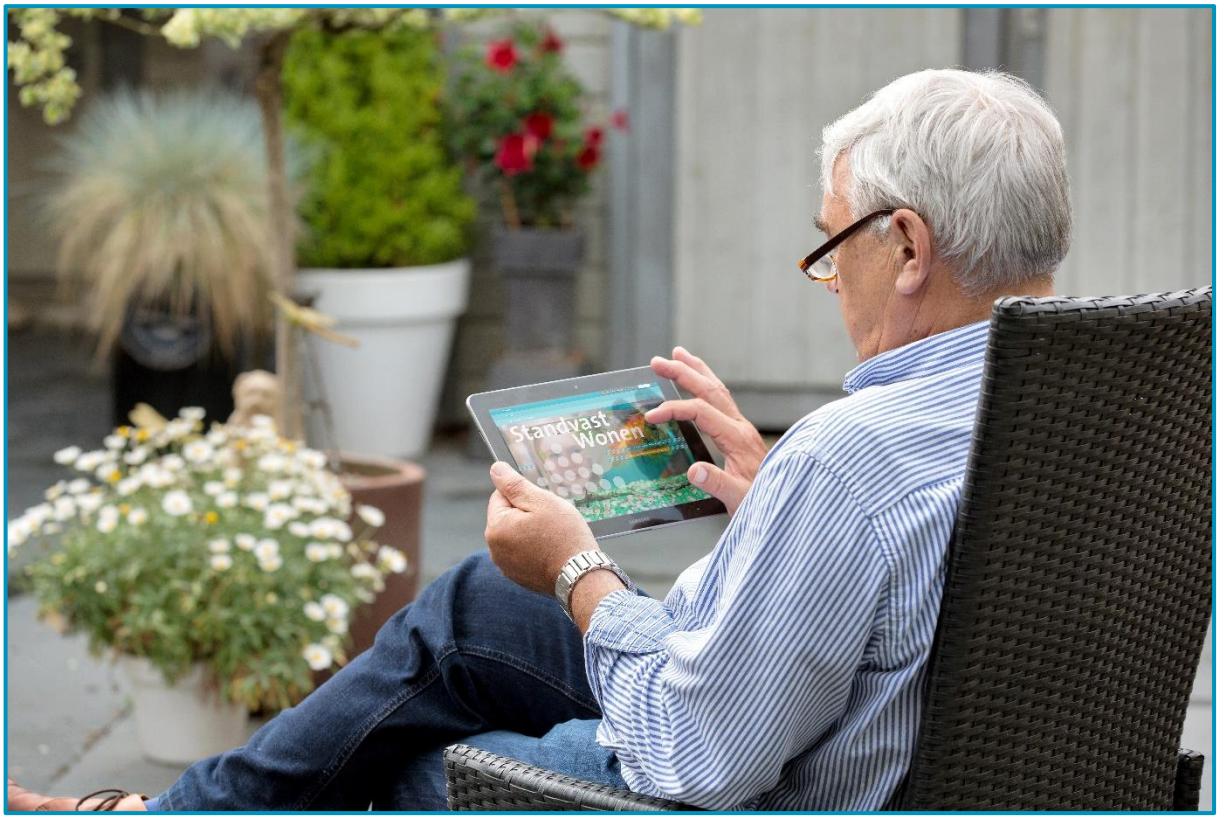
Bestuursverslag 2016



Standvast Wonen vernieuwt

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

Inhoud

1 Verslag van het Bestuur 4

1.1 Algemeen 4
1.2 Doelstelling van de corporatie 4
1.3 Risicomanagement 7
1.4 Bedrijfsvoering: normen en prestatie-indicatoren 12
1.5 Majeure projecten 12
1.6 Personele zaken 14
1.7 Samenwerking en stakeholders 16
1.8 Lidmaatschappen/netwerkbijeenkomsten 17
1.9 Verantwoording op nevenactiviteiten 18
1.10 Klachten en geschillen 19
1.11 Belangrijkste bestuursbesluiten 19
1.12 Financieel verslag 19
1.13 Blik op de toekomst 20

2 Verslag van de Raad van Toezicht 22

2.1 Algemeen 22
2.2 Verantwoordelijkheid en werkwijze 22
2.3 Toezicht houden 22
2.4 Professionalisering (PE) 25
2.5 Visitatie 25
2.6 Zelfevaluatie 25
2.7 Integriteit 29
2.8 Het bestuur 30
2.9 Dankwoord 31

3 Kwaliteit van het woningbezit 31

3.1 Portefeuillestrategie 2016-2030 32
3.2 Nieuwbouw 33
3.3 Serviceonderhoud 35
3.4 Cyclisch onderhoud 36
3.5 Energieaanpak en asbestsanering 37
3.6 Maatschappelijk onderhoud 39
3.7 Regulier planmatig onderhoud 39

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

4 Leefbaarheid 41

4.1 Gebiedsspeerpunten per gemeente 41
4.2 Wijkinzet en wijkbeheer 41
4.3 Leefbaarheidsbudget 42
4.4 Overlastmeldingen 42

5 Verhuren en verkopen van woningen 44

5.1 Verhoogde taakstelling voor huisvesting van statushouders 44
5.2 Invoering wetgeving Passend Toewijzen 44
5.3 Woningvoorraad 45
5.4 Woningmarkt 46
5.5 Weigeringsgraad 46
5.6 Leegstand 47
5.7 Bijzondere bemiddeling 47
5.8 Verkoop 48
5.9 Huurachterstand 49

6 Huurdersoordeel en klantcontacten 50

6.1 Huurdersoordeel 50
6.2 Klantcontact 51
6.3 Huurdersportaal 51

7 Participatie 52

7.1 Overleg met huurdersorganisaties 52

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

1 Verslag van het Bestuur

1.1 Algemeen

Verantwoording op goed bestuur. Voor Standvast Wonen betekent dat verantwoord omgaan met maatschappelijk kapitaal en legitimatie op de keuzes die wij maken om bij te dragen aan maatschappelijke opgaven.

