is er een grote opgave om het bezit verder te verduurzamen. De gemiddelde schuld per woning is € 1.000,- onder het gemiddelde. Dat betekent dat de Loan to Value ook gunstiger is dan het gemiddelde van alle corporaties. De solvabiliteit op basis van marktwaarde is gelijk aan die van de sector.

De kasstromen uit exploitatie worden al jaren aangevuld met een opbrengst die wordt gegenereerd door de verkoop van woningen uit het bezit. Jaarlijks gemiddeld 60. De operationele kasstroom en de verkoopopbrengsten samen leveren jaarlijks een te investeren bedrag op waarmee onze plannen gerealiseerd kunnen worden.

De WSW-kengetallen zijn positief en allemaal ruim aan de goede kant van de streep.

## 4.2 Planning-en-controlcyclus

Het vertrekpunt van ons handelen is vastgelegd in de Strategische visie. Het is onze waardenoriëntatie. Vanuit de hier opgenomen grondgedachten over mens en maatschappij, wonen, werken en ondernemen worden keuzes gemaakt.

De financiële doorrekening van onze plannen doen we in de Financiële meerjarenraming (FMR). In 2016 hebben we vier FMR-en opgesteld. Eén als startpunt, één met de marktwaarde in verhuurde staat, één met het nieuwe ondernemingsplan en één als basis voor het scheidingsvoorstel (tevens dPi). Jaarlijks stellen we een begroting op met daarin de gedetailleerde budgetten voor het komende jaar.

We verantwoorden ons drie maal per jaar in de Tussenrapportage. In deze rapportage brengen we verslag uit van onze prestaties. Ook van de financiële gevolgen daarvan. De risico's worden in kaart gebracht en besproken. Waar nodig sturen we bij. Op jaarbasis stellen we een jaarverslag en jaarrekening op.

Ter ondersteuning van de strategie en het beleid beschikt Volkshuisvesting over een doelstelling per wijk en een strategie per cluster. Deze zijn opgenomen in de wijkvisies en in het strategisch voorraadbeleid.
Afzonderlijke investeringen toetsen we aan het Investeringsstatuut. We kijken of een investering in vastgoed of een voorstel tot strategische samenwerking binnen de Strategische visie, het ondernemingsplan en de wijkvisie past en of de investering voldoet aan de financiële kaders.

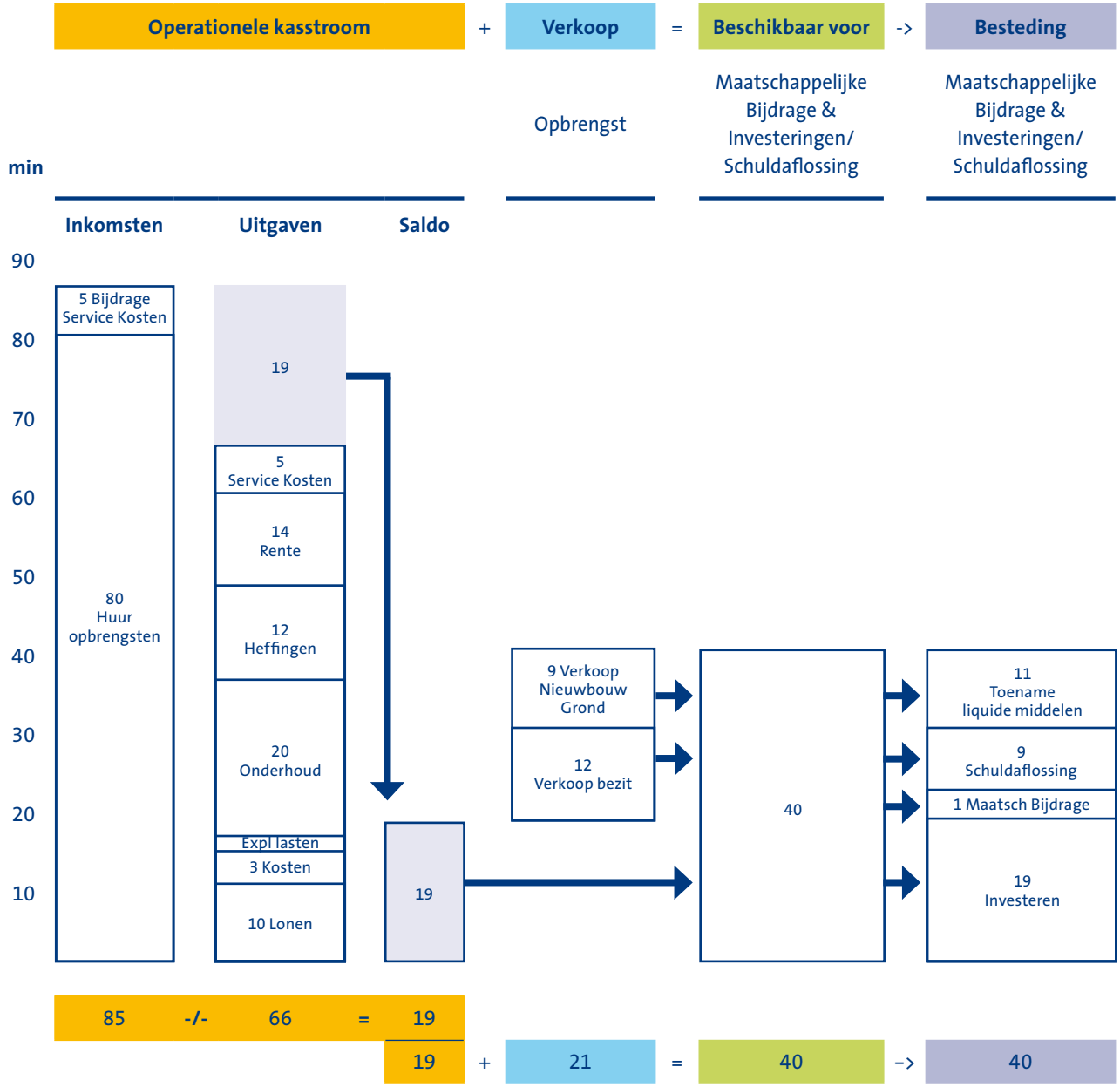
1 ICR: interest coverage (dekkings) ratio; DSCR: debt service coverage ratio.

## 4.3 Financiële terugblik

In de onderstaande tabel laten wij schematisch de kasstromen van 2016 zien. De basis voor deze kasstromen wordt gevormd door onze reguliere exploitatie van het bezit. De inkomende kasstroom bestaat voornamelijk uit huurinkomsten. De uitgaande kasstroom kent als grote componenten onderhoud, heffingen, rente en kosten waaronder de lonen. Per saldo houden wij € 19 miljoen over aan onze exploitatie.
Tevens verkopen wij jaarlijks een aantal woningen uit ons bezit. Dit brengt in 2016 een kasstroom van € 12 miljoen met zich mee. In 2016 hebben wij ook eenmalige verkoopopbrengsten van € 9 miljoen. Deze zijn het gevolg van de verkoop van een nieuwbouwcomplex in het Nieuwe Kadekwartier en de verkoop van grondposities. De gehele verkoopopbrengst is € 21 miljoen.
De totale inkomsten bedragen daarmee € 40 miljoen. Van dit bedrag hebben we in 2016 € 19 miljoen uitgegeven aan investeringen in en aan het bezit. € 1 miljoen hebben we uitgegeven als maatschappelijke bijdragen. Voor de resterende € 20 miljoen hebben wij ook nieuwbouw en investeringen in duurzaamheid gepland, deze uitgaven lopen echter door naar 2017 waardoor we eind 2016 € 11 miljoen meer in kas hebben en € 9 miljoen schuld hebben afgelost.

### Kasstromen 2016

(bedragen in miljoen euro's)



## 4.4 Financiële vooruitblik

De nieuwe woningwet vraagt ook van Volkshuisvesting om een scheiding aan te brengen tussen de sociale (DAEB) en commerciële (niet-DAEB) bedrijfsvoering. Wij hebben gekozen voor een administratieve scheiding. Hiervoor hebben we in 2016 een ontwerp-scheidingsvoorstel ingediend bij de minister. In 2017 krijgen we daar een reactie op. In 2018 gaat de scheiding formeel in. In 2017 gaan we de scheiding wel al doorvoeren in onze systemen. Ook in de meerjarige doorkijk van onze kasstromen hebben we deze scheiding aangebracht. Om de niet-DAEB tak op weg te helpen verstrekt DAEB een startlening van € 40 miljoen aan niet-DAEB. Deze lening is in 2020 volledig afgelost.

In de hierna volgende twee tabellen staan de begrote kasstromen voor de komende jaren en de bijbehorende kengetallen.

### Tabel: Kasstromen 2017-2021

(bedragen x €1.000)

| DAEB | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| Operationeel | 11.724 | 15.648 | 15.510 | 14.452 | 14.258 |
| Verkoop | 3.313 | 3.666 | 3.981 | 4.068 | 3.826 |
| Investering | –38.591 | –33.823 | –39.158 | –16.785 | –14.915 |
| Financiering | 10.943 | 14.509 | 19.667 | –1.735 | –13.169 |
| Dividend van niet-DAEB | | | | | 10.000 |
| **Mutatie liquide middelen** | **–12.611** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| ***Mutatie leningenportefeuille*** | ***–1.057*** | ***5.509*** | ***10.669*** | ***–11.737*** | ***–13.166*** |
| | | | | | |
| **Niet-DAEB** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** |
| Operationeel | 2.025 | 2.791 | 2.662 | 2.595 | 2.799 |
| Verkoop | 14.137 | 7.660 | 7.112 | 8.124 | 7.585 |
| Investering | –5.052 | –1.321 | –399 | –686 | –406 |
| Financiering | –12.156 | –9.156 | –9.156 | –10.156 | –156 |
| Dividend van niet-DAEB | | | | | –10.000 |
| **Mutatie liquide middelen** | **–1.046** | **–26** | **219** | **–123** | **–178** |
| ***Mutatie leningenportefeuille*** | ***–156*** | ***–156*** | ***–156*** | ***–156*** | ***–156*** |
| | | | | | |
| **Totaal** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** | **2021** |
| Operationeel | 13.749 | 18.439 | 18.172 | 17.047 | 17.057 |
| Verkoop | 17.450 | 11.326 | 11.093 | 12.192 | 11.411 |
| Investering | –43.643 | –35.144 | –39.557 | –17.471 | –15.321 |
| Financiering | –1.213 | 5.353 | 10.511 | –11.891 | –13.325 |
| Dividend van niet-DAEB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Mutatie liquide middelen** | **–13.657** | **–26** | **219** | **–123** | **–178** |
| ***Mutatie leningenportefeuille*** | ***–1.213*** | ***5.353*** | ***10.513*** | ***–11.893*** | ***–13.322*** |

### Tabel: Kengetallen FMR

| DAEB | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|---|---|---|---|---|
| | norm | | | | |
| Intrest Dekkings Ratio | >=1,4 | 1,83 | 2,29 | 2,25 | 2,05 |
| Debt Service Coverage Ratio | >=1,0 | 1,5 | 1,58 | 1,58 | 1,52 |
| Loan to Value (Bedrijfswaarde) | <75% | 69,6% | 69,6% | 71,8% | 70,3% |
| Solvabiliteit | >20% | 47,0% | 48,0% | 48,0% | 50,0% |
| Dekkingsratio | <50% | 37,3% | 37,2% | 38,1% | 37,1% |
| Direct Rendement | – | 2,2% | 2,4% | 2,3% | 2,3% |
| | | | | | |
| **Niet-DAEB** | | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| | norm | | | | |
| Intrest Dekkings Ratio | >=1,8 | 2,39 | 3,58 | 4,34 | 6,06 |
| Debt Service Coverage Ratio | >=1,0 | 0,07 | 0,38 | 0,35 | 0,29 |
| Loan to Value (Bedrijfswaarde) | <75% | 30,2% | 22,5% | 14,4% | 5,0% |
| Solvabiliteit | >20% | 61,0% | 67,0% | 73,0% | 80,0% |
| Dekkingsratio | <50% | 28,8% | 21,3% | 14,1% | 4,9% |
| Direct Rendement | – | 4,1% | 4,2% | 3,9% | 3,8% |

De niet-DAEB Debt Service Coverage Ratio zit onder de ondergrens. Dit wordt veroorzaakt door de door ons zelf gekozen, relatief hoge aflossingsbedragen van de interne lening aan niet-DAEB. Vanaf 2021 heeft niet-DAEB nauwelijks nog leningen waardoor de DSCR niet meer van belang is.

## 4.5 Waardering van het vastgoed

In 2016 is Volkshuisvesting overgeschakeld naar waardering van haar bezit op basis van marktwaarde in verhuurde staat. Dit hebben we gedaan omdat het wordt voorgeschreven in de woningwet.
Binnen dit wettelijk kader hebben wij gekozen, voor zover het woningen en maatschappelijk vastgoed betreft, voor de toepassing van de zogenaamde basisvariant. Dit is een modelmatige toepassing om tot de marktwaarde te komen. De marktwaarde wordt berekend op basis van door de wet vastgestelde parameters. De uitkomst is niet gevalideerd door een taxateur. Tevens geeft de waarde een representatief beeld van de waarde van het bezit in totaal, maar niet per definitie van ieder vastgoedcomplex afzonderlijk.

Voor de bepaling van de waarde van ons bedrijfsonroerend goed hebben wij wel een taxateur ingeschakeld.

In de onderstaande tabel is de marktwaarde voor de DAEB en niet-DAEB complexen weergegeven.

### Tabel: Samenstelling marktwaarde vastgoed (2016)

| | DAEB | | Niet-DAEB | | TOTAAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Aantallen | x € 1.000 | Aantallen | x € 1.000 | Aantallen | x € 1.000 |
| Zelfstandige woongelegenheden | 12.304 | 1.104.260 | 302 | 48.896 | 12.606 | 1.153.156 |
| Onzelfstandige woongelegenheden | 263 | 13.058 | – | – | 263 | 13.058 |
| Bedrijfs onroerend goed | – | – | 423 | 26.268 | 423 | 26.268 |
| Maatschappelijk onroerend goed | 18 | 1.832 | – | – | 18 | 1.832 |
| Parkeren | – | – | 646 | 6.267 | 646 | 6.267 |
| Intramuraal | – | – | – | – | – | – |
| Overig | – | – | – | – | – | – |
| **Totaal** | **12.585** | **1.199.149** | **1.371** | **81.431** | **13.956** | **1.200.250** |

## 4.6 Financieringsstrategie

In 2016 heeft Volkshuisvesting aan de hand van een aantal intern geformuleerde regels haar financieringsstrategie opgesteld.