1.2 Doelstelling van de corporatie

1.2.1 Missie en visie

Standvast Wonen is al meer dan een eeuw actief in de regio Nijmegen. Opgericht vóór en dóór arbeiders, die vonden dat ook mensen met een kleine beurs op de betere plekken van Nijmegen moesten kunnen wonen. In Nijmegen-Oost is de basis gelegd voor gemengde buurten. Deze waarde van wonen geldt nog steeds voor Standvast Wonen. Wij geloven dat een mix van koop en (dure en sociale) huur zorgt voor verscheidenheid in de populatie, die voorwaardelijk is voor een vitale leefomgeving in een vitale buurt. Inmiddels werken we niet alleen meer in de stad. Onze woningportefeuille is gelijk verdeeld over de 'stad' Nijmegen en de 'landelijke gemeenten' Beuningen en Druten.

Als maatschappelijk ondernemer voelen wij ons verplicht om ons 'slim & slank' te organiseren. In ons denken én doen zijn we kostenbewust en resultaatgericht. We zijn altijd op zoek naar een optimaal gebruik van tijd, geld en andere middelen. Dit betekent dat onze organisatie zich meer en meer richt op regie en samenwerking.

1.2.2 Strategische doelen in relatie tot maatschappelijke opgaven

De visie vormt de basis voor onze ambitie voor de komende jaren. Onze investeringen om bij te dragen aan vitale buurten en dorpen zijn vertaald in drie strategische doelen:

- Bijdragen aan een betere marktwerking. Onze portefeuillekoers is vertaald op gebiedsniveau, waarbij we zorg dragen voor voldoende passende woningen in relatie tot de doelgroep.
- Bijdrage aan een betere samenwerking. De keuze om ons te concentreren op onze kerntaak maakt dat we anderen nodig hebben om onze ambities te realiseren. Dit is vertaald in de wens om meer ketengericht samen te willen werken.
- Zorg dragen voor een levensloopbestendige buurt. We streven naar voldoende passende woningen voor iedere levensfase in al onze delen van ons werkgebied.

We richten ons vooral op mensen met een inkomen tot € 36.000 per jaar (de EU-norm), maar we willen er ook zijn voor de groep bewoners met een middeninkomen tot € 40.000 bruto per jaar. Deze groep valt vaak tussen wal en schip van sociale huur, dure vrije sector en koop. Zowel in de stad als in het land hebben we extra aandacht voor bijzondere doelgroepen. Hierin zijn we vooruitstrevend en werken we intensief samen met welzijn- en zorgpartners.

We zijn sterk in nieuwbouwontwikkelingen in bestaande buurten en kernen. We voelen ons verantwoordelijk voor het vitaal houden van alle buurten en kernen waar we bezit hebben. Ook, of misschien wel juist, als er in die buurten sprake is van sociale, economische of demografische problematiek. Dit vraagt om een andere aanpak. Het is noodzakelijk dat er aandacht voor deze wijken is en blijft, ook al is dat niet zonder risico.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

We werken zodanig samen, dat we zo min mogelijk tijd en geld verspillen tussen de overdracht van de een naar de ander. Naast ketengerichter samenwerken, organiseren we de inspraak & verantwoording op transparante wijze met huurdersorganisaties en de betrokken gemeenten.

1.2.3 Speerpunten per gemeente

Beuningen

We vroegen alle 65-plussers die een eengezinswoning van ons huren in de gemeente Beuningen deel te nemen aan ons proefproject 'Van groot naar beter'. Met dit proefproject willen we Beuningse senioren stimuleren om naar een beter passende woning te verhuizen zodat ze langer zelfstandig kunnen wonen. Ook willen we meer doorstroming op gang brengen. Met dit project nemen we belemmeringen om te verhuizen weg.

Een aantal van de kandidaten van het project 'Van groot naar beter' verhuist naar de Hutgraaf. Op de locatie waar vroeger de Beuningse Boys voetbalden, komt een complex met 40 levensloopgerichte woningen met huurprijzen onder de eerste en tweede huurgrens.

Druten

Druten-Zuid

In Druten is er veel aandacht voor Druten-Zuid. Hier vernieuwt de gemeente het wijkcentrum. De HAT-eenheden van Standvast Wonen die hier tegenover liggen, renoveren we aansluitend op de wijkvernieuwing. In 2016 hebben we een bewonersonderzoek en een kwaliteitsonderzoek gedaan.

Kulturhus in Afferden

Eind 2015 sloten we af met een intentieovereenkomst tussen bank, gemeente, eigenaarsstichting en Standvast Wonen over het Kulturhus Afferden. Hierdoor is er een financieel gezonde uitgangspositie gekomen waarmee continuïteit wordt gecreëerd voor deze voorziening. Onderdeel hiervan is de overdacht van de aandelen van Standvast Wonen aan de eigenaarsstichting. In 2016 is gewerkt aan de implementatie. Dit heeft langer geduurd dan gewenst, maar naar verwachting neemt de eigenaarsstichting in 2017 volledig het eigendom van het Kulturhus over.

Nijmegen

Handelskade

Belangrijke gebeurtenis in 2016 is de oplevering van de woningen van de eerste fase Handelskade. Met de komst van deze woningen is een start gemaakt van de ontwikkeling van het Waalfront. Standvast Wonen zal in totaal 179 woningen in dit deel van deze nieuwe woonwijk afnemen.

Catharinahof en toekomst Neerbosch-Oost

Om het gat in de ouderenzorg tussen zelfstandig wonen en verpleeghuis op te vullen, heeft Standvast Wonen Catharinahof aangekocht. Hiermee ontzorgen we tevens de zusters Dominicanessen. Deze congregatie is een belangrijke relatie voor Standvast Wonen door de bouw van Tristan en Isolde en Huize Rosa. In 2016 deed Standvast Wonen mee aan een gezamenlijk onderzoek naar de toekomst van deze wijk.

Ahornstraat/Lijsterbesstraat

In Hengstdal hebben we in 2016 de renovatie en nieuwbouw voorbereid. We voerden daarvoor veel en intensieve gesprekken met bewoners en omwonenden. Het is Standvast Wonen niet gelukt om álle wijkbewoners enthousiast te krijgen voor het plan. Ruim driekwart van de betrokken bewoners steunt het plan wel.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

Vroegsignalering betaalproblemen
Op 19 september hebben we het convenant Vroegsignalering ondertekend, samen met de corporaties van Nijmegen, NUON, Vitens, zorgverzekeraars en de gemeente Nijmegen. Via dit convenant proberen we vroegtijdig betaalproblemen te signaleren en huisuitzettingen te voorkomen.

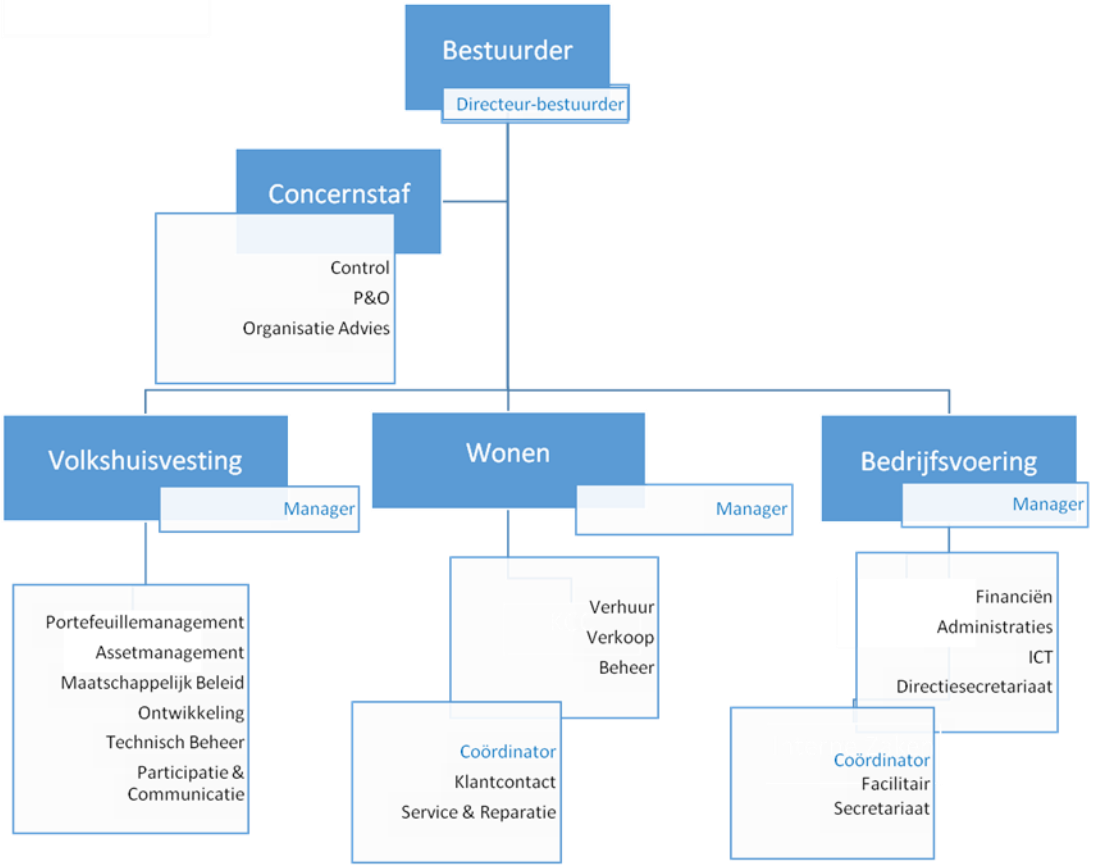
1.2.4 Organisatie

- **Naam van de toegelaten instelling**: Stichting Standvast Wonen
- **Vestigingsplaats**: Nijmegen
- **Adresgegevens**: Takenhofplein 3
- **Datum van oprichting**: Toegelaten als instelling, werkzaam in het belang van de volkshuisvesting, op 1 januari 2002 onder de naam Stichting Standvast Wonen
- **Datum goedgekeurde statuten door Ministerie**: De statuten zijn laatstelijk gewijzigd en notarieel vastgelegd op 20 juli 2016, met goedkeuring van de Minister van Wonen en Rijksdienst
- **Governance**: Geregistreerd als organisatie die de Aedescode heeft onderschreven (lidnummer 103917)
- **Handels-/en stichtingsregister**: Ingeschreven in het verenigingen- en handelsregister van de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Centraal Gelderland onder nummer 10017041

De omgeving waarin we als woningcorporatie werken, de vraag van onze stakeholders en de wet- en regelgeving ontwikkelen zich in een snel tempo. Ontwikkelingen als DrieKamerModel, assetmanagement en ketensamenwerking maakten ons ervan bewust dat in de organisatiestructuur de vertaling ontbreekt van strategische keuzes naar tactisch beleid en de operationele uitvoering. Ook is duidelijk dat bepaalde activiteiten versnipperd in onze organisatie liggen. Deze versnippering is niet efficiënt: iedere knip geeft immers ruis.