- We breiden onze leningenportefeuille niet uit. We hanteren een bovengrens van € 446 miljoen. Eind 2016 is de beschikbare ruimte ruim € 8 miljoen.
- Een uitbreiding van de leningenportefeuille kan alleen nog plaatsvinden uit strategische overwegingen.
- Alle uitgaven moeten daarom gefinancierd worden uit de operationele kasstroom en uit de opbrengst van de verkopen van ons bezit.
- Jaarlijks verkopen we een aantal woningen uit onze voorraad. Vervolgens bouwen of kopen we eenzelfde aantal woningen terug. Globaal gebruiken we hier de verkoopopbrengst van onze woningen voor.
- Jaarlijks verbeteren, verduurzamen of transformeren we een gedeelte van ons bezit. Globaal gebruiken we hier onze jaarlijkse operationele kasstroom voor.
- Een eventuele uitbreiding van het bezit financieren we door het verkopen van bedrijfsonroerend goed.

Door toepassing van deze principes beschikken we over een raamwerk waarbinnen het bezit qua omvang en kwaliteit op peil kan blijven, zonder het financiële risico te lopen dat uitbreiding van de leningenportefeuille met zich mee brengt.

## 4.7 Financiële instrumenten

Voor de uitvoering van haar werkzaamheden maakt Volkshuisvesting gebruik van financiële instrumenten.
In deze paragraaf geven wij een toelichting. De uitgebreide versie staat in de jaarrekening.
In de volgende tabel staan alle financiële instrumenten opgesomd. Ze zijn onderverdeeld naar leningen zonder derivaat en leningen met derivaten. Ook is zowel de nominale waarde opgenomen, onder schuldrest, als de marktwaarde.

***Leningen zonder derivaat***
Het merendeel van de financiële instrumenten bestaat uit gewone leningen, zonder derivaten. Deze leningen hebben een vaste rente en een vaste looptijd. De huidige rentestand, einde 2016, is veelal lager dan de rentepercentages van deze leningen. In het hypothetische geval dat we de leningen voortijdig zouden willen beëindigen, moet er een boeterente betaald worden, waardoor er meer terugbetaald moet worden dan de nominale waarde van de lening. De marktwaarde in deze tabel heeft geen resultaatconsequenties.

Daarnaast heeft Volkshuisvesting in het verleden ook derivaten aangeschaft. Onze derivaten zijn financiële instrumenten met als doel te beschermen tegen het risico van een rentestijging. In de praktijk is de rente echter gedaald, waardoor ook de derivaten een negatieve marktwaarde hebben.

***Leningen met embedded derivaat***
Een lening en een derivaat in één financieel product wordt een embedded derivaat genoemd.

Bij een basisrentelening wordt geleend tegen een rentepercentage dat op het moment van lening lager is dan de marktrente. In ruil daarvoor krijgt de geldverstrekker het recht (derivaat) om om de zoveel tijd het renteniveau opnieuw vaststellen. De negatieve marktwaarde wordt niet in het resultaat verwerkt.

Bij een extendible lening krijgt de geldlener een premie en in ruil voor die premie krijgt de geldgever het recht (derivaat)

### Tabel: financiële instrumenten
(bedragen in €)

| | | Negatieve Marktwaarde | | |
|---|---|---|---|---|
| **Financieel Instrument** | **Schuldrest** | **Lening** | **Derivaat** | **Totaal** |
| Annuitair | 36.563.315 | 4.373.832 | | 40.937.147 |
| Lineair | 6.069.525 | 1.200.142 | | 7.269.667 |
| Fixe | 185.885.072 | 21.395.333 | | 207.280.405 |
| Variabele Hoofdsom | 11.500.000 | 11.500.000 | | 11.500.000 |
| **Lening zonder derivaat** | **240.017.912** | **38.469.307** | **0** | **266.987.219** |
| | | | | |
| Basisrente | 90.500.000 | 67.724.704 | | 158.224.704 |
| Extendible | 39.200.000 | 3.235.561 | 21.272.773 | 63.708.334 |
| Extendible (verlengd) | 22.650.000 | 13.184.417 | | 35.834.417 |
| **Lening met embedded derivaat** | **152.350.000** | **84.144.682** | **21.272.773** | **257.767.455** |
| | | | | |
| Roll-over met Swap | 45.000.000 | 2.924.862 | 25.669.010 | 73.593.872 |
| **Lening met derivaat** | **45.000.000** | **2.924.862** | **25.669.010** | **73.593.872** |
| | | | | |
| **Totaal** | **437.367.912** | **125.538.851** | **46.941.783** | **598.348.546** |
| | | | | |
| Als verlies in jaarresultaten verwerkt | | | 21.272.773 | |
| Niet als verlies verwerkt (Kostprijs hedge accounting) | | | 25.669.010 | |

om na verloop van een periode de lening voort te zetten (verlenging, extended) tegen de initieel afgesproken rente. De negatieve marktwaarde wordt wel in het resultaat verwerkt.

***Leningen met derivaat***

Bij een swap, is de relatief hoge rente die hoort bij de onderliggende lening met een lange looptijd, geruild bij een derde partij tegen een lage rente met een korte looptijd. De swap is een separaat financieel instrument (derivaat). De negatieve marktwaarde wordt niet in het resultaat verwerkt door de toepassing van hedge accounting: het derivaat is louter aangetrokken voor risicobeheersing (niet voor speculatie) en de lening en het derivaat zijn aan elkaar gelijk ('effectief').

### Waardering

De extendible leningen zijn, zoals uit de bovenstaande tekst blijkt, de enige leningen waarvan de marktwaarde wordt verantwoord in het resultaat. De marktwaarde van de vier extendibles ultimo 2016 bedraagt -/-€ 21,2 miljoen. In voorgaande jaren zijn eveneens vier extendibles al omgezet in een normale lening. Voor deze vier is een negatieve marktwaarde van -/- € 14,3 miljoen verantwoord. Hierdoor is in totaliteit € 35,4 miljoen afgewaardeerd. Deze afwaardering heeft op het moment van afwaardering wel een verlies tot gevolg, maar geen uitgaande kasstroom. De afwaardering van de in een gewone lening omgezette extendibles wordt in de resterende looptijd van de lening weer ten gunste van het resultaat gebracht, zodat er over de lange termijn, per saldo, geen sprake is van winst of verlies.

### Breaks

Volkshuisvesting heeft drie swaps (leningen met derivaat). Van deze drie swaps bevatten twee swaps een zogenaamde break clausule. Ze staan in de onderstaande tabel.

Een 'break' is het recht om de swap te beëindigen tegen afrekening van de marktwaarde. De swap van € 12,5 miljoen kent een mutual break. Zowel Volkshuisvesting als de verstrekker hebben het recht de swap te beëindigen. De swap van € 25 miljoen kent een mandatory break. De break wordt verplicht beëindigd.

De breaks betekenen dat Volkshuisvesting, met de huidige rentestand en marktwaarde, over liquide middelen moet beschikken om de beëindiging te kunnen financieren. Het WSW verplicht de corporaties om in dergelijk gevallen om één jaar voor de breakdatum over zoveel liquiditeit te beschikken dat er ook voldoende geld in kas is om een additionele rentedaling van 2% te kunnen opvangen. Voor Volkshuisvesting betekent dit, dat er, wederom met de huidige rentestand, op die breakdata respectievelijk € 48 en € 14 miljoen in kas moet zijn. Inmiddels beschikken we over de mogelijkheid om € 46 miljoen aan te trekken.

## 4.8 Fiscaal beleid

Volkshuisvesting heeft in de uitoefening van haar werkzaamheden te maken met vennootschapsbelasting, omzetbelasting, overdrachtsbelasting, loonheffing en onroerend zaak belasting. Wij voldoen aan de wettelijke gestelde eisen van de belastingheffing. Voor zover binnen het wettelijk kader keuzes gemaakt kunnen worden die tot een lagere belastingdruk leiden, zal Volkshuisvesting hiervan gebruik maken. Deze keuzemogelijkheden doen zich voor bij de vennootschapsbelasting, de omzetbelasting en de overdrachtsbelasting.

### Beheersmaatregelen

De regelgeving rond vennootschapsbelasting en omzetbelasting is complex en bewerkelijk en het financieel belang is groot. Volkshuisvesting heeft een fiscalist in dienst. Deze is verantwoordelijk voor fiscale aangiftes en adviseert over te maken keuzes. Daarnaast voorzien interne procedures in het tijdig inschakelen van de interne fiscalist. Volkshuisvesting raadpleegt verschillende externe fiscalisten die de interne fiscalist adviseren en de aangiftes globaal toetsen.

### Fiscale planning

Om binnen de wettelijke kaders de belastingdruk voor de vennootschapsbelasting en de omzetbelasting zo laag mogelijk te houden, maakt Volkshuisvesting gebruik van fiscale planning.

**Tabel:Swaps met break clausule**
(bedragen in €)

| | Schuldrest | Breakdatum | Virtuele negatieve marktwaarde | Marktwaarde - 2% |
|---|---|---|---|---|
| Deutsche bank | 25.000.000 | 1–06–23 | 18.512.000 | 48.793.000 |
| **Deutsche bank** | **12.500.000** | **1–07–20** | **2.672.000** | **14.234.000** |
| **Lening met derivaat** | **37.500.000** | | **21.184.000** | **63.027.000** |

Voor de toepassing van de integrale vennootschapsbelasting heeft Volkshuisvesting een vaststellingsovereenkomst (VSO2) met de Belastingdienst gesloten. Deze overeenkomst liep tot 31 december 2013 af en wordt jaarlijks stilzwijgend verlengd.

De belastingplicht voor de vennootschapsbelasting die in 2006 is ingegaan heeft tot op heden nog niet geleid tot een belastingafdracht, omdat we nog geen winst maken. Voor de komende jaren is er nog sprake van compensabele verliezen. De eerste afdracht zal waarschijnlijk plaatsvinden in 2021.

## 4.9 Oordeel toezichthouders

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT), onderdeel Autoriteit woningcorporaties (Aw), oordeelt jaarlijks over de corporaties. Dit doet zij middels de 'integrale beoordeling'. Hierbij maakt de Aw gebruik van de verantwoordingsinformatie (dVi), de prognoseinformatie (dPi), het jaarverslag en informatie van de accountant. Het integraal oordeel is gericht op de governance, rechtmatigheid en de bescherming van het maatschappelijk vermogen.

In het oordeel stelt de Aw dat 'er geen aanleiding is tot het doen van interventies'.

Over de governance maakt de Aw geen opmerkingen. In 2015 is Volkshuisvesting gevisiteerd en in 2017 voert de Aw een governance audit uit.

Over de rechtmatigheid heeft de Aw wel een aantal opmerkingen. Zo moet er alsnog toestemming gevraagd worden voor de verkoop van een aantal nieuw gebouwde appartementen aan een derde partij, ontbrak bij de verkoop van een aantal woningen een taxatierapport en hadden we maatschappelijk vastgoed meervoudig moeten aanbesteden.

De Aw maant ons om op korte termijn de tijdelijke exploitatie van ontwikkelgebied Rijnwijk te beëindigen.

## 4.10 Verbindingen

In 2016 was er geen sprake van verbindingen.

## 4.11 Maatschappelijk bijdrage

Daar waar het nodig is, springen we niet alleen met onze organisatie bij, maar ook met een financiële bijdrage. De uitgaven in het kader van leefbaarheidsinitiatieven zijn maatschappelijke investeringen die we niet terugverdienen in geld, maar die wel bijdragen aan een leefbare en vitale buurt, waar het goed wonen is. We noemen het: maatschappelijke bijdrage.

**Tabel: Maatschappelijke bijdrage (2013 – 2016)**
(bedragen x € 1.000)

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | sociaal | fysiek |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Huismeester | 171 | 129 | 309 | 212 | 212 | – |
| Groenvoorziening | 165 | 202 | 178 | 196 | – | 196 |
| Leefbaarheid | 133 | 173 | 166 | 123 | – | 123 |
| Wonen-zorg-welzijn-educatie | 792 | 138 | 238 | 140 | 138 | 2 |
| Wonen-werken-leren | 436 | 288 | 452 | 203 | – | 203 |
| Overig | 22 | 28 | – | 4 | 4 | – |
| Bewonersinitiatieven | 22 | 9 | 25 | 4 | 4 | – |
| **Totaal Leefbaarheid** | **1.741** | **966** | **1.367** | **884** | **358** | **525** |
| | | | | | | |
| per vastgoedeenheid | | | 96,15 | 69,98 | | |

*Buurtvereniging Plattenburg*

## BIJLAGE 1

# Verantwoording activiteitenplan 2016

**In deze bijlage leggen we verantwoording af over hoe en in welke mate we invulling hebben gegeven aan de door ons voorgenomen activiteiten, gepresenteerd in het 'Activiteitenplan 2016'.**

De indeling in dit activiteitenplan sluit aan bij de wettelijk aangegeven aandachtsvelden en de prioriteiten volkshuisvesting die door de minister zijn benoemd voor de periode 2016-2019.

Ook past het overzicht in de Woonvisie van de gemeente Arnhem, die in oktober 2015 onder de noemer 'Woonprincipes 2025' werd gepresenteerd.

## 1. Leefbaarheid en maatschappelijk vastgoed

| Wat doen we? | Toelichting | Onze inzet | Resultaat 2016 |
|---|---|---|---|
| Inzet woonomgevingsploegen (WOP) voor leefbare omgeving. | In 2015 heeft er een evaluatie plaatsgevonden over de werkzaamheden en resultaten van de WOP. We zien dat de wijken waar de WOP actief is er beter bij staan. In de tijd dat de WOP is gestart waren we de wijken nog volop aan het opknappen. Het is niet meer nodig om structureel dezelfde inzet voor 2016 te reserveren. De WOP zal voor een vast aantal uren in die wijken actief blijven, waar onze huurders wonen: alleen op die plekken waar het echt nodig is. | € 211.000 | We hebben woonomgevingsploegen voor een bedrag van € 203.000 ingezet. |
| Buurtbemiddeling | Doel is het verminderen van (woon) overlast en het voorkomen van escalatie in de buurt door conflicten tussen buren of buurtbewoners in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren en zo efficiënt mogelijk aan te pakken onder begeleiding van onafhankelijke vrijwilligers. Wij dragen bij aan de financiering van de activiteiten en verwijzen door naar hulpverleners. | € 24.000 | De financiering in 2016 bedroeg € 23.000. |