Om een passend antwoord te geven op de (veranderende) behoeften en eisen, kozen we ervoor nadrukkelijker te sturen op rendement (vastgoed en maatschappelijk rendement) door: de actuele ontwikkelingen, zoals het driekamermodel-denken, assetmanagement, ketensamenwerking en de herziene Woningwet, in te voeren én de vooruitgang in technologie te volgen. Hiervoor hebben we de organisatiestructuur per 1 juli gewijzigd:

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017



'Eigen verantwoordelijkheid als basis voor betrokkenheid' blijft voor ons van belang. Dit betekent situationeel gerichte sturing op houding en gedrag. Daarbij verwachten we verantwoordelijkheid van medewerkers bij de invulling van hun taakopdracht. Verantwoordelijkheid gaat gepaard met vrijheid, en visa versa.

We creëerden een structuur met duidelijke rol- en taakverdeling tussen afdelingen en verantwoordelijkheden. Resultaten in zakelijke prestaties zijn transparant (gezonde bedrijfsvoering). Zowel de vastgoed- als maatschappelijke prestaties toetsen we vooraf en achteraf op het gehaalde rendement.
Om de klant beter te bedienen, kunnen we verschillende dienstverleningsconcepten aanbieden. We willen standaardiseren voor wie dat aan kan en maatwerk leveren voor de meer kwetsbaren. Hierbij helpt de vooruitgang in de technologie.

1.3 Risicomanagement

1.3.1 Het beheersen van risico's

Bij het realiseren van onze doelstellingen houden we ons aan vigerende wet- en regelgeving en de Governancecode. Een belangrijk thema is het identificeren en beheersen van risico's.

1.3.2 Governancecode

In de Governancecode Woningcorporaties staat: 'Het bestuur is verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving en voor het beheersen van de risico's verbonden aan de

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

activiteiten van de woningcorporatie. Het bestuur rapporteert hierover aan en bespreekt de interne risicobeheersing- en controlesystemen met de raad van toezicht en de Auditcommissie.'

1.3.3 Interim controle accountant

De accountant voerde in het derde kwartaal van het verslagjaar haar interim controle uit via een analyse en evaluatie van de interne (financiële) beheersingsomgeving en de daarin opgenomen maatregelen van interne controle. De bevindingen en aanbevelingen van de accountant zijn in een managementletter vastgelegd en besproken met onze Raad van Toezicht. De aanbevelingen van de accountant nemen we mee in de verdere verbetering en ontwikkeling van risicomanagement.

1.3.4 Ontwikkeling risicomanagement (2017 e.v.)

We hechten veel waarde aan risicomanagement. Dit draagt volgens ons bij aan realisatie van onze ondernemingsdoelstellingen. Sinds de invoering van risicomanagement in 2015 hebben we hard gewerkt aan de basis. We beschreven processen opnieuw, onderkenden risico's en toetsten de werking van beheersmaatregelen. De basis staat. In het boekjaar is een verbinding gelegd tussen de ondernemingsdoelstellingen en activiteiten. We vertaalden het ondernemingsplan naar jaarlijkse afdelingsprestaties. In het verlengde daarvan brachten we de belangrijkste risico's alsmede de beheersmaatregelen in beeld.

De volgende stap is een verdere groei naar het gewenste volwassenheidsniveau voor risicomanagement. Het integraal sturen en beheersen vinden we belangrijk en is onderdeel van één van onze randvoorwaarden, financieel gezond en slim en slank georganiseerd.

Op weg naar integrale beheersing van risico's introduceren we het instrument "het management control framework" in 2017. Daarnaast benoemen we de soft controls als randvoorwaarde voor risicomanagement.

Komend boekjaar vindt een nadere gevoeligheidsanalyse op de gesignaleerde risico's plaats. Daarbij maken we met name een inschatting van kans en impact en bepaling restrisico na invoering beheersingsmaatregelen. Aan de hand daarvan bepalen we welke risico's binnen de organisatie we accepteren (risicobereidheid) en voor welke risico's we nog verdere beheersingsmaatregelen moeten doorvoeren.

Ook werken we aan de doorontwikkeling van ons risicomanagementmodel met de hiernavolgende doelstellingen:

- Risicomanagement is een integraal onderdeel van de bedrijfsvoering en haar planning & control cyclus.
- Er is sprake van pro actieve risicobeheersing (bijvoorbeeld: risicobeheersing is een wezenlijk onderdeel van de activiteit) in plaats van reactieve risicobeheersing (bijvoorbeeld: sturen op incidenten).
- Risicomanagement leeft in de organisatie. De organisatie, in casu alle medewerkers zijn zich bewust van hun rol en bijdrage in een actieve risicobeheersing van activiteiten.
- Bij de uitvoering van activiteiten is er een optimale mix tussen eigen verantwoordelijkheid en risicobewust ondernemen.

1.3.5 Risico en risicobeheersing

In deze paragraaf zijn de belangrijkste risico's en onzekerheden beschreven. Deze zijn gekoppeld aan ondernemingsdoelstellingen of komen voort uit het naleven van wet- en regelgeving. De benoemde risico's zijn besproken binnen het managementteam en de Raad van Toezicht.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

Voor de onderkende risico's hebben we beheersmaatregelen benoemd om de risico's zoveel als mogelijk te beperken. Jaarlijks vindt een herijking plaats van de benoemde risico's. De beheersingsmaatregelen zijn mede vastgelegd in een controleplan. Periodiek vindt een toetsing plaats op de processen. We toetsen daarbij met name of de in de processen benoemde beheersingsmaatregelen worden toegepast en/of voldoende zijn om de risico's af te dekken.