| Wat doen we? | Toelichting | Onze inzet | Resultaat 2016 |
|---|---|---|---|
| Nieuwe functies voor bejaarde verzorgingstehuizen. | Twee voormalige verzorgingstehuizen in Malburgen zijn getransformeerd tot centra voor wonen, werken en ontmoeting: Akker71 en Bruishuis. Ze zijn inmiddels genomineerd voor verschillende prijzen en staan in de vakliteratuur. Het Bruishuis wordt geëxploiteerd door het Bewonersbedrijf Malburgen. In 2016 is de projectfase van Akker71 afgerond en gaan we over op een gewone exploitatie, waarbij de diverse functies zich, vanuit de bewoners, verder ontwikkelen. | Coördinator Akker71 Interne uren. | Het Bruishuis is het hele jaar door geëxploiteerd door het Bewonersbedrijf. Ze staan inmiddels in de zwarte cijfers. Akker 71 wordt bewoond door ruim 100 bewoners die allemaal een steuntje in de rug nodig hebben en begeleiding. Op de begane grond zijn (buurt)ondernemers gevestigd. Bij elkaar Akker71 is in veel opzichten een woon-werk-leer-zorgbedrijf. Eind 2016 is een nieuwe coördinator benoemd vanuit onze eigen organisatie. |
| MIJNwijk in Malburgen-West. | Bewonersgestuurde wijkontwikkeling in Malburgen-West met focus op portiekflats om wijkeconomie, sociale samenhang en leefbaarheid te stimuleren. Focus op overname taken van gemeente/ Volkshuisvesting door bewoners: afval, groen/grijs, schoonmaak, nieuwe inrichting grasvelden, verbinding kansrijk/ kwetsbaar in Malburgen West. Project loopt door in 2017. | € 175.000 Inclusief subsidie Provincie Gelderland van € 100.000 | Een groep bewoners heeft verantwoordelijkheid genomen voor het groen bij de flats. De stichting Vrienden van Malburgen is opgericht door bewoners die sociale activiteiten organiseren en de middenstand ondersteunen. ZZP'ers uit de buurt kunnen reparatieklussen uitvoeren voor Volkshuisvesting. Het project loopt door in 2017. |
| Aanpakken achterpaden/ tuinen stadsvernieuwingsgebied Klarendal. | Extra aandacht is nodig om een schone, hele en veilige woonomgeving mogelijk te maken. Beoogd effect is een hogere bewonerstevredenheid (>7,0) en een lagere mutatiegraad (lagere mutatiekosten). | € 39.000 | In Klarendal en vooral in Malburgen is 3,5 km achterpad aangepakt. Er is LED verlichting aangebracht. Het effect van deze opknapbeurt is nog niet gemeten. |
| Een nieuwe toekomst voor buurthuis de Hobbit en speeltuin Hakkebrak in Malburgen-Oost. | Een buurthuis dat wordt beheerd door een leer-werk-bedrijf. De leer-werkers wonen -tijdelijk- in een klein appartement boven het buurthuis. En in de leukste speelplaats van Arnhem-Zuid wordt gebouwd aan het Malburg-Kasteel. We helpen welzijnsorganisatie Rijnstad bij denken en ontwikkelen. | € 30.000 ontwikkelbudget en interne uren. | We hebben Rijnstad en de gemeente meegeholpen met toekomstdenken. Rijnstad zelf verkeert in turbulente tijden. De voortgang kent zijn eigen dynamiek. We liggen op koers. |

| Wat doen we? | Toelichting | Onze inzet | Resultaat 2016 |
|---|---|---|---|
| Stimuleren wijkeconomie via Geitenkamp Gildenwijk. | Leefbaarheid in de Geitenkamp is kwetsbaar en vraagt structurele aandacht. Lage arbeidsparticipatie, 86% sociale huurwoningen. Project richt zich op meer economisch draagvlak in de wijk; behoud voorzieningenniveau; meer mensen aan het werk. | € 20.000<br>Interne uren<br>Samenwerking gemeente, Vivare, Portaal en wijkpartners. | In 2016 lag de focus op het toekomstbestendig maken van het Marktplein Geitenkamp, als kloppend hart. Winkeliers, gemeente en corporaties hebben een toekomstvisie ontwikkeld. Vanaf eind 2016 wordt in de hele wijk de riolering vervangen. Met regierol voor de gemeente is dit dé gelegenheid op om op sociaal, economisch en fysiek terrein tot verbinding en versterking te komen.<br>Er is ruimte voor bewonersinitiatieven ter vergroening en participatie van ondernemers uit de wijk. |
| Behoud erfgoed Malburgen. | Onderzoek naar verwerving/verbouw Brinkman-Vissergemaal, op verzoek gemeente. Transformatie tot sociale huurwoning met bedrijfsruimte. De provincie Gelderland heeft subsidie toegekend. | | Het verbouwen van het oude gemaal naar een bijzondere sociale huurwoning is gestart. Oplevering is begin 2017. |
| Ondernemerschap in de wijk. | Bewoners/jonge ondernemers in de wijk Malburgen met kennis/advies ondersteunen met hun wens tot het opstarten/doorontwikkelen van hun bedrijfje. Project richt zich op allochtone vrouwen. | Interne uren. | Via het project MIJNwijk zijn in Malburgen contracten in voorbereiding met vier zzp'ers. Zij nemen ieder een langdurig werkloze onder hun hoede. |
| Wonen in Nederland: integratie. | We besteden extra aandacht aan de do's en don'ts van wonen in Nederland voor de toenemende groep statushouders. In samenwerking met gemeente, Rijnstad, Vluchtelingenwerk. Doel is leefbaarheid en prettig wonen te bevorderen. | Interne uren. | Op verschillende niveaus en met verschillende mensen van Volkshuisvesting praten wij mee over het beleid ten aanzien van (de huisvesting van) statushouders in Arnhem. |
| Uitbesteding werkzaamheden aan maatschappelijke organisaties gericht op activatie en re-integratie. | Het contract reinigen goten en onderhouden tuinen verkoopwoningen is uitbesteed aan een maatschappelijke organisatie gericht op activatie en re-integratie. Daarnaast hanteren we een sociaal bestek bij contracten voor schoonmaakwerkzaamheden en groenonderhoud. | € 113.000 | Bedrijven die ons groen onderhouden en de schoonmaak doen laten 15% van hun werk uitvoeren door een organisatie die zich bezig houdt met arbeidsparticipatie. Een enkel bedrijf doet dit zelfs voor 25%. |
| Jo's werkplaats. | Wij bieden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt leer-werkplekken bij Volkshuisvesting. De werkzaamheden ondersteunen bewonersinitiatieven en/of dragen bij aan 'schoon-heel-veilig' in onze buurten. | Inzet coördinator. | Bij Jo's Werkplaats zijn eind van het jaar 17 mensen actief. |
| Van Wijken Weten. | Wij ondersteunen de participatievisie van de gemeente Arnhem, waarbij (bewoners van) wijken meer zeggenschap krijgen en ideeën kunnen aanreiken (project Van Wijken Weten). Graag werken wij met de gemeente Arnhem en andere partijen samen om het gemeentelijk beleid in praktijk te brengen. | Inzet van onze ervaring en kennis. | De medewerkers van Sociale Ontwikkeling praten mee in de wijk. Op managementniveau hebben de eerste overleggen plaatsgevonden. De gemeente zoekt de samenwerking met de corporaties voor de uitvoering. |

## 2. Betaalbaarheid en bereikbaarheid voor de doelgroep

| Wat doen we? | Toelichting | Onze inzet | Resultaat 2016 |
|---|---|---|---|
| Gematigd huurprijsbeleid. | - Streefhuren op basis van prijs/ kwaliteitverhouding: merendeel op 78% van maximaal redelijke huur.<br>- Huurverhoging per 1 juli 2016 èn 2017 op basis van inflatie.<br>- Aftoppen van huurprijzen om woningen toegankelijk te houden voor de primaire doelgroep.<br>- Geen of beperkte huurverhoging bij duurzaamheidsprojecten. | Door aangepast huurprijsbeleid komende 10 jaar gemiddeld per jaar € 900.000 minder huur-opbrengsten. | Voorgenomen activiteiten voor gematigd huurprijsbeleid in 2016 gerealiseerd. |
| Beschikbaarheid van woningen. | We verkopen minder woningen bij mutatie. Deze blijven behouden in de huur. Het aantal woningen met een huurprijs tot de 2e passendheidsgrens is vergroot. Er komen daarmee meer betaalbare woningen vrij voor een nieuwe verhuring. | +1.600 woningen<br><br>(t.o.v. 2015; start-moment wijziging huurprijsbeleid) | Bij mutatie te verhuren woningen (streefhuur tot 2e passendheidsgrens):<br>2015: 7.527<br>Eind 2016: 8.544<br>Ruim 1.000 toegenomen.<br>Doelstelling niet geheel gehaald. |
| Passend huisvesten. | Huishoudens met recht op huurtoeslag huisvesten wij passend. Hun slaagkans is minstens gelijk t.o.v. 2015. De slaagkans is de verhouding tussen het aantal ver-huringen aan de doelgroep en de actieve woonvraag vanuit diezelfde groep (over een half jaar).<br>Wij monitoren de ontwikkelingen in slaagkansen. | Gelijke slaag-kansen voor de primaire doel-groep in Arnhem. | Slaagkansen:<br>1e helft 2015: 6,8%<br>2e helft 2015: 6,2%<br>1e helft 2016: 4,7%<br>2e helft 2016: 5,1%<br><br>De slaagkans van de primaire doelgroep in Arnhem is dus gedaald in 2016. Doelstelling is niet gehaald. |

## 3. Kwaliteit en duurzaamheid van woningen

| Wat doen we? | Toelichting | Onze inzet | Resultaat 2016 |
|---|---|---|---|
| Energiezuinig ma-ken van bestaande woningen. | Daar waar mogelijk in de onderhouds-aanpak verduurzamen we de woning. Vanaf 2014 geven we extra investerings-impulsen aan duurzaamheid. Voor 2016 staan de volgende duurzaamheidspro-jecten op de begroting: Voetiuslaan (96 portiekflats), Catharijnestraat (64 egw in monument), Broekstraat (65 egw). | Extra investering in duurzaamheid van 225 woningen. | In 2016 hebben we 247 woningen onderhanden genomen om ze energetisch te verbeteren.<br>Een deel is nog in de planfase.<br>We investeren daarin ruim € 10 miljoen. |
| Evaluatie experi-mentele projecten uit 2015. | We evalueren de experimentele projecten uit 2015 (Floriszstraat e.o., Pijlkruidstraat) op effecten: energetisch, woongenot, bewonersgedrag. | | De experimentele projecten monitoren we. Bij de Pijlkruid-straat heeft al een technische aanpassing plaats gevonden.<br>We gebruiken de ervaringen voor de actualisatie van beleidskaders duurzaamheid. |

| Wat doen we? | Toelichting | Onze inzet | Resultaat 2016 |
|---|---|---|---|
| Wijken die energie geven. | We praten mee met door bewoners gerunde buurthuis de Lommerd over een 'buurtbatterij'. Nieuw initiatief vanuit buurt: Spijkerenergie. | | Geen resultaten. |
| Gebied Nieuwe Kadekwartier CO2-neutraal ontwikkelen - Energie Prestatie locatie (EPL) ambitie = 8. | Afronding blok H met in totaal 120 woningen op Fluvium. Start blok J met ca. 200 woningen zodra beroep tegen het bestemmingsplan is afgerond. Alle woningen hebben een lage EPC. | 120 woningen opleveren<br>200 woningen in aanbouw. | Start van blok J in Fluvium wacht nog steeds op een uitspraak van de Raad van State. |
| Meewerken aan een test met kleine windmolentjes op hoge gebouwen. | In 2016 plaatsen we in samenwerking met Alliander 2 tot 5 kleine windmolens voor de opwekking van elektriciteit voor liften en verlichting algemene ruimtes. We werken mee aan testen voor Alliander en doen zelf ervaring en inspiratie op over duurzaamheid. | | Er is één kleine windmolen geplaatst. Deze is 'in test'. Afhankelijk van resultaten wellicht uitbreiding met molens op andere locaties. |
| Testwoning all-electric realiseren. | Om ervaring op te doen met deze innovatieve wijze van verduurzamen gaan we in een bestaande woning in de buurt Appelgaard een woning aan de binnenkant voorzien van full electric adaptieve wandverwarming. De energieprestaties en het gebruiksgemak monitoren. | | De testwoning is voorzien van de nieuwste innovatieve maatregelen en installaties. De woning gaan we twee stookseizoenen als logeerhuis gebruiken, zodat we bij kunnen stellen op techniek en comfort tijdens deze periode. Een echte testwoning dus. |
| Het energieke wijkje. | Realiseren van woningen die zoveel energie opwekken dat ze zelf energieneutraal zijn én ook nog energie gaan leveren aan speeltuin en buurthuis in de buurt. We hebben ons oog laten vallen op het gebied de Wheme in Malburgen-Oost. In samenwerking met DNV-GL (voorheen KEMA) en HAN is een subsidieaanvraag ingediend bij ministerie van EZ. | | Eind 2016 hebben bewoners, Rijnstad, peuterspeelzaal, Sportbedrijf Arnhem en gemeente Arnhem met elkaar afgesproken dat in 2017 een start wordt gemaakt met 'het buurthuis van de 22e eeuw'.<br>Verkenning met DNV-GL heeft niet geleid tot concrete resultaten. |
| Zonnepanelen op onze daken. | We verkennen de mogelijkheid om de daken van onze woningen ter beschikking te stellen aan coöperaties van huurders die gezamenlijk zonne-energie opwekken. | | Het huurdersinitiatief om grootschalig zonnepanelen op onze daken te leggen is gestart met werven van leden voor de vereniging. Er zijn circa 500 aanmeldingen. |

# 4. Huisvesting van specifieke groepen en wonen met zorg

| Wat doen we? | Toelichting | Inzet (gezamenlijke corporaties) | Resultaat 2016 |
|---|---|---|---|
| Huisvesting specifieke doelgroepen op basis van stedelijke afspraken (gemeente-corporaties). | Statushouders | Op basis van Arnhemse taakstelling: 476 personen. | Excl. gezinshereniging: 255 personen, waarvan via Volkshuisvesting 116.<br>(incl. hereniging: 502 personen waarvan 183 via Volkshuisvesting).<br>Aantal wooneenheden dat Volkshuisvesting inzette: 110.<br>Daarnaast 78 AMV-ers (minderjarigen) via instellingen; waarvan 50 via Volkshuisvesting. |
| | Doorstroming RIBW-volwassenen.<br><br>Doorstroming RIBW jongeren. | Max. 20 woningen per jaar.<br><br>Max. 20 woningen per jaar. | RIBW: 21, waarvan 10 door Volkshuisvesting<br>(volwassenen en jongeren tezamen) |
| | Housing First. | Pilot 25 woningen. | Totaal aantal van 25 is bereikt (waarvan 10 Volkshuisvesting). |
| | Dak- en thuislozen via Doorstroomtafel. | Max. 20 woningen per jaar. | 13, waarvan 3 via Volkshuisvesting. |
| | Zwerfjongeren via Zwerftafel. | Pilot max. 5 woningen. | Zwerftafel: hier is geen gebruik van gemaakt. |
| | Overig | | Moviera: Huisvesting mishandelde vrouwen: 13, waarvan 7 via Volkshuisvesting. |
| Huisvesting specifieke doelgroepen op basis van bilaterale afspraken zorginstellingen. | Doorstroming cliënten diverse instellingen. | Ongeveer 20 per jaar. | SIZA: 5<br>Pluryn: 2 |
| Toekomst flat Schipholplein (nu jongeren/studenten). | Als gevolg van teruglopende vraag naar studentenhuisvesting en nieuwe locaties voor studentenhuisvesting door SSH& bezien we de toekomst van de Schipholpleinflat (e.a.) in relatie tot andere doelgroepen. | | Schipholpleinflat: Doelgroep aangepast naar jongeren met tijdelijk contract.<br>Project gestart om in bergingsetages activiteiten met/door bewoners te starten die bijdragen aan sociale samenhang en werkgelegenheid. Project is vertraagd door aangetroffen wietplantages. |
| Heroriëntatie 'Keten van Kansen'. | Door de transities in de zorg ontstaan nieuwe verhoudingen tussen betrokken partijen en neemt de behoefte aan zelfstandige woonruimte toe. We organiseren (met anderen) een conferentie om de nieuwe vragen vanuit de zorg te inventariseren. | | Conferentie heeft plaatsgevonden.<br>Zorgorganisaties zijn uitgenodigd 'nieuwe vragen' met de corporaties te bespreken en samen tot afspraken te komen.<br>In Arnhem zijn nieuwe afspraken gemaakt voor huisvesting zorggroepen. |