Ondernemings-doelstelling	Prestatie	Risico	Beheersmaatregel
Betere marktwerking	*Verkoop bestaand bezit, ambitieniveau is 75 verkopen per jaar.*	• Imagorisico doordat Standvast Wonen haar investering, renovatie en groot onderhoud activiteiten niet conform planning kan realiseren. • Financieel risico bij achterblijvende verkopen en gelijkblijvende kosten waardoor ratio's en kengetallen onder druk staan. • Portefeuille risico bij achterblijvende verkopen, waardoor de gewenste portefeuille niet gerealiseerd wordt.	• Structureel inzicht in de realisatie van de verkopen en aanvullende maatregelen om verkopen te stimuleren dan wel te matigen. • Beschikbare informatie en periodieke monitoring van kengetallen. • Investeringen in nieuwbouw aanpassen en meer renovatie uitvoeren waardoor gewenste portefeuille bereikt wordt.
Betere marktwerking	*Toekomst-bestendige portefeuille samenstelling en marktconform onderhoud.*	• Portefeuillerisico doordat Standvast Wonen onvoldoende woningen voor de primaire doelgroep beschikbaar heeft. • Financieel risico door een onbalans in de prijs kwaliteit verhouding van de woningen.	• Visie, portefeuille-strategie en portefeuille-beleid om tot de gewenste portefeuille samenstelling te komen. • Implementeren van een nieuw kwaliteitsbeleid en formuleren van herijkte (financiële) kengetallen.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

Betere samenwerking	*Ketensamen-werking met maatschappelijke partners.*	• Vertraging processen door onvoldoende samenwerking. • Grotere kans op overlast door onjuiste samenwerking, vooral waar scheiden van wonen en zorg speelt.	• Uitwerken en vaststellen van ketensamenwerking. • Opstellen planning en uitvoeren van (pilot) projecten. • Gebruik maken van best practice uit het land. • Feedback, beoordeling en rapporteren van resultaten aan het managementteam en de Raad van Toezicht.
	Vitale wijken en huurders-participatie.	• Gewenste experiment /samenwerking wordt in een lager tempo gerealiseerd. • Draagvlak van huurdersparticipati e dekt niet de populatie. • Nog te ontwikkelen deskundigheid huurders-participatie.	• Uitwerken en vaststellen van huurdersparticipatie informeren van bewonersorganisatie en bewoners. • Ontwikkelen van benodigde instrumenten en activiteiten. • Monitoren resultaten van dienstverlenings-concept.
Levensloop-bestendige buurt	*Passend woningaanbod.*	• Onvoldoende samenwerking tussen de gemeente, zorginstelling en Standvast Wonen ten aanzien van zorgvastgoed. • Het woningaanbod van Standvast Wonen is onvoldoende flexibel om permanent aan de vraag van	• Gezamenlijk gedragen visie ten aanzien van zorgvastgoed en opgave voldoende uitvoerbaar voor Standvast Wonen. • Inzicht in de wensen van de klant en het onderzoeken van mogelijkheden om vastgoed voldoende flexibel te maken.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

		zorginstellingen te kunnen voldoen.	
Financieel gezond	*Slimme en slanke organisatie.*	• Onvoldoende organisatie-vermogen om de gewenste cultuurverandering en transitieopgave te realiseren.	• Ontwikkelen plan van aanpak voor een slimme en slanke organisatie. • Uitdagen van directeur-bestuurder en MT om dit te realiseren. • Ontwikkelen en verkondigen van gewenste organisatiecultuur. • Creëren van draagvlak onder medewerkers. • Uitvoeren van plan van aanpak. • Periodieke monitoring en rapportering voortgang aan directeur-bestuurder en Raad van Toezicht.
Wet- en regelgeving	*Voldoen aan Woningwet.*	• Impact van de wijzigingen worden niet tijdig onderkend. • Niet voldaan aan specifieke wet- en regelgeving waaronder inkomenstoetsing, passend toewijzen en verkoop van corporatiebezit.	• Vroegtijdig informeren over de wijzigingen in de wet. • Stuurgroep en verantwoordelijken aanwijzen voor de het realiseren van onderdelen uit de Woningwet. • Monitoren voortgang en indien nodig bijsturen. • Benoemen belang van naleving van wet- en regelgeving. • Uitvoeren van interne controles.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

Financiële verslaglegging		• Financiële verslaglegging onvoldoende op orde.	De beheersing van de financiële risico's begint bij het jaarlijks vaststellen van de begroting. Per kwartaal rapporteren we vervolgens aan de raad van toezicht over de ontwikkeling van de kasstromen en het financiële resultaat in relatie tot de begroting. Tot slot stellen we na verstrijken van het boekjaar een jaarrekening op. Door voornoemde volgorde signaleren we de financiële risico's tijdig waardoor we zo nodig maatregelen (bijvoorbeeld extra verkoopmaatregelen en/of terugdraaien investeringsvolume) kunnen nemen.

1.4 Bedrijfsvoering: normen en prestatie-indicatoren

In 2013 hebben we ons een bezuiniging ten doel gesteld van 25% te verdelen over 5 jaar; de zogenaamde 5x5-regel. Via de kwartaalrapportage volgen we de voortgang van deze doelstelling. In 2016 bereikte we in de Aedes benchmark voor onze bedrijfslasten de A-status en bevonden we ons 'achter de koplopers', met € 657 per vhe bedrijfslasten. Dit was een enorme verbetering ten opzichte van het jaar ervoor.

Onderhoud exterieur van onze woningen is in 2016 geïnventariseerd en gerubriceerd volgens de NEN normen. Tot op heden begroten we het onderhoud normatief op € 1100 per vhe. Volgend jaar brengen we het verschil in kaart tussen de normatieve methodiek en de kwaliteitswens overeenkomstig de NEN norm en maken we hierin keuzes. De financiële ratio's van de Autoriteit Wonen zijn ons kader.

1.5 Majeure projecten

1.5.1 Herziening Woningwet

De implementatie van de Woningwet, die sinds 1 juli 2015 van kracht is, is in 2016 grotendeels afgerond. Voor deze implementatie hadden we een projectorganisatie ingericht die bestond uit een stuurgroep en een drietal werkgroepen. De werkgroepen hadden elk een eigen aspect van de Woningwet:

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

- Governance
- Scheiden DAEB en niet-DAEB
- Administratieve inrichting

In 2016 hebben we de aanpassing van de Governance voltooid. De statuten zijn aangepast en goedgekeurd door de minister per 20 juli 2016. Het financieel reglement, inclusief het investeringsstatuut en treasurystatuut, zijn door de Raad van Toezicht op 23 september goedgekeurd, daarna ter goedkeuring naar het ministerie gestuurd, en per 23 november 2016 vastgesteld. Het reglement Raad van Toezicht, het bestuursreglement en het reglement Auditcommissie zijn op 16 december door Raad van Toezicht goedgekeurd.

Het scheidingsvoorstel DAEB en niet-DAEB is door de Raad van Toezicht op 16 december goedgekeurd. Eerder waren de positieve zienswijzen van de drie gemeenten alsmede de huurdersorganisaties ontvangen. Wij zijn vroegtijdig met alle stakeholders in gesprek gegaan om hen onze visie omtrent niet-DAEB toe te lichten. Dit heeft geleid tot veel begrip voor onze keuze. Het proces om te komen tot een scheidingsvoorstel is derhalve soepel verlopen.

We waarderen ons vastgoed op marktwaarde in verhuurde staat. In eerste instantie volgens de basisversie. In 2016 gingen we over op waardering volgens de full versie. Door de overgang naar marktwaarde hebben we onze data omtrent ons bezit verrijkt. Dit was een intensief proces.

1.5.2 Ketensamenwerking

In 2015 hebben we onderzocht welke meerwaarde ketensamenwerking kan hebben voor Standvast Wonen. De resultaten van dit onderzoek pasten zo goed in onze visie op de organisatie dat dit enerzijds heeft geleid tot aanpassen van de organisatiestructuur en anderzijds tot het aangaan van ketensamenwerkingen.

Voor de eerste keten, de energieaanpak van ons bestaande bezit, organiseerden we een relatiedag. Het gaat hier om de onderhoudsbedrijven die betrokken zijn bij het planmatig schilderwerk van onze woningen, aangevuld met hun vaste co-partners op het gebied van CV-, mechanische installaties, elektra en duurzaamheidsadvies.

We daagden partijen uit om te onderzoeken óf en zo ja wát de meerwaarde zou zijn om dit programma niet als een optelsom van losse opdrachten te zien, maar als een gezamenlijke opgave. Samen met Standvast Wonen pakten de regionale aannemers de handschoen op voor lagere woonlasten door woningen energiezuiniger te maken.

Eén van de concrete resultaten die we hebben behaald, zijn de toegekende STEP-subsidies. Een ander resultaat is een communicatiestructuur met standaardbrieven die alle betrokken aannemers gebruiken. Met beide resultaten kunnen we meer betekenen voor onze huurders. Daarnaast werken we aan een gezamenlijk begrotingssjabloon, een gezamenlijk werkproces en inkooptraject. Naar verwachting kunnen we door ketensamenwerking een verzwaarde opgave realiseren binnen de beschikbaar gestelde begroting.

Voor het Planmatig Onderhoud hebben we gekozen om gebruik te maken van *Leidraad Resultaatgericht Samenwerken bij Investeren en Onderhouden*. Op deze wijze geven wij invulling aan een proces dat kan worden gezien als vorm van regisserend opdrachtgeverschap. Deze Leidraad is tot stand gekomen in samenspraak met TNO, SBRCURnet, woningcorporaties en marktpartijen. In 2016 zijn we gestart met de selectie van ketenpartners. In 2017 boeken we de eerste resultaten.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

1.5.3 Maatschappelijk budget

Standvast Wonen heeft het Driekamermodel-denken omarmd. We hebben onder andere de financiële kaders voor de vastgoedkamer geformuleerd. We nemen investeringsbesluiten op basis van rendement waarmee het rendement van de corporatie bezien wordt vanuit de markt en geconfronteerd wordt met maatschappelijke én volkshuisvestelijke doelen.

We hebben ons maatschappelijk budget in kaart gebracht. We weten bij een projectinvestering door welk maatschappelijk doel er, in vergelijking met de markt, rendementsverlies ontstaat. De volgende stap wordt om ons maatschappelijk budget te benchmarken. Aangezien dit nog voor veel corporaties een onbekend terrein is, nemen wij het initiatief om met anderen in gesprek te gaan. Hiermee kunnen we richting en sturing gaan geven aan ons maatschappelijk budget.

1.5.4 Statushouders

In 2016 was de instroom van statushouders in Nederland hoog. De vraag aan de corporaties vanuit de gemeenten en de rijksoverheid was navenant. Standvast Wonen heeft met de drie gemeenten waarin zij werkzaam is afgestemd op welke wijze we invulling geven aan dit vraagstuk. 14% van de vrijgekomen sociale huurwoningen is toegewezen aan statushouders.