## 5. Nieuwbouw en aankoop van woningen

| Wat doen we? | Toelichting | Onze inzet | Resultaat 2016 |
|---|---|---|---|
| (Kleine) woningen toevoegen aan ons bezit, onder meer om vluchtelingen met verblijfsvergunning te kunnen huisvesten. | Vergroting – door aankoop - van het aantal kleine woningen die speciaal geschikt zijn voor alleenstaanden in en om het centrum.<br>Wij kijken hierbij nadrukkelijk ook naar transformatie van kantoorpanden. | Ca. 80 woningen. | Transformatie kantoor Utrechtsestraat 35 tot 26 kleine eenheden in ontwikkeling. Oplevering in 2017. |
| Aankoop grotere woningen voor vergunninghouders. | Wij kopen op de markt verspreid over Arnhem woningen aan om grotere gezinnen te huisvesten. | 5 woningen. | 8 woningen in 2016. |
| Nieuwbouw Nieuwe Kadekwartier: Fluvium. | In 2016 willen we starten met de bouw van Blok J. We spreken met een belegger om een deel van de grond/woningen af te nemen. Blok H (o.a. DGG-woningen) wordt afgebouwd. We verhuren de bedrijfsruimten op de begane grond. | 44 won. blok H<br>25 won. blok J. | Woningen opgeleverd. |
| Nieuwbouw woningen winkelcentrum Schuytgraaf. | Oplevering 20 appartementen boven winkels in het nieuwe winkelcentrum Schuytgraaf. | 20 woningen. | Oplevering vertraagd tot voorjaar 2017. |
| Nieuwbouw Stadseiland. | Afronding Stadseiland. We hebben het voornemen om in 2016 grond voor twee urban villa's te verkopen aan een commerciële partij/belegger. | 20 woningen. | We ontwikkelen plannen om hier zelf 75 sociale huurwoningen te bouwen voor specifieke doelgroepen (ouderen). |
| Nieuwbouw Dijkzone (Oost). | Voor de bouw van een appartemententoren aan de Visserslaan contracteren we een commerciële partij. | 85 woningen (na 2016). | Gronden verkocht aan belegger Vesteda. Appartementencomplex is in aanbouw. |
| Nieuwbouw Malburgen Huissensestraat. | Oplevering 7 eengezinswoningen en 16 meergezinswoningen. | 23 woningen. | Opgeleverd. Het appartementencomplex is verhuurd aan 's Heerenloo. |
| Nieuwbouw De Wheme. | Wonen aan het water: koopappartementen en grondgebonden woningen. We contracteren een commerciële partij. | 62 woningen (na 2016). | Overeenkomst gesloten met Blauwhoed. |
| Nieuwbouw Dijkzone (West). | Voor een te bouwen appartemententoren aan de Gelderse Rooslaan zoeken we een belegger. We contracteren een partij. | 85 woningen (na 2016). | Grond verkocht aan pensioenfonds MN. |

## 6. Liberalisatie en verkoop van woningen

| Wat doen we? | Toelichting | Onze inzet | Resultaat 2016 |
|---|---|---|---|
| Verkoop bestaande woningen | In aangewezen wijken | 60 woningen waarvan 31 uit het sociale segment | 77, waarvan 49 uit het sociale segment. |

# BIJLAGE 2

# Volkshuisvesting in cijfers

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | toelichting |
|---|---|---|---|---|---|
| **Omvang en samenstelling van het vastgoed** | | | | | **Per 31 december** |
| Huurwoningen in exploitatie | 12.736 | 12.832 | 12.937 | 12.928 | |
| Garages en bergingen in exploitatie 1) | 605 | 622 | 647 | 646 | Vanaf 2015 excl scootmobiel, 2012-2014 gecorrigeerd |
| Maatschappelijk vastgoed | 255 | 249 | 283 | 19 | Nieuwe categorie vanaf 2015 |
| Bedrijfsruimte in exploitatie | 194 | 189 | 215 | 456 | |
| **Totaal aantal eenheden in exploitatie** | **13.790** | **13.892** | **14.082** | **14.049** | |
| Eenheden in beheer voor derden | 187 | 3 | 3 | 3 | 2012/2013 Bruishuis, 2014/2016 Witte school en Jacoba Verschuerstichting. |
| **Totaal aantal verhuureenheden in exploitatie** | **13.977** | **13.895** | **14.085** | **14.052** | |
| Verhuureenheden ten dienste van eigen bedrijfsvoering | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| *1) gecorrigeerde scootmobielplekken* | 168 | 175 | – | – | |
| | | | | | |
| **Ontwikkelingen in vastgoed** | | | | | |
| Nieuwbouw huur | 150 | 232 | 61 | 23 | Huureenheden woningen en niet-woningen in exploitatie genomen |
| Aangekochte eenheden | 331 | 20 | 174 | 11 | Aangekochte eenheden |
| Verkocht bestaand bezit | –108 | –101 | –70 | –77 | Verkochte eenheden |
| Verkocht overig | –7 | –3 | 0 | 0 | |
| Gesloopt | –3 | –1 | 0 | 0 | |
| Overige mutaties | 97 | –222 | –150 | 10 | Dit bevat herclassificatie, splitsing, samenvoeging. |
| **Saldo** | **460** | **–75** | **15** | **–33** | Saldo toevoegingen en onttrekkingen |
| | | | | | |
| **Verkochte woningen** | | | | | |
| Aantal woningen verkocht DAEB | 92 | 66 | 51 | 49 | |
| Aantal woningen verkocht Niet-DAEB | | 22 | 17 | 26 | |
| Aantal verkochte woningen met Koopgarant | 6 | 8 | 2 | 0 | In 2012: 5 concept 'kopen naar wens' |
| Aantal verkochte woningen met Starterslening (bestaand bezit) | 7 | 2 | 0 | 0 | |
| Aantal verkochte woningen na aankoop inruil nieuwbouw | 3 | 3 | 0 | 0 | |
| | **108** | **101** | **70** | **75** | |

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | toelichting |
|---|---|---|---|---|---|
| *Aantal verkocht bij mutatie* | 104 | 77 | 55 | 56 | |
| *Aantal verkocht aan zittende huurder* | 4 | 24 | 15 | 19 | |
| Opgeleverde nieuwbouwwoningen | 158 | 223 | 86 | 23 | Opgeleverde nieuwbouwkoop-woningen - huur en koop exclusief transformatie |
| Aantal verkochte nieuwbouw-woningen | 21 | 20 | 18 | 0 | Niet te verwarren met opge-leverde nieuwbouw. |
| Aantal nieuwbouwwoningen in aanbouw | 146 | 87 | 91 | 20 | |
| | | | | | |
| **Verhuur en incasso gegevens** | | | | | |
| Mutatiegraad | 9,5% | 8,8% | 8,8% | 8,6% | Het aantal opzeggingen als % van het totaal aantal huurwoningen |
| Aanbiedingsresultaat | 6,1 | 5,4 | 6,6 | 3,8 | Gemiddeld aantal aanbiedingen voor verhuring |
| Verhuurleegstand | 18,8 | 17,1 | 11,1 | 8,5 | Gemiddeld aantal dagen leeg-stand wooneenheden |
| Verhuringen aan primaire doelgroep (obv laagste inkomensklasse) | 72% | 84% | 84% | 87% | Het % van totale verhuringen verhuurd aan primaire doelgroep (mensen met een inkomen tot € 29.000) |
| Verhuringen volgens EC-norm 90% toets | 93% | 98% | 98% | 98% | Aantal verhuringen met huurprijs tot € 710,68 aan huurders met een inkomen tot € 34.229 |
| Aantal verhuurde woningen | 1.259 | 1.208 | 1.211 | 1.038 | Aantal opnieuw verhuurde wo-ningen |
| waarvan: - nieuwbouw | 153 | 162 | 70 | 22 | |
| Gemiddelde netto huurprijs per woning | € 445 | € 472 | € 477 | € 489 | Peildatum is 1 juli. |
| Huurachterstand in percentage van ontvangsten | 1,4% | 1,5% | 1,2% | 1,2% | Openstaande huurvorderingen als % van de totale huuropbrengsten en ontvangen vergoedingen per jaar. |
| Huurderving in % van de huren en vergoedingen | 2,5% | 2,2% | 2,0% | 1,5% | Totale huurderving als % van de totale huuropbrengsten en ont-vangen vergoedingen. |
| Huurderving wegens oninbaar in percentage van te innen jaarhuur | 0,41% | 0,29% | 0,48% | 0,24% | Afgeboekte vorderingen wegens oninbaarheid als % van de huur-opbrengsten. |
| | | | | | |

| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | toelichting |
|---|---|---|---|---|---|
| **Kwaliteit van het bezit** | | | | | |
| Gemiddeld aantal woningwaarde-ringspunten per woning | 137,3 | 139,6 | 142,9 | 145,8 | |
| Gemiddelde kosten onderhoud per eenheid | € 1.323 | € 1.205 | € 1.486 | € 1.418 | |
| | | | | | |
| **Organisatie** | | | | | |
| Formatie op peildatum in FTE's | 144,1 | 141,3 | 138,8 | 133,2 | Het aantal FTE's in dienstverband en inhuur per 31 december |
| Ziekteverzuimpercentage | 4,8% | 3,2% | 4,7% | 3,2% | Verzuimuren als % van het totaal aantal werkbare uren (excl.zwan-gerschap) |
| Personeelsbezetting per 1.000 verhuureenheden | 10,1 | 10,1 | 9,9 | 9,5 | Het aantal FTE's per 1.000 ver-huureenheden |
| | | | | | |
| **Financiële sturing** | | | | | De eerste vijf kengetallen betref-fen het toetsingskader van het WSW. |
| Interest Dekkings Ratio | 1,53 | 1,55 | 1,95 | 2,25 | Binnen de operationele kasstroom moet er ruimte zijn voor een stijging van de rentekosten van 40%. Gebaseerd op de laagste van 3 jaar historie en 5 jaar gewogen prognose. |
| Debt Service Coverage Ratio | 1,36 | 1,28 | 1,5 | 1,67 | De operationele kasstroom moet voldoende groot zijn voor rente en aflossing(=1). Gebaseerd op de laagste van 3 jaar historie en 5 jaar gewogen prognose. |
| Loan to Value | 74,7% | 70,6% | 62,4% | 64,4% | De langlopende schulden mogen maximaal 75% bedragen van de bedrijfswaarde van het bezit. |
| Solvabiliteit | 29,6% | 26,0% | 35,7% | 35,3% | Het eigen vermogen is minimaal 20% van het balanstotaal. |
| Dekkingratio | 27,0% | 26,8% | 27,3% | 27,9% | De langlopende leningen zijn maximaal 50% van de WOZ waarde van het bezit. |
| Vermogenskostenvoet | 3,56% | 3,41% | 3,15% | 3,09% | Gemiddeld rentepercentage van de leningenportefeuille. |
| Duration | 9,5 | 9,4 | 10,7 | 11,3 | Gemiddelde resterende looptijd leningenportefeuille. |
| Netto bedrijfslasten per verhuureenheid (I) | € 1.373 | € 1.676 | € 1.639 | € 1.759 | |
| Netto bedrijfslasten per verhuureenheid (II) | € 1.176 | € 1.088 | € 1.189 | € 1.263 | Exclusief leefbaarheid, verhuur-ders- en saneringsheffing. |

## DEEL II:

# Bestuursverslag
# Intern toezicht en bestuur

## Inhoud


1. Governancestructuur 64
2. Verslag van de raad van commissarissen 64
3. Samenstelling raad van commissarissen 69
4. Verslag van het Bestuur 72
5. Toekomstparagraaf 73
6. Samenstelling Bestuur en rechtspositie 73
7. Remuneratiebeleid 74
8. Risicobeheersing 75

# 1. Governancestructuur

## Actuele situatie samengevat

2016 was voor onze governance een inspirerend jaar. Tal van onderwerpen zijn de revue gepasseerd en hebben onze inzichten en opvattingen verbreed en verdiept. We zijn nog niet klaar maar veel is al bereikt zoals blijkt uit het volgende (niet limitatieve) lijstje:

- Statuten Stichting Volkshuisvesting Arnhem herzien.
- Reglement financieel beleid en beheer vastgesteld.
- (Ontwerp) Administratieve scheiding DAEB en niet-DAEB bezittingen vastgesteld.
- Business controller benoemd.
- Noodcommissarissen, conform artikel 15, lid 3 van de nieuwe statuten benoemd.
- Reglement selectie- en remuneratiecommissie vastgesteld.
- Selectie- en remuneratie commissie benoemd.
- Visie op besturen en toezichthouden doorleefd en eerste concept opgesteld.
- Risicomanagement danig onder de loep genomen.

Hierna wordt deze greep uit de actualiteit voorzien van achtergrondinformatie, nuance en samenhang.

## Structuur

Volkshuisvesting Arnhem is een stichting die wordt bestuurd door één bestuurder. De raad van commissarissen houdt toezicht op de bestuurder en op de algemene gang van zaken. De raad beslist over benoeming, beoordeling, beloning, schorsing en ontslag van de bestuurder. De raad kent drie commissies: de Auditcommissie, de Commissie maatschappelijk presteren en de Selectie- en remuneratiecommissie.

De bestuurder is verantwoordelijk voor de strategie en realisatie van de doelstellingen van Volkshuisvesting. De Strategische visie verwoordt onze opvattingen over onze maatschappelijke positie. De bestuurder vertaalt die visie in een missie en in doelstellingen in het ondernemingsplan. Volkshuisvesting betrekt belanghebbenden bij beleidsvorming. Het maatschappelijk presteren van Volkshuisvesting wordt eenmaal per vier jaar onder de loep genomen met een maatschappelijke visitatie, gedurende het jaar natuurlijk eveneens vanuit de raad zelf, ook door de inbreng van de commissie maatschappelijk presteren.

De bestuurder legt verantwoording af aan de raad. Hij verschaft de raad tijdig de informatie die nodig is voor de uitoefening van zijn taak. Ook bespreekt hij de interne risicobeheersing- en controlesystemen. De organisatie bestaat uit vier hoofdafdelingen: Wonen, Vastgoed, Financiën & Control en Strategie & Organisatie. De managers van deze afdelingen vormen samen met de bestuurder het managementteam.

De raad stelt de bezoldiging van zijn leden en van de bestuurder vast. Die is niet afhankelijk van de resultaten van de woningcorporatie.