Druten

In Druten hebben we alle statushouders kunnen huisvesten in vrijkomende woningen gespreid over de gemeente.

Beuningen

In Beuningen is het niet gelukt om de taakstelling te halen. De mutatiegraad was laag. Bovendien waren we in gesprek met de gemeente over een aantal kamergewijs te verhuren nieuwbouwwoningen. Door externe omstandigheden ging dat niet door.

Nijmegen

In Nijmegen zijn we gezamenlijk opgetrokken. De directeur-bestuurder van Standvast Wonen vertegenwoordigde de corporaties in een gemeentelijke taskforce. De taakstelling is deels gerealiseerd met gespreide huisvesting in bestaand bezit, en deels middels clustergewijze huisvesting in (bijzondere) gebouwen. Alle corporaties hebben daarin hun aandeel gehad.

1.5.5 Nevenstructuur

Bij ingang van de Woningwet hebben we besloten de nevenstructuur af te bouwen. Standvast Wonen heeft nog een 100% dochter (WOM) en is voor 50% aandeelhouder in de Meent BV. De afbouw van deze nevenstructuur heeft meer om het lijf dan we wensten of dachten. De aanvraag van overdracht van aandelen van de Meent BV is inmiddels goedgekeurd. Over de ontmanteling van de WOM zijn we nog in gesprek met de Belastingdienst.
Standvast Wonen heeft een minderheidsbelang in Woningnet N.V. vanuit een eerdere relatie met een woningtoewijzingsysteem. Reeds meerdere malen heeft Standvast Wonen geprobeerd deze aandelen aan collega corporaties over te dragen, hetgeen tot nu toe nog niet tot resultaat heeft geleid.

1.6 Personele zaken

1.6.1 Arbo en verzuim

Sinds 1 juli 2015 worden we begeleid door de arbodienst 2 Grip. Zij voldoet vanuit de Wet Verbetering Poortwachter aan de verplichtingen rondom verzuimbegeleiding. In 2016 hebben we met de directie en de bedrijfsarts de samenwerking geëvalueerd en de overeenkomst voortgezet.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

1.6.2 Verzuimcijfers

Over het gehele jaar 2016 was het verzuimpercentage 3,0%. Daarmee zitten we precies op de norm van 3%. We hebben vier langdurig zieken. Bij drie van hen ligt de oorzaak in de privésfeer. Bij de vierde langdurig zieke is de oorzaak werkgerelateerd. Verzuim pakken we preventief aan door in gesprek te zijn en te blijven met medewerkers. De gemiddelde ziekmeldingsfrequentie bedraagt over 2016 0,91. Daarmee zitten we onder de norm van 1.

1.6.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

In de RI&E brengen we risico's en knelpunten op het gebied van de veiligheid en gezondheid binnen de organisatie in kaart. Dit is een verplichting vanuit de Arbowet. Belangrijk daarbij is dat we nu inzicht hebben in de risico's van het werk en het werken met hulpmiddelen, gereedschappen en gevaarlijke stoffen. Eind 2016 hebben we het plan van aanpak geactualiseerd. De uitkomst van de RI&E is de basis voor ons Arbobeleid, dat voor medewerkers beschikbaar is via ons personeelsinformatiesysteem.

1.6.4 Vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is iemand buiten de organisatie met wie medewerkers contact kunnen zoeken als zij vertrouwelijk met iemand willen overleggen, maar dit niet kunnen (of willen) doen met hun directe leidinggevende of P&O Adviseur. Deze vertrouwenspersoon rapporteert jaarlijks naar de organisatie over het aantal personen dat contact heeft gezocht en, daar waar mogelijk, wordt een korte omschrijving gegeven van het onderwerp waarover is gesproken. In 2016 zijn er geen contactmomenten met medewerkers geweest. Eind 2016 zijn de samenwerking en het contract geëvalueerd en gecontinueerd.

1.6.5 Opleiden en ontwikkeling

We stimuleren onze medewerkers zich te ontwikkelen. Jaarlijks maken we met alle medewerkers prestatieafspraken, vakinhoudelijk en gericht op hun ontwikkeling. Naast het opleidingsbudget dat we als organisatie beschikbaar stellen, kunnen medewerkers vanuit de CAO Woondiensten gebruik maken van een loopbaanontwikkelingsbudget. Vanuit dit budget kunnen medewerkers opleidingen volgen (zowel vakinhoudelijke als vaardigheden/gedrag/houding, persoonlijke ontwikkeling) die niet functiegebonden zijn, maar die meer gericht zijn op een toekomstige functie.

In 2016 hebben we € 135.000 besteed aan (functiegebonden) opleidingen. Er is voor € 22.000 gebruikgemaakt van het loopbaanontwikkelingsbudget. Vanaf 1 januari 2015 zijn corporatiebestuurders verplicht tot Permanente Educatie (PE). In 2016 heeft de directeur-bestuurder diverse opleidingen gevolgd en afgerond. Daarmee heeft zij 61 PE-punten behaald, waarmee het totaal op 97,5 komt.