De bestuurder is verantwoordelijk voor de kwaliteit en de volledigheid van de openbaar gemaakte financiële berichten. De raad benoemt de onafhankelijke externe accountant en stelt zijn beloning vast. De externe accountant woont in ieder geval de vergadering van de raad bij waarin over de vaststelling van de jaarrekening wordt besloten. De interne controle is een taak van de managers en van de afdeling Financiën & Control.

De business controller is op 1 januari 2017 van start gegaan (conform de vereisten van de Woningwet).

Raad van commissarissen en bestuurder onderschrijven de bedoeling en principes van de Governancecode woningcorporaties 2015 integraal. De verschillen tussen de code en onze werkwijze zijn beperkt en vormen geen reden om af te wijken van de code en 'uit te leggen'.

De documenten waarin de structuur is vastgelegd zijn gepubliceerd op onze website. U kunt die documenten als volgt vinden: www.volkshuisvesting.nl / over volkshuisvesting / onze organisatie / onze verantwoording / intern toezicht en bestuur.

# 2. Verslag van de raad van commissarissen

## Nieuwe ontwikkelingsfase Volkshuisvesting

2016 was in veel opzichten een overgangsjaar. Het is het eerste volledige jaar waarin de Woningwet van kracht was. Er is een forse inspanning geleverd om Volkshuisvesting compliant te houden. Dat heeft veel verschillende (interne en/of externe) dimensies. Om een greep te doen: de nieuwe statuten, (veel) meer regelgeving met een nadruk op governance en risicomanagement, het op stoom komen van de Autoriteit woningcorporaties, de 1e cyclus met gesprekken en afspraken met de 'lokale driehoek' ofwel onze Arnhemse volkshuisvestingspartners, de verkleining van ons werkdomein, de administratieve splitsing in een DAEB- en niet-DAEB bedrijf en de benoeming van onze eerste business controller.

Ook heeft in 2016 een nieuw ondernemingsplan het licht

gezien en is het project 2020 een nieuwe ontwikkelingsfase ingegaan. Het is inspirerend om te zien hoe krimp van de organisatie gecombineerd wordt met groei van de medewerkers in de vorm van persoonlijke ontwikkeling en vergroting van hun eigenaarschap. Tot slot is de samenstelling van de raad ingrijpend gewijzigd. Al deze veranderingen werken op elkaar in en het kost enige tijd om het geheel soepel te laten lopen. In 2017 zullen de effecten daarvan ongetwijfeld nog voelbaar zijn en bovendien staan in dat jaar nog enkele zaken op de rol zoals de herziening van de RvC- en bestuursreglementen. Toch is de raad tevreden over de in 2016 behaalde resultaten.

Onze ambities reiken echter verder. Tijdens de themabijeenkomst en vergadering op 21 november hebben raad, bestuurder en managementteam gezamenlijk de conclusie getrokken dat het nieuwe ondernemingsplan veel in gang zet, waarvoor hulde, en dat een gevoel van urgentie voor de aanscherping van onze strategische ambities voor de kernactiviteiten, breed gedeeld wordt. In eerste instantie denken we dan aan de uitbreiding van ons woningaanbod én aan de betaalbaarheid/woonlastenbeleid, de kwaliteit en de duurzaamheid van ons woningaanbod. Er kan 'een tandje bij'.
Voor zichzelf denkt de raad aan het expliciteren en realiseren van haar doelstellingen voor een effectiever en efficiënter toezicht, aan het aanhalen van de banden met de belanghouders en aan het versterken van de legitimiteit van Volkshuisvesting.

## Visie op besturen en toezichthouden

In 2015 is gestart met het doorleven van deze visie. De maatschappelijke visitatie heeft daaraan een belangrijke impuls gegeven evenals de themabijeenkomst van de raad op 23 november 2015 die geheel aan dit onderwerp was gewijd. In 2016 is dit proces voortgezet. Vrijwel in iedere vergadering van de raad is de visie (indirect) onderwerp van gesprek geweest en werd verbinding gemaakt met andere agendapunten. Dat verbrede en verdiepte onze inzichten. Op 25 april is het eerste concept van de visie gepresenteerd en besproken in de raad en met de ondernemingsraad. Dat eerste concept is goed ontvangen. In de bespreking werden meerdere paradigma's over besturen en toezichthouden zichtbaar. Geconstateerd werd dat explicitering van die verschillen het gesprek over de visie en later over de implementatie zeker ten goede zou komen. Het programma van de jaarlijkse conferentie[1] van de raad op 24 juni was vrijwel geheel opgebouwd rond het thema 'visie op (goed) bestuur en toezicht'. Aan de hand van thema's als maatschappelijk ondernemen, legitimatie, waarden en capaciteiten van de organisatie, risicomanagement én een case over een onderhouds- en energieproject van volkshuisvesting, zijn actuele ontwikkelingen in governance vertaald naar de visie op besturen en toezichthouden bij Volkshuisvesting. In november, tijdens een lange vergadering (met een groot aantal stukken die statuten en werkwijze raken) zijn wederom veel gedachten over governance gewisseld. De gedachtenvorming over de visie wordt, mede met het oog op de wisselingen in de raad, in het voorjaar van 2017 voortgezet in de richting van een concluderende notitie.

## Nieuwe statuten

Herziening van de statuten van woningcorporaties is een verplichting uit de Woningwet 2015. In de praktijk betekent dit dat bestaande statuten grotendeels onbruikbaar zijn. Aedes en VTW hebben daarom een modelstatuut ontwikkeld. De Autoriteit woningcorporaties vindt dat model een goed uitgangspunt.
Tijdens een themabijeenkomst van raad en bestuurder op 25 april is besloten het model 2016 zoals opgesteld door Aedes en VTW in principe te onderschrijven. In diezelfde bijeenkomst is dat model uitvoerig besproken met notaris mr. T.K. Lekkerkerker.

Een belangrijke wijziging is op voorstel van de bestuurder aangebracht in artikel 7 van het model: 'Taken en bevoegdheden bestuurder'. De formulering van die bevoegdheden in het model is ruimer dan in het 'oude' statuut van Volkshuisvesting. Besloten is de bevoegdheden van de bestuurder in principe niet uit te breiden (afgezien van wettelijke bepalingen) en het nieuwe statuut zoveel mogelijk in overeenstemming te brengen met het 'oude' statuut.

De notaris heeft aan de hand van de keuzes, opmerkingen en vragen het eerste concept van de nieuwe statuten opgesteld. Dat eerste concept is voorgelegd aan RvC en bestuurder. De reacties in tweede termijn zijn gebundeld en voorgelegd aan de notaris die er grotendeels met instemming kennis van heeft genomen. De wijzigingen die daaruit voortkomen heeft de notaris verwerkt in het tweede concept dat na goedkeuring door de raad op 13 juni is voorgelegd aan de Autoriteit woningcorporaties. Dit tweede concept is op 13 juli goedgekeurd door de Autoriteit. Daarna heeft de raad de statutenwijziging op 23 september (in een extra vergadering) definitief goedgekeurd. Na het passeren bij de notaris zijn de nieuwe statuten op 27 september van kracht geworden.

De reglementen worden in 2017 herzien.

1 Het programma van de conferentie is elders in dit hoofdstuk toegelicht.

## Risicomanagement

Onderdeel van onze PDCA-cyclus zijn de Tussenrapportages. Iedere vier maanden leggen bestuurder en managers daarin gedetailleerd verantwoording af aan de raad. Onderdeel van die rapportages is een steeds geactualiseerde en vrij forse risicomatrix die risicogebieden in beeld brengt. Per gebied worden risico's geanalyseerd, gekwantificeerd en zo nodig van acties voorzien. Ook is het gebruikelijk dat in voorstellen en projectdocumenten een risicoparagraaf is opgenomen.

Financiële meerjarenramingen vervullen eveneens een rol in ons risicomanagement. Meerdere malen per jaar worden toekomstscenario's in beeld gebracht en geanalyseerd. Regelmatig zijn die analyses aanleiding voor het (enigszins) bijsturen van onze koers.

Een open, integere bedrijfscultuur met bevlogen en betrokken medewerkers zien wij als een belangrijke waarborg voor het tijdig signaleren en onschadelijk maken van risico's. Uit de maatschappelijk visitatie en recente medewerkerstevredenheidsonderzoeken bleek dat deze soft skills goed ontwikkeld zijn.

In het verlengde van de visie op besturen en toezichthouden heeft risicomanagement een meer prominente plaats gekregen op de agenda van de raad. Tijdens de conferentie kreeg ons denken over risicomanagement nieuwe, waardevolle impulsen. Die resulteerden in de afspraak om houding en gedrag van raad en werkorganisatie verder te professionaliseren. De business controller zal daarbij een ondersteunende rol spelen.

## Belanghouders

Ook dit thema is stevig geagendeerd tijdens de conferentie. De raad heeft de wens om, als orgaan van een maatschappelijke organisatie haar relatie met de autoriserende omgeving uit te bouwen. Wat kunnen wij doen zodat onze maatschappelijke partners hun primaire taak beter kunnen vervullen? Wat kunnen onze maatschappelijke partners bijdragen zodat wij onze primaire taak beter kunnen doen? In 2017 wil de raad het belanghoudersnetwerk in beeld brengen en een open gesprek organiseren met bestuurder en managementteam over de legitimerende partners en de wijze waarop de raad binnen dit netwerk kan acteren.

In 2015 en 2016 zijn de belanghouders nauw betrokken bij de totstandkoming van het nieuwe ondernemingsplan. Zo vond op 25 februari een bijeenkomst plaats in Rozet waaraan ruim 60 vertegenwoordigers van onze maatschappelijke partners deelnamen. Dat was een goede gelegenheid voor de delegatie van de raad om hen te ontmoeten en onder meer kennis te nemen van hun opvattingen over de thema's gastvrije wijken en sociaal beheer, betaalbaarheid en duurzaamheid, uitbreiding woningvoorraad en investeren in het centrum.

De afronding van het Ontwikkelingsplan Malburgen op 23 september was eveneens een mooie gelegenheid om een groot aantal belanghouders de hand te schudden en banden aan te halen.

## Huurderscommissarissen

In de loop van het jaar organiseert Volkshuisvesting bijeenkomsten voor leden van bewonerscommissies waaraan ook de beide huurderscommissarissen deelnemen. In 2016 heeft Volkshuisvesting vier bijeenkomsten georganiseerd. Uiteindelijk zijn twee bijeenkomsten niet doorgegaan, respectievelijk vanwege gebrek aan belangstelling en omdat het ondernemingsplan nog niet beschikbaar was voor bespreking. Op 1 september stond een rondleiding in het Nieuwe Kadekwartier op het programma. Daarna konden de commissarissen kennismaken met de Huurdersvereniging in oprichting die een toelichting gaf op de totstandkoming van de vereniging. Op 17 oktober is over het concept-ondernemingsplan, het ontwerp scheidingsvoorstel DAEB-niet-DAEB en het thema leefbaarheid van gedachten gewisseld. De huurderscommissarissen doen steeds verslag van hun bevindingen in de vergaderingen van de raad.

## De auditcommissie

De zes bijeenkomsten van de auditcommissie in 2016 zijn inhoudelijk en qua planning afgestemd op de reguliere vergaderingen van de raad. Het is gebruikelijk dat de commissie, ter voorbereiding van de aanstaande vergadering van de raad, aan de hand van de agenda en stukken voor die vergadering, overlegt met de manager Financiën & Control en zijn mensen. De directeur-bestuurder neemt niet deel aan deze beraadslagingen. Op 21 april waren ook de accountant en de controleleider aanwezig bij het overleg van de commissie. De voorzitter van de commissie maakt van ieder overleg een kort verslag dat geagendeerd wordt in de vergadering van de raad. De bevindingen van de commissie worden in de raad steeds besproken bij de relevante agendapunten.

De commissie stelt zich tot doel de integrale besluitvorming in de raad te verrijken, te verbreden en te verdiepen met haar bevindingen. Daartoe maakt zij in haar bijeenkomsten een selectie van de geagendeerde onderwerpen en bespreekt die uitvoerig. De door de commissie gevolgde werkwijze is dus puur ondersteunend voor de overige leden van de raad en de besluitvorming vindt altijd plaats in de raad.

Begin 2016 heeft de commissie bijvoorbeeld, als opmaat voor het nieuwe ondernemingsplan én de ter voorbereiding van dat plan georganiseerde belanghoudersbijeenkomst, gesproken over de financiële ruimte voor Volkshuisvesting om te ondernemen. Die verkenning vond plaats aan de hand van financiële meerjarenramingen. Vanzelfsprekend is in april de jaarrekening aan de orde gekomen en daarnaast heeft de commissie zich (behalve over allerlei reguliere sturingsdocumenten) ook gebogen over; de financieringsstrategie, de waardering van het woningbezit, de beheersing en doelmatigheid van de onderhoudsuitgaven en de implementatie van de woningwet in de vorm van de effecten voor projectontwikkeling en voor de verkoop van grondlocaties, het reglement Financieel beleid en beheer en het scheidingsvoorstel DAEB–niet-DAEB. Ook is vermeldenswaardig dat de commissie in november van gedachten heeft gewisseld met de directeur-bestuurder en de projectontwikkelaar. Doel daarvan was de verkenning van mogelijkheden om verkoopprocessen (van grondlocaties) te versterken qua transparantie en qua geobjectiveerde waarborgen voor optimalisatie van de opbrengsten. Tot slot vermelden we dat de commissie een rol heeft gespeeld bij de werving en selectie van onze eerste business controller.

## De commissie maatschappelijk presteren

De commissie heeft als doel om de maatschappelijke relevantie en de maatschappelijke effecten van activiteiten van Volkshuisvesting in beeld te brengen voor de andere leden van de raad. De commissie besteedt bijzondere aandacht aan de manier waarop we ons kunnen legitimeren tegenover onze huurders en belanghouders én aan het verbeteren van de invloed van huurders. Daarbij sluit de commissie aan bij het maatschappelijk debat. De commissie stelt zich dus tot doel de integrale besluitvorming in de raad te verrijken, te verbreden en te verdiepen met haar bevindingen en de besluitvorming vindt altijd plaats in de raad.

De zes bijeenkomsten van de commissie in 2016 zijn inhoudelijk en qua planning afgestemd op de reguliere vergaderingen van de raad. Het is gebruikelijk dat de commissie, ter voorbereiding van de aanstaande vergadering van de raad, aan de hand van de agenda en stukken voor die vergadering, overlegt met de manager Wonen en met de manager Strategie & Organisatie. De directeur-bestuurder neemt niet deel aan deze beraadslagingen.

Steeds maakt een lid van de commissie een kort verslag van de bijeenkomsten, dat geagendeerd wordt in de vergadering van de raad. De bevindingen van de commissie worden in de raad besproken bij de relevante agendapunten. De commissie is zich bewust van het feit dat haar werk vooral intern gericht is en heeft zich daarom voorgenomen externe componenten aan haar verkenningen toe te voegen. Zo heeft de commissie zich in het bijzonder ingespannen om de maatschappelijke effecten van de voornemens en activiteiten, die zijn opgenomen in de besturingsdocumenten, te expliciteren. Ook denkt zij aan het in kaart brengen van de maatschappelijke effecten van concrete verbeteringsprojecten van Volkshuisvesting.

Na afloop van de vergadering op 14 november vond een vruchtbare uitwisseling plaats met een brede delegatie van Patrimonium Woonservice Veenendaal. De bezoekers waren benieuwd naar de opzet en invulling van onze commissie. Het proces van totstandkoming van ons nieuwe ondernemingsplan had ook hun bijzondere belangstelling en oogstte waardering. De selectie- en remuneratiecommissie In zijn vergadering op 23 september heeft de raad, de leden van de selectie- en remuneratiecommissie benoemd. Vervolgens is 21 november het door Aedes met VTW opgestelde modelreglement voorlopig van kracht verklaard. Afgesproken is dat dit reglement in 2017, in combinatie met de andere reglementen van de raad en zijn commissies, tegen het licht gehouden wordt. In die vergadering heeft de raad tevens het 'Remuneratiebeleid 2017 bestuurder en commissarissen 2017 t/m 2019' goedgekeurd.

## Zelfevaluatie

Dit jaar is de zelfevaluatie aan de hand van een digitale enquête; de zogenaamde 'online dialoog en rapportage tool[2]' uitgevoerd. De leden van de raad, de bestuurder, de leden van het managementteam en de voorzitter van de ondernemingsraad zijn uitgenodigd om de enquête in te vullen. De resultaten vormden uitstekende input voor een goede discussie in de besloten vergadering van de raad op 12 december. In die vergadering is ook een nieuwe werkvorm toegepast. In wisselende tweetallen hebben de leden van de raad elkaar een spiegel voorgehouden en elkaars functioneren geëvalueerd. Het spreekt vanzelf dat ook het functioneren van de voorzitter in deze evaluatie expliciet aan de orde is geweest.

In de besloten vergadering heeft de raad naast deze zelfevaluatie de thema's wijze van toezicht, teamontwikkeling en interne- en externe oriëntatie besproken, zijn de plannen voor haar functioneren in 2017 expliciet gemaakt en is het jaargesprek met de bestuurder voorbereid.

Geconstateerd is dat alle leden in 2016 onafhankelijk waren en dat van mogelijke belangenverstrengeling geen sprake is geweest.

2 Dit is een product van 'DeNieuweCommissaris Opleiding en Search' uit Amsterdam.

## Evaluatie bestuur

In de besloten vergadering van de raad op 12 december is het functioneren van de bestuurder besproken onder meer aan de hand van een schriftelijke zelfevaluatie door de bestuurder. Daarin heeft hij zijn doelstelling voor 2016, die hij op 11 februari had geformuleerd, van een evaluatie voorzien.

Deze evaluatie door de raad vormde de basis voor het beoordelingsgesprek met de bestuurder op 6 januari 2017.

## Vergaderingen

De raad van commissarissen heeft in 2016 negen keer vergaderd, waarvan één keer in besloten vorm (de evaluatievergadering) en drie keer in ingelaste vorm. De vergaderingen op 25 april en 21 november zijn in beide gevallen voorafgegaan door overleg met de ondernemingsraad en door een themabijeenkomst.
De raad hecht eraan bij alle vergaderingen voltallig te zijn. Die doelstelling is in 2016 bereikt.

In het overleg met de ondernemingsraad zijn besproken;

- De conceptvisie op besturen en toezichthouden.
- Organisatieontwikkeling met als perspectief het jaar 2020.
- Het vergroten van het eigenaarschap van medewerkers.
- Het nieuwe Ondernemingsplan 2017-2020 'Mensen maken de Stad'.

In beide gevallen was de directeur-bestuurder aanwezig.

De themabijeenkomst op 25 april is geheel gewijd aan de statutenwijziging[3]. Doet Volkshuisvesting het maximale met de beschikbare middelen? Deze vraag stond centraal in de themabijeenkomst op 21 november, waaraan ook het managementteam deelnam.

## De audit van de financiële verslaglegging

In de vergadering van 22 februari heeft de raad (zoals gebruikelijk) de managementletter van de accountant en de reactie daarop van het managementteam besproken.
Op 25 april heeft de raad met de accountant van gedachten gewisseld over Jaarverslag 2015, Jaarrekening 2015 en het Controleverslag.
Hieruit maakt de raad onder meer op dat de samenwerking tussen de organisatie en de accountant goed verloopt en dat de accountant voldoende voortgang ziet in de versterking van de organisatie.

3 Zie uitgebreide toelichting op de statutenwijziging elders in dit hoofdstuk.

## Besluiten

De belangrijkste besluiten van de raad in 2016:

- Garantieverklaring aan de gemeente Arnhem over de realisatie van de nieuwbouwafspraken uit de Samenwerkingsovereenkomst Malburgen.
- Verkoopbeleid / woningen met verkoopstrategie / verkoopportefeuille per 1 oktober 2015.
- Huurprijsbeleid / Huurverhoging per 1 juli 2016.

- Malburgen / aankoop en investering Ir. Brinkman Vissergemaal – Gelderse Rooslaan.
- Malburgen / aankoop Parochiehuis Gelderse Rooslaan 18 en grond.
- Malburgen / aankoop bovenwoning Akkerwindestraat 39.
- Malburgen / verkoop van zeven grondlocaties.
- Nieuwe Kadekwartier / Fluvium / Verkoop Blok H, 36 appartementen c.a.
- Aankoop Matenalaan 87, Valkhofplein 79, Melissantpad 28, Kopstuk 15 en Zandvoortstraat 43 voor statushouders.
- Klarendal / verkoop woningen Koolstraat 13 en 15.
- Centrum / aankoop pand Utrechtsestraat 35.

- Nieuw statuut Stichting Volkshuisvesting Arnhem.
- Reglement Financieel Beleid en Beheer.
- Remuneratie / reglement selectie- en remuneratiecommissie.
- Remuneratie / -beleid bestuurder 2017 en commissarissen 2017 t/m 2019.

- Benoeming voorzitter raad van commissarissen.
- Benoeming vicevoorzitter raad van commissarissen.
- Herbenoeming lid van de raad van commissarissen.
- Benoeming selectie- en remuneratiecommissie.
- Benoeming van twee noodcommissarissen conform artikel 15, lid 3 van het statuut.
- Voorgenomen benoeming lid raad en lid auditcommissie.
- Business controller, profiel, wervingsprocedure en benoeming.
- Goedkeuring nevenfuncties bestuurder.
- Uitbreiding mandaat van bestuurder voor het terugkopen van woningen in 2016.

- Prestatieafspraken 2017-2020 met de Arnhemse Volkshuisvestingspartners.
- Ontwerp administratieve scheiding DAEB en niet-DAEB bezittingen.
- Ondernemingsplan 2017-2020 / Mensen maken de Stad.
- Jaarplan 2017.
- Begroting 2017 Totaal / Begroting 2017 DAEB / Begroting 2017 niet-DAEB.
- Financiële Meerjaren Raming 2015 7.0 2015-2025 / scenario's op FMR 2015 6.0 t.b.v. WSW.

- Financiële Meerjaren Raming 2016 4.0 2016-2026 'dPi' .
- Treasury Jaarplan 2017.
- Jaarverslag en jaarrekening 2015.

### Conferentie

De jaarlijkse conferentie (dit jaar op 24 juni) is opgebouwd rond het thema 'visie op (goed) bestuur en toezicht'. De volgende onderwerpen stonden op de agenda:

- Inleiding door Prof. dr. Minderman; Nieuwe normen in de volkshuisvesting / verschuiven van de governance? / consequenties voor de RvC.
- Casus: Onderhouds- en energieproject 372 appartementen Gelderse Rooslaan – Hoefbladlaan e.o. / Malburgen-west. Aan de hand van een presentatie door de projectleider Sociale ontwikkeling en de projectontwikkelaar werd de raad meegenomen in de praktijk van het project.
- Casus en governance: waar zitten de vragen en de kansen? Wat is de rol van de RvC? Naar de eigen insteek van Volkshuisvesting: nieuwe afspraken in de RvC?
- Het concept-bod van Volkshuisvesting op De Arnhemse Woonprincipes 2025 in het kader van de prestatieafspraken met de Arnhemse volkshuisvestingspartners.

De leden van het managementteam van Volkshuisvesting hebben de conferentie bijgewoond en deelgenomen aan de discussies die op de presentaties volgden.

### Excursie

Op 23 september vond de jaarlijkse excursie van de raad plaats. Die stond dit keer in het teken van de afronding van het Ontwikkelingsplan Malburgen en van het afscheid van de heer M. Idema als voorzitter van de raad. Tijdens het ochtendgedeelte[4] van deze dag heeft de heer Idema, ter gelegenheid van zijn afscheid, uit handen van de heer Van Bodegraven een cheque ontvangen ten bedrage van € 7.777 die hij vervolgens heeft overhandigd aan vertegenwoordigers van de bewoners van de Gelderse Rooslaan e.o. voor hun project MIJNwijk. Aansluitend is door de heer G. Elfrink (wethouder Project Malburgen) en de heer Breeman de overeenkomst 'Afhechting Samenwerkingsovereenkomst Malburgen' ondertekend. Het ochtendgedeelte is afgesloten met een fietstocht voor alle genodigden door Malburgen. Na een gezamenlijke lunch werd afscheid genomen van de heer Idema als voorzitter en lid van de raad. Na een extra vergadering van de raad is de dag afgesloten met een diner in een plaatselijk restaurant.

4 Hiervoor zijn betrokkenen bij de voorbereiding en uitvoering van het Ontwikkelingsplan Malburgen uitgenodigd zoals (oud-) RvC leden, (oud-) wethouders, ambtenaren, medewerkers van Volkshuisvesting en externe adviseurs. Het woord is gevoerd door de heren G. Breeman, S. v. Bodegraven, G. Elfrink, M. Idema en H. Lenferink.

### Permanente educatie

Intern toezichthouders van woningcorporaties aangesloten bij de VTW dienen in twee jaar tijd tien punten voor permanente educatie (PE-punten) te behalen.

| Naam toezichthouder | Aantal behaalde PE-punten in | | Minimaal aantal te behalen PE-punten in |
|---|---|---|---|
| | 2015 | 2016 | 2017 |
| mevrouw K. Baartmans | 6 | 17 | – |
| de heer S. van Bodegraven | 3 | 13 | – |
| de heer G. Minderman | n.v.t. | 4 | 6 |
| de heer R. Post | – | 17 | – |
| de heer F. van der Togt | 3 | 13 | – |

## 3. Samenstelling raad van commissarissen

### Afscheid

In 2015 heeft de heer Idema te kennen gegeven zijn tweede periode in de raad niet vol te maken en zich na zes jaar, in de loop van 2016, terug te trekken als voorzitter van de raad. Naast privé-overwegingen speelde hierin mee dat in 2016 bij Volkshuisvesting belangrijke nieuwe ontwikkelingen moeten worden vastgelegd: een nieuw ondernemingsplan en de uitwerking van de nieuwe regelgeving. Voor de continuïteit vanuit de raad naar de organisatie vond hij het beter dat een nieuwe voorzitter daar vanaf het begin bij wordt betrokken. Op 23 september heeft de raad, als hiervoor vermeld, afscheid genomen van de heer Idema.

In de vergadering op 25 april gaf de heer Van Moerkerk te kennen dat hij op persoonlijke gronden, afzag van een tweede termijn als commissaris. De raad heeft daarover met de heer Van Moerkerk van gedachten gewisseld; de raad respecteert de overwegingen van de heer Van Moerkerk. In de vergadering op 13 juni is afscheid genomen van de heer Van Moerkerk.

### Welkom

We zijn er in geslaagd de raad weer op volle sterkte te brengen en verwelkomen de heer Minderman en mevrouw Groskamp.

Het wervings- en selectie proces van de voorzitter is als volgt verlopen:

- In een extra vergadering op 23 december 2015 heeft de raad de werving van een nieuwe voorzitter besproken. In deze vergadering zijn besluiten genomen over: de invulling van deskundigheden in de RvC, een interne kandidatuur, het profiel van de voorzitter, de hoofdlijnen van het wervings- en selectieproces en het inschakelen van een extern bureau voor de begeleiding van het wervings- en selectieproces. Ook is de wervings- en selectiecommissie benoemd. De commissie bestond uit de vicevoorzitter en twee leden van de raad, aangevuld met de directeur-bestuurder als adviseur.
- Na een selectieproces met vier kandidaat-recruiters is op 21 januari opdracht gegeven aan de Terra Management Groep (TMG) voor de begeleiding van het proces.
- Vanaf 25 januari tot 18 februari heeft TMG consulterende (deels individuele) gesprekken gevoerd over het profiel van de voorzitter met alle leden van de RvC, de directeur-bestuurder, het managementteam en de ondernemingsraad van Volkshuisvesting. Daarnaast heeft TMG een gesprek gehad met een huurdersdelegatie die werd begeleid door Het Huurdershuis.[5]
- Op 19 februari is via diverse kanalen de werving gestart: headhunting, file- en netwerksearch, internet werving (Linkedin, Intermediair/VKBanen.nl, NRC Carrière.nl, websites: VTW, Aedes, Volkshuisvesting Arnhem, TMG, Platform voor commissarissen van de Wagner groep en plaatsing van wervingsadvertentie in De Gelderlander en De Volkskrant. Bij de sluiting van de inzendtermijn op 6 maart hadden zich 30 kandidaten gemeld.
- Na een interne screening en voorselectiegesprekken kon TMG op 22 maart het cv van twaalf kandidaten presenteren aan de commissie die besloot om vier kandidaten uit te nodigen voor de eerste gespreksronde op 25 maart. Aan het einde van deze dag bleek dat de selectiecommissie - voltallig aanwezig - unaniem was in haar positieve oordeel over de heer G.D. Minderman.
- Op 4 april hebben de commissarissen Post en Van Moerkerk met de heer Minderman gesproken. Zij onderschreven na afloop beiden het positieve oordeel van de commissie over de heer Minderman.
- Op 13 april heeft de heer Minderman gesproken met delegaties van de ondernemingsgraad, de huurders en het managementteam. Deze drie delegaties hebben allen unaniem een positief advies uitgebracht aan de commissie over de kandidatuur van de heer Minderman.
- De voltallige raad van commissarissen stelde op 25 april vast dat zij het voornemen had de heer Minderman te benoemen. Nadat de Autoriteit woningcorporaties op 9 juni een positieve zienswijze had gegeven op de voorgenomen benoeming heeft de raad de heer Minderman op 13 juni definitief benoemd tot zijn voorzitter voor een periode van vier jaar met als benoemingsdatum 1 juli 2016.

In het kader van zijn inwerkprogramma heeft de voorzitter zich onder meer verdiept in het Arnhemse woonruimteverdelingssysteem, is hij op huisbezoek gegaan met een medewerker Controle woonfunctie en heeft hij zich met de manager Financiën & Control gebogen over de implementatie van de Woningwet.

Het wervings- en selectieproces van het lid van de raad is als volgt verlopen:

- Tijdens zijn jaarlijkse conferentie op 24 juni heeft de raad van commissarissen besluiten genomen over de invulling van deskundigheden in de RvC, het profiel van het te werven lid, de hoofdlijnen van het wervings- en selectieproces en het inschakelen van een extern bureau voor de begeleiding van het wervings- en selectieproces. De selectiecommissie bestond uit de voorzitter, vicevoorzitter en een lid van de raad. De directeur-bestuurder trad op als adviseur van de commissie.
- Op 9 augustus kon de commissie na een selectieproces met twee recruiters de 'searchopdracht' geven aan Van der Laan & Company.
- Na uitvoerige gesprekken van de commissie met Van der Laan & Company over het wervingsprofiel werd ging op 15 augustus de werving van start via diverse kanalen: headhunting, file- en netwerksearch en internet werving.
- Op 3 oktober presenteerde Van der Laan & Company haar selectie uit de 23 kandidaten waarna de commissie vier kandidaten koos voor een gesprek op 12 oktober. De commissie had gesprekken met drie[6] kandidaten en koos daaruit mevrouw Groskamp.
- Mevrouw Groskamp had op 17 november gesprekken met een delegatie van de ondernemingsraad, met de manager Financiën & Control en met de twee commissarissen die geen zitting hadden in de commissie. Reacties waren unaniem positief.
- Op 21 november stelde de voltallige raad vast dat zij het voornemen heeft mevrouw Groskamp te benoemen.
- Nadat de Autoriteit woningcorporaties op 31 januari een positieve zienswijze had gegeven op de voorgenomen benoeming kon de raad mevrouw Groskamp op 1 februari definitief benoemen tot lid van de raad en van de auditcommissie voor een periode van vier jaar met als benoemingsdatum 1 februari 2017.

5 Het Huurdershuis is een onafhankelijke stichting die sinds 1985 advies geeft op het gebied van huren en wonen. (www.huurdershuis.nl)

6 Eén kandidaat heeft zich teruggetrokken.

## Samenstelling van de raad van commissarissen per 31 december 2016:

| Naam | Functie | In functie per | Aftredend in | Termijn |
|---|---|---|---|---|
| **Raad van commissarissen** | | | | |
| de heer G. Minderman | Voorzitter | 1 juli 2016 | 2020 | 1e |
| de heer S. van Bodegraven | Vicevoorzitter/huurderscommissaris | 1 juli 2011 | 2019 | 2e |
| de heer F. van der Togt | Lid | 1 juli 2010 | 2018 | 2e |
| de heer R. Post | Lid | 1 juli 2012 | 2020 | 2e |
| mevrouw K. Baartmans | Lid/huurderscommissaris | 12 oktober 2015 | 2019 | 1e |
| vacature | | | | |
| | | | | |
| **Auditcommissie** | | | | |
| de heer F. van der Togt | Voorzitter | 1 oktober 2012 | | |
| mevrouw K. Baartmans | Lid | 1 januari 2016 | | |
| vacature | Lid | | | |
| | | | | |
| **Commissie maatschappelijk presteren** | | | | |
| de heer R. Post | Voorzitter | 1e kwartaal 2013 | | |
| de heer S. van Bodegraven | Lid | 1e kwartaal 2013 | | |
| | | | | |
| **Selectie- en remuneratiecommissie** | | | | |
| de heer R. Post | Voorzitter | 23 september 2016 | | |
| de heer G. Minderman | Lid | 23 september 2016 | | |
| *Alle commissarissen hebben de Nederlandse nationaliteit.* | | | | |

## Noodcommissarissen

Op grond van artikel 15, lid 3 van de statuten[7] heeft de raad mevrouw G. van Schie-Bok en de heer M. Idema met ingang van 21 november 2016 tot ultimo 2017, benoemd tot noodcommissaris. Mevrouw Van Schie was voorzitter van de raad vanaf 1 juli 1999 tot 1 juli 2007. De heer Idema was voorzitter van de raad vanaf 1 april 2010 tot 1 juli 2016.

Beknopt curriculum vitae van de zittende leden van de raad van commissarissen.

***Mevrouw C.M.J.T. Baartmans (1958)***

Mevrouw Baartmans is op 12 oktober 2015 benoemd tot lid van de raad van commissarissen in de rol van huurderscommissaris. Mevrouw Baartmans is vanaf 2013 zelfstandig adviseur met deskundigheid op het gebied van wonen-welzijn-zorg, volkshuisvesting, stedelijke vernieuwing en participatie. Daarnaast is mevrouw Baartmans vanaf 2015 accountmanager zorgvastgoed bij WSG, woningcorporatie in sanering te Geertruidenberg met ca. 4.000 verhuureenheden waarvan circa 1.400 zorgeenheden. Voorheen was mevrouw Baartmans onder meer werkzaam als senior programmamanager maatschappelijk vastgoed bij Mitros, senior adviseur bij SBH Architecten + Adviseurs, consulent bij de stichting Spectrum Gelders Instituut voor maatschappelijk welzijn en assistent wijkmanager bij de gemeente Utrecht. In de afgelopen jaren is zij acht jaar lid geweest van de raad van toezicht van Woningstichting Barneveld en ruim een jaar bij Laris, later Plavei in de Liemers.

***De heer S. van Bodegraven (1961)***

De heer Van Bodegraven is in juli 2011 benoemd als huurderscommissaris van de raad van commissarissen. Hij was tot begin 2016 algemeen directeur van Fundeon, kennis- en adviescentrum voor het opleiden en ontwikkelen van personeel in de bouw- en infrasector. In 2009 en 2010 was hij

7 In geval van belet of ontstentenis van de gehele raad van commissarissen.

lid van de adviescommissie van de minister van WWI voor de zogenaamde 40+ wijken. In 2009 leidde hij een adviescommissie voor de verstedelijkingsopgave in de Stadsregio Arnhem Nijmegen. Van 2003 tot 2008 was hij als wethouder Ruimtelijke ordening en volkshuisvesting van Arnhem betrokken bij vele fysieke projecten en projecten ter verbetering van het woon- en leefklimaat. Daarvoor werkte hij geruime tijd voor internationaal opererende technische adviesbureaus. In de gemeente Rheden was hij vele jaren bestuurlijk actief in het welzijnswerk en de lokale politiek.

***De heer G.D. Minderman (1962)***
Prof. dr. Goos Minderman is op 13 juni 2016 benoemd tot lid van de raad van commissarissen en gelijktijdig tot voorzitter van de raad. De heer Minderman is sinds 1998 verbonden aan de Vrije Universiteit (sinds 2007 als hoogleraar Public Governance en tussen 2009 en 2014 als directeur van het Zijlstra Center van deze universiteit). Hij is tevens hoogleraar aan de Universiteit Stellenbosch, fellow en gastdocent bij andere universiteiten in binnen- en buitenland. Zijn vakgebied betreft toezicht en bestuur van non-profitorganisaties. Ten tijde van de benoeming was hij ook voorzitter van de raad van toezicht van Stichting MBO Utrecht. Lid van het curatorium van de Rijksacademie voor Financiën en Bedrijfsvoering, lid van de commissie Governance Riskmanagement and Compliance van de Nederlandse Bond van Accountants. Ook verricht hij als zelfstandige adviesdiensten, cursussen en leidt hij de denktank “The Midfield”. De heer Minderman was eerder (2009-2010) voorzitter van de RvC van Rochdale, daartoe benoemd door de minister van Wonen na een crisissituatie. Tot 2000 werkte hij achtereenvolgens bij het Ministerie van Financien en het Ministerie van OCW. De heer Minderman heeft gedurende tien jaar (2004-2014) bestuursfuncties bekleed bij de Conference of European Churches en was korte tijd lid van de Eerste Kamer der Staten Generaal (2006-2007).

***De heer R.F.M. Post (1965)***
De heer Post is vanaf 1 juli 2012 lid van de raad van commissarissen. Hij is sinds juni 2014 financieel toezichthouder bij de Nederlandse orde van advocaten. Daarvoor werkte hij als advocaat bij Plieger & Saija advocaten te Arnhem. Tussen begin 2005 en begin 2011 was de heer Post werkzaam als toezichthouder bij de Autoriteit financiële markten in Amsterdam. Vanaf begin 1995 tot begin 2005 was hij onder meer werkzaam bij Hestia makelaardij als hypotheekadviseur, bij Sterpolis/Interpolis verzekeringsmaatschappij als hypotheekspecialist en accountmanager zakelijke markt, bij Rechtswinkel Nijmegen als juridisch adviseur en tot slot was hij secretaris van de Geschillencommissie bankzaken/hypothecaire financieringen in Den Haag.

***De heer F.H. van der Togt (1952)***
De heer Van der Togt maakt sinds 1 juli 2010 deel uit van de raad van commissarissen. Hij heeft vanaf 1971 diverse functies vervuld binnen de externe en interne accountancy, het (inter)nationale bedrijfsleven en als zelfstandig interim manager. In de jaren 2000 tot en met 2010 was de heer Van der Togt als CFO statutair verantwoordelijk bij het woningbeleggingsfonds Vesteda. Hij beschikt over een ruime ervaring op het gebied van beleggingen, financieringen, volkshuisvesting en projectontwikkeling. Sinds 2007 maakt de heer Van der Togt tevens deel uit van de raad van commissarissen van Niko Projects BV, leverancier en partner op het gebied van gebouw- en woningautomatisering (domotica). Vanaf april 2014 is hij lid van de vaste commissie van advies van de gemeente Rozendaal.

# 4. Verslag van het Bestuur

2016 was het jaar van ons nieuwe ondernemingsplan ‘Mensen maken de stad’. We hebben meer dan ooit onze stakeholders bij dit plan betrokken en we hebben meer dan ooit laten zien waar en hoe zij ons beïnvloed hebben. Daarmee hebben we een advies van de visitatiecommissie nadrukkelijk opgevolgd.
2016 was ook het jaar van het scheidingsvoorstel, het financieel reglement, nieuwe statuten en de andere documenten die voort kwamen uit de invoering van de nieuwe woningwet. Uiteraard is ons nieuwe ondernemingsplan afgestemd op die nieuwe documenten. Tot slot was 2016 ook het jaar van de omvangrijke verkoop van grondposities. Dit betreft voornamelijk grondposities in Malburgen die bestemd zijn voor koopwoningen om een evenwichtige bevolkingssamenstelling in de wijk te bereiken. Marktpartijen bouwen de wijk nu af. Volkshuisvesting heeft in 2016 haar rol als wijkontwikkelaar ingeruild voor een faciliterende rol. ‘We maken mogelijk’ staat in ons ondernemingsplan. De grote opgaven voor de komende jaren liggen dichter bij onze kerntaak. We gaan intensief verder met het verduurzamen van onze woningvoorraad en we hebben een pittige opgave op het gebied van wonen en zorg. Onze taak is het huisvesten van mensen die nu nog intramuraal of beschermd wonen met daarbij de opgave om alle huurders hun woongenot te garanderen. Dit vereist intensieve samenwerking met stakeholders.
In afwijking van 2015 hebben we in 2016 niet spectaculair gepresteerd. We hebben relatief weinig woningen verduurzaamd en helaas projecten moeten doorschuiven naar 2017. Hetzelfde geldt voor de nieuwbouwproductie. Hier spelen bezwaren bij de Raad van State ons parten. We hebben meer dan een jaar vertraging opgelopen. In 2017 halen we de opgelopen achterstand weer in. Onze primaire proces-

sen zijn in 2016 conform begroting verlopen. Dit is al vele jaren het geval. We verhuren makkelijk, we beheersen de huurachterstand en de woningen staan er goed bij. Deze stabiele situatie levert jaarlijks een goed voorspelbare positieve kasstroom op. In 2016 is de kasstroom € 19 miljoen. Hoe anders is dat met het jaarresultaat. Het jaarresultaat voor 2016 is € 71,5 miljoen en wijkt maar liefst € 68 miljoen af van de begroting. De waardeverandering van ons bezit is de voornaamste verklarende factor. Het grote verschil tussen het begrote en het gerealiseerde jaarresultaat ten gevolge van waardeverandering is in de afgelopen jaren een steeds terugkerend verschijnsel geworden. Het is een heel vervelend verschijnsel aangezien het aan het brede publiek bijna niet uit te leggen is dat een maatschappelijke organisatie grote winsten (of grote verliezen) maakt die ook nog eens fors afwijken van de begroting. We zullen er mee moeten leren leven. Tot slot nog een opmerking over een bijzondere prestatie in 2016: de huisvesting van de statushouders. Die is in feite soepel verlopen. Gemeente en corporaties hebben aan het begin van de opgave heldere kaders vastgesteld en zijn gewoon aan de slag gegaan. We werkten vanuit de gedachte 'we doen het gewoon' en dat is gelukt! Het getuigt van flexibiliteit en geeft hoop voor de toekomst.

### Permanente educatie

In de Governancecode woningcorporaties is opgenomen dat bestuurders in drie jaar tijd 108 PE-punten dienen te behalen.

| Naam bestuurder | Aantal behaalde PE-punten in: 2015 | 2016 | Minimaal aantal te behalen PE-punten in 2017 |
|---|---|---|---|
| de heer G. Breeman | 27 | 40 | 41 |

## 5. Toekomstparagraaf

### Kerntaken

We kijken met vertrouwen naar de toekomst. Onze uitgangspositie is goed zoals blijkt uit dit verslag. Het nieuwe Ondernemingsplan 2017-2020 'Mensen maken de stad' geeft richting en zet veel in gang. Nog niet alle ruimte om te ondernemen is ingevuld. De urgentie bij de invulling van die ruimte groeit. Wij verbreden en verdiepen onze banden met de Arnhemse partners en in samenspraak met hen scherpen we onze strategische ambities aan. We denken dan in de eerste plaats aan uitbreiding van ons (gezamenlijke) Arnhemse woningaanbod. Bijna even hoog op onze prioriteitenlijst staan betaalbaarheid en woonlastenbeleid én duurzaamheid van onze woningvoorraad. Wij stoten onze niet-DAEB portefeuille geleidelijk af en gebruiken die middelen voor nieuwe DAEB-activiteiten.

Realiseerbaarheid van de marktwaarde in verhuurde staat Is de marktwaarde van ons bezit in verhuurde staat, realiseerbaar?

Per 31 december 2016 is in totaal € 754 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in de overige reserves begrepen (2015: € 674 miljoen) als gevolg van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarderen bepaald. De toepassing van dit handboek is door de Woningwet en de daaruit afgeleide ministeriele besluiten voorgeschreven.

De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Volkshuisvesting. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het DAEB bezit in exploitatie te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen. Het bestuur van Volkshuisvesting heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van de herwaarderingsreserve dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de bedrijfswaarde van het DAEB bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 526 miljoen. Dit impliceert dat circa 70% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is.

## 6. Samenstelling Bestuur en rechtspositie

Sinds 2000 is de heer G. Breeman (1955) bestuurder van woningcorporatie Volkshuisvesting Arnhem. Hij is benoemd voor onbepaalde tijd. De heer Breeman werkte tien jaar als docent Wonen op Hogeschool Diedenoort te Wageningen, vier jaar als bestuurder bij Woningbouwvereniging De Goede Woning in Doetinchem en vijf jaar bij de koepel van woningcorporaties (voorganger van Aedes, vereniging van Woningcorporaties). Hij was tot 1 oktober 2009 voorzitter van de raad van commissarissen van Stichting Enserve en hij was tot september 2016 lid van de raad van commissarissen van Facility Point Arnhem. Met ingang van 1 juli 2014 is de heer Breeman lid van het bestuur van Playing for Success Arnhem en met ingang van 1 juli 2015 voorzitter van de afdeling Gelderland van de Koninklijke Nederlandse Heide Maatschappij. Op 12 december heeft de raad twee onbe-

taalde nevenfuncties van de heer Breeman goedgekeurd: voorzitter van het bestuur van de Stichting Betaald Voetbal 'Vitesse-Arnhem' en lid van de raad van commissarissen van Vitesse. In de Stichting Betaald Voetbal 'Vitesse-Arnhem' zijn de Supportersvereniging Vitesse en de Business Club Vitesse-GelreDome vertegenwoordigd. Samen kiezen zij een onafhankelijk voorzitter. De Stichting Betaald Voetbal is houder van het zogenaamde gouden aandeel van Vitesse en gerechtigd om één persoon te benoemen die zitting neemt in de raad van commissarissen van Vitesse. Het Stichtingsbestuur heeft bepaald dat de heer Breeman toetreedt tot de raad van commissarissen van Vitesse. De benoeming is voor drie jaar en gaat formeel in op 17 januari 2017.

# 7. Remuneratiebeleid

Op 21 november heeft de raad het remuneratiebeleid vastgesteld. Dat ziet er als volgt uit:

## Bestuurder 2017

De beloning van de bestuurder in 2016 bedraagt € 172.189. De beloning valt binnen het maximum van schaal H van € 179.000. De actuele vergoeding van de bestuurder biedt binnen de schaal in beginsel ruimte voor groei in 2017. Wanneer het functioneren van de bestuurder daartoe aanleiding geeft zal de raad van commissarissen van deze ruimte gebruik maken.

## Commissarissen 2017 t/m 2019

Er is behoefte aan een adequate vergoeding voor de raad van commissarissen die niet jaarlijks opnieuw wordt besproken maar een heldere, vooraf vastgelegde vaste structuur volgt. De vergoedingen voor interne toezichthouders staan onder opwaartse druk, hetgeen in lijn is met rijksbeleid ten aanzien van de te verwachte inzet en het niveau van de raad van commissarissen.

***Uitgangspunten:***

1. De raad van commissarissen van Volkshuisvesting Arnhem voegt zich voor wat betreft de beloning naar de principes en uitgangspunten van de WNT en de VTW. De toezichthoudende rol is serieus, verantwoordelijk, maatschappelijk relevant en verdient een passende vergoeding voor de inzet. De raad is zich bewust van het salarisbeleid voor medewerkers van de onderneming.
2. Het is geen uurloon: sterker nog de toezichthouder is 24/7 in functie en dus niet gebonden aan de klok. Het kost de tijd die het kost. Een inschatting van de tijdsbenutting onder normale omstandigheden is ongeveer tussen 100 en 150 uur per jaar: een beslag van ongeveer 0,1 fte. Een redelijke vergoeding past bij het uitoefenen van toezicht conform het beroep op de raad van commissarissen vanuit de organisatie, de politiek en de samenleving. Bijzondere omstandigheden kunnen echter een geheel ander tijdsbeslag opleveren, bijvoorbeeld in verband met werving, strategische onderwerpen of bijzondere problemen. Scholing en dergelijke kunnen ook worden toegerekend aan de urennorm. Deze uren van escalatie worden gecompenseerd met rustiger tijden of worden dus niet financieel gecompenseerd.
3. De verhoging van WNT die op 1 januari 2015 is ingegaan vinden wij een stap te ver gaan. De oproep van de VTW, om hier zeer prudent mee om te gaan, onderschrijven wij. De VTW hanteert een norm van 7,7% van het genormeerde bestuurderssalaris als maximumvergoeding voor leden (in plaats van 10% volgens de WNT) en 11,55% voor voorzitters van de raad van commissarissen (in plaats van 15% volgens de WNT).
4. De voorgestelde vergoeding van de leden van de raad van commissarissen van Volkshuisvesting Arnhem blijft in de nieuwe situatie ruim onder de normbedragen van de VTW.
5. De vergoeding bestaat wettelijk uit verschillende onderdelen: de vergoeding in geld, in cursussen en congressen en alle andere uitgaven die de rechtspersoon doet voor de toezichthouders. Er zal dus ook gereserveerd worden voor onkosten van bijvoorbeeld de VTW en de kosten voor congressen en trainingen. Volgens de wetgeving moeten ook genoten maaltijden en dergelijke in de berekening worden betrokken. Reiskosten en persoonlijke onkosten (internet, literatuur etc.) worden niet apart gedeclareerd en maken dus deel uit van de vergoeding.
6. Het relevante bestuurderssalaris voor de berekening betreft niet het feitelijke salaris: dan zou de raad van commissarissen immers belangen hebben bij een verhoging van de bestuurderssalarissen. Uitgangspunt is het niveau van het normatieve bestuurderssalaris, in dit geval maximaal schaal H (€ 179.000 per jaar inclusief pensioen in 2016).
7. Volkshuisvesting Arnhem heeft een eigen differentiatie ingevoerd voor de vicevoorzitter en de commissievoorzitters.

***Beleid:***

a. De vergoeding per 1 januari 2019 bedraagt voor de leden 6% en voor de voorzitter 9% van het normatieve bestuurderssalaris. De vicevoorzitter en de commissievoorzitters ontvangen 7,5%. Dit biedt voldoende ruimte voor cursussen en andere relevante kosten.
b. De nieuwe niveaus worden stapsgewijs per jaar ingevoerd in een periode van drie jaar, vanaf 1 januari 2017.
c. Definitieve bedragen worden aangepast op de indexering van de CAO.

*In cijfers:*

| In 1, - | Percentage VHV | Max. bedrag VHV | Huidig niveau 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | Wettelijke norm max. (WNT 2) | Sectornorm max. (VTW) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Voorzitter | 9% | 16.110 | 12.413 | 13.645 | 14.878 | 16.110 | 26.850 | 21.931 |
| Vicevoorzitter en voorzitters commissies | 7,5% | 13.425 | 10.344 | 11.371 | 12.398 | 13.425 | 17.900 | 14.260 |
| Leden | 6% | 10.740 | 9.516 | 9.924 | 10.332 | 10.740 | 17.900 | 14.260 |

# 8. Risicobeheersing

Bij ondernemen horen risico's. Risico's zijn niet te voorkomen, wel te beheersen. Hierna verantwoorden we ons over de wijze waarop wij onze risico's beheersen. Risicobeheersing en bedrijfscultuur gaan hand in hand. Onze managementstijl is niet alleen op resultaten gericht, maar ook op openheid en vertrouwen. We sturen op groei van het bewustzijn van onze medewerkers over hun waardeoriëntatie. Zo scheppen we een draagvlak voor versterking van onze governance.

Risicobeheersing heeft een plaats in het intern verantwoordings- en rapportageproces. In onze tussenrapportages hebben wij een risicomatrix opgenomen. In deze matrix brengen wij continu de huidige risico's op diverse deelgebieden in beeld. Wij onderscheiden macro-economische-, maatschappelijke-, markt- en operationele risico's.

In de onderstaande tabel zijn onze belangrijkste risico's weergegeven inclusief een kwantificering en voorgenomen acties.

| Risicogebied | Risicoanalyse | Risicokwantificering | Actie | Weging |
|---|---|---|---|---|
| **Macro economisch** | | | | |
| Risico dat door economische ontwikkelingen, de waarde van bezit of schulden hoger of later uitpakt dan verwacht | Rente en inflatie zijn laag | 1% rentestijging is op termijn € 4,5 mln | Renterisico is gespreid | gemiddeld |
| | Onderhoud- en bouwkosten stijgen | Nieuwbouw woning 1% duurder= € 1500 | Scherp inkopen | laag |
| **Maatschappelijk** | | | | |
| Risico door negatieve maatschappelijke ontwikkelingen materieel of immaterieel verlies ontstaat | Minder betalingsproblemen door aantrekkende economie | Verdubbeling huurachterstand is € 1,2 mln | Integrale aanpak en huisbezoeken | gemiddeld |
| | Risico dat wij niet de goede dingen doen | Prestatieafspraken en gesprekken met stakeholders verlagen het risico | Prestatie afspraken monitoren. Aanpassing Tussenrapportage | laag |
| | Meer onrust door huurders met psycho sociale problemen | Hogere loonkosten € 10.000,- | Overleg met gemeente over Beschermd wonen | laag |

| Risicogebied | Risicoanalyse | Risicokwantificering | Actie | Weging |
|---|---|---|---|---|
| **Markt** | | | | |
| Risico dat door negatieve markt-ontwikkelingen op de woningmarkt, inkoopmarkt, financiële markt en de arbeidsmarkt, risico's worden gelopen. | **Woningmarkt** | | | |
| | Vraaguitval verhuur van sociale huurwoningen | Nihil | Geen | laag |
| | Vraaguitval verkoop van sociale huurwoningen | Laag | Geen | gemiddeld |
| | Grondposities Malburgen kunnen niet verkocht worden | Gemiddeld<br>Ook sociale huur is mogelijk | Relaties met beleggers goed onderhouden | gemiddeld |
| | Autoriteit verplicht ons om de tijdelijke exploitatie NKK te stoppen | Hoog | Alternatieven zoeken<br>Contacten met eige-naar Coberco terrein | hoog |
| | **Inkoopmarkt** | | | |
| | Grotere kans op faillisemen-ten leveranciers | Grootste project: € 4mln * 10% = € 400,000 | Monitoren | gemiddeld |
| | **Financiële markt** | | | |
| | Beschikbaarheidsrisico van geld | WSW scherpt de regels aan 24 business risks | Sturen op goede kengetallen | laag |
| | **Arbeidsmarkt** | | | |
| | Kans op stijgende lonen | Laag | | laag |
| | Kans op krappe arbeidsmarkt | Laag | | laag |
| **Operationeel** | | | | |
| Het risico van verlies door inadequate of falende processen, mensen of systemen of door externe gebeurtenissen | **Besturing** | | | |
| | Kans op mislukking samen-werking met strategische partners is klein | Samenwerking met Portaal en Vivare is goed | | laag |
| | **HRM** | | | |
| | Risico op vertrek sleutel-functionarissen is gering | Verloop is zeer laag | | laag |
| | Systemen<br>Overgang naar Empire R16 FP1<br>Risico op stagnatie processen | Vertraging kan leiden tot hoge kosten en frustratie | We werken met een methode die bijsturen mogelijk maakt | gemiddeld |
| | Wet en regelgeving | | | |
| | De kans op interpretatie-verschillen is aanwezig | Werken aan compliance | Extra toets op compliance door business controller | gemiddeld |
| | Financiën | | | |
| | De kans op onvoldoende ope-rationele kasstromen is klein | ICR is 2,25 (ondergrens 1,4) | Volgen in maand-rapportages | laag |
| | De kans op onvoldoende ver-koop opbrengst is aanwezig | 10% minder verkoop is € 900.000 | Verkoopbaar maken | gemiddeld |

# Ondertekening van het Jaarverslag 2016 i.c. het Volkshuisvestingsverslag 2016 en het Bestuursverslag 2016.

## Bestuur

Het Jaarverslag 2016 van de Stichting Volkshuisvesting Arnhem is opgesteld door het bestuur op 15 juni 2017.

De heer G. Breeman
Directeur-bestuurder

## Raad van commissarissen

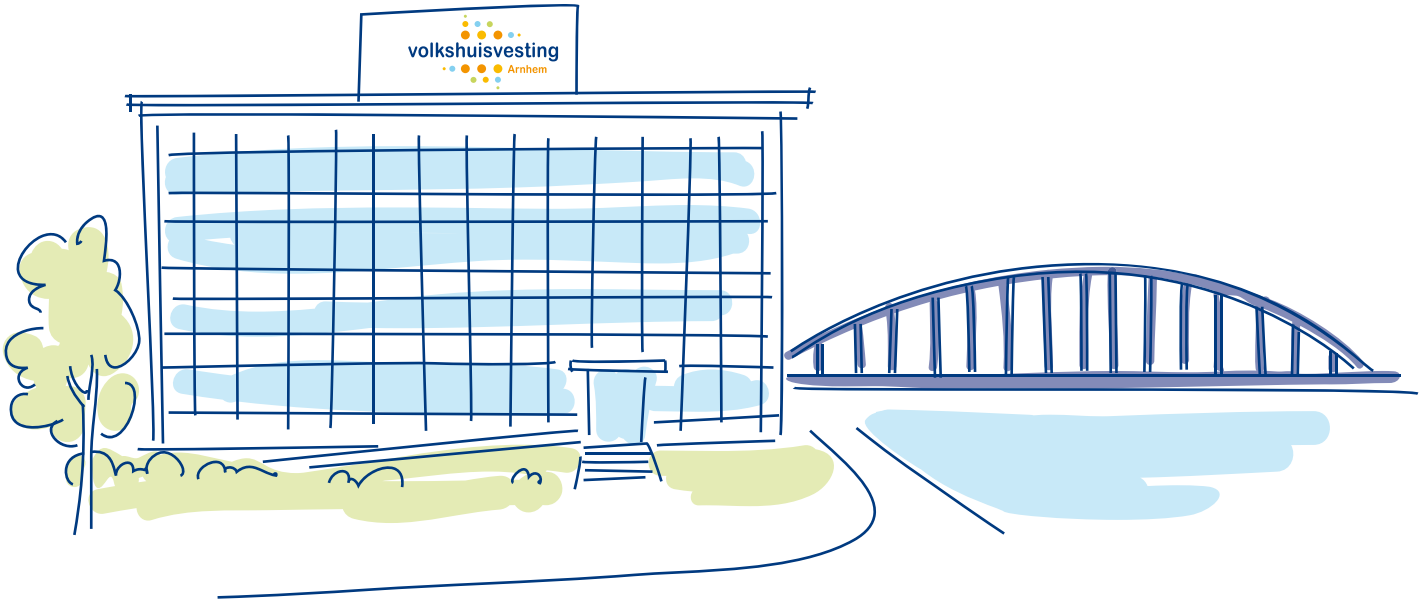
Het Jaarverslag 2016 van de Stichting Volkshuisvesting Arnhem is vastgesteld door de raad van commissarissen op 19 juni 2017.

De heer G.D. Minderman
Voorzitter

De heer S. van Bodegraven
Vicevoorzitter

Mevrouw C.M.J.T. Baartmans
Lid

Mevrouw M.A.J. Groskamp
Lid




volkshuisvesting
Arnhem

Kadestraat 1  6811 CA Arnhem • Postbus 5229 • 6802 EE Arnhem • tel. (026) 3 712 712
info@volkshuisvesting.nl • www.volkshuisvesting.nl