1.6.6 Personeelsverloop

We blijven als organisatie in ontwikkeling. Eind 2016 hadden we 90 medewerkers in dienst. Het aantal ingevulde fte was 78,6, een daling van 5,5% ten opzichte van eind 2015. In onze strategische visie hebben we opgenomen dat we jaarlijks 5% daling in formatieplaatsen per jaar willen realiseren. We zitten eind 2016 binnen de prognose. In totaal hebben 7 collega's in 2016 de organisatie verlaten en is één medewerker (tijdelijk) in dienst getreden. Extra ondersteuning van personeel dat werd ingeleend was er bij de afdeling Wonen, Bedrijfsvoering en Staf. In totaal 1,48 fte geteld op 31 december 2016.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

1.7 Samenwerking en stakeholders

1.7.1 Gemeenten

Standvast Wonen heeft goede samenwerking met de gemeenten waarin zij werkzaam is. De directeur-bestuurder heeft vier tot zes keer per jaar bestuurlijk overleg met de betreffende wethouder. Hierin worden de lokale opgaves besproken. Met Beuningen, Druten en Nijmegen zijn in 2016 prestatieafspraken gemaakt. In Druten is dit proces in 2015 gestart op basis van de toen fungerende woonvisie en hebben we het begin 2016 afgerond.

Druten

Druten is na vaststelling van de prestatieafspraken gestart met de nieuwe woonvisie. In dit proces worden Standvast Wonen en de huurdersorganisatie HBD zeer betrokken.

Beuningen

In Beuningen is het proces om te komen tot prestatieafspraken ook goed verlopen. De huurdersorganisatie HBB had een intensieve rol. Medio 2016 zijn de afspraken voor de komende twee jaar gemaakt.

Nijmegen

In Nijmegen, waar zeven corporaties actief zijn, worden de afspraken gemaakt tussen corporatie/huurdersorganisatie en gemeente. Door de afspraken van de corporaties gelijktijdig en transparant te maken, ontstaat er een geheel. Op 14 december zijn door de gemeente, alle huurdersorganisaties en de corporaties alle prestatieafspraken getekend.

1.7.2 Huurdersorganisaties

Bij Standvast Wonen zijn drie lokale huurdersorganisaties actief: HBD (Druten), HBB (Beuningen) en HBS (Nijmegen). Vertegenwoordigers van de lokale organisaties vormen samen het Platform. Daarnaast zijn er in alle gemeenten diverse bewonerscommissies die een complex of een buurt vertegenwoordigen.

HBB en HBD vertegenwoordigen naast de huurders van Standvast Wonen ook de huurders van de commerciële verhuurders in hun gemeente. Samen met andere huurdersorganisaties in Nijmegen werkt de HBS mee aan een koepelorganisatie voor alle huurders in Nijmegen.

Het platform heeft in 2016 vijf keer vergaderd met de bestuurder en participatiemedewerker. Onderwerpen waren:

- Huurbeleid
- Meerjarenbegroting
- Scheiden DAEB – niet-DAEB
- Portefeuillebeleid

Door de veranderende positie die de huurdersorganisaties hebben na invoering van de Woningwet, is een wederzijdse behoefte ontstaan om de huurdersorganisaties te versterken en uit te breiden. Met ondersteuning van Atrivé zijn we dit traject gestart. De vorm en de uiteindelijke uitbreiding zal duidelijk zichtbaar zijn in 2017. Op lokaal niveau overleggen de huurdersorganisaties naar behoefte met de participatiemedewerker. Dit is in 2016 zeven keer gebeurd.

1.7.3 Platform Nijmeegse Woningcorporaties (PNW)

Alle corporaties werkzaam in Nijmegen participeren in het Platform Nijmeegse Woningcorporaties. De belangrijkste doelstelling is het opstellen van een gezamenlijke agenda waarover met het

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

stadsbestuur gesproken wordt. Komen tot prestatieafspraken was dan ook het belangrijkste onderwerp.

Het voorzitterschap rouleert jaarlijks. Daarnaast zijn domeinen verdeeld waarin een corporatie de anderen vertegenwoordigt. Standvast Wonen vertegenwoordigt het PNW bij bijzondere huisvesting (statushouders en bijzondere bemiddeling).

Samen met de gemeente Nijmegen, heeft CE Delft met PNW - corporaties, netbeheer en warmte-bedrijf, onderzoek gedaan naar de contouren van een klimaatneutrale warmtevoorziening van de stad. Voor alle buurten zijn berekeningen gemaakt, waarbij rekening is gehouden met het huidig verbruik, de kwaliteit en het type van de gebouwen, de buurteigenschappen en de beschikbaarheid van klimaatneutrale warmtebronnen, hetgeen in een kansenkaart is weergegeven. Aan de hand van de uitkomsten kan het gesprek gestart worden over waar, wanneer en hoe de transitie van de warmtevoorziening kan beginnen.

1.7.4 KR8

Naast PNW werkt Standvast Wonen samen met de andere grotere corporaties in de regio Arnhem-Nijmegen: KR8. Toen de stadsregio Arnhem-Nijmegen nog actief was, werkte KR8 daar intensief mee samen. Met de opheffing van de stadsregio, heeft ook KR8 zich beraad op haar toekomst. Gezamenlijk is besloten om KR8 niet meer te beperken tot een aantal corporaties, maar alle corporaties uit de regio die mee willen doen, toe te laten. Op basis van de coalition of the willing zijn er werkgroepen ontstaan waarbij een verschillend aantal corporaties actief was.
We werkten samen bij de werkgroep ‘passend toewijzen’, ‘woningtoewijzing’ en ‘duurzaam inzetbaarheid’. Naast deze coalition of the willing komen alle managers Vastgoed alsmede de managers Financiën geregeld bijeen. Dit heeft het karakter van een kennisnetwerk. Standvast Wonen doet hieraan mee.

1.7.5 Zorg & Welzijn

We nemen deel aan de pilot Vroegsignalering om huisuitzetting te voorkomen. Met de vele zorgpartijen werkt Standvast Wonen samen op projectniveau. Via de bijzondere bemiddeling worden we geconfronteerd met een veelheid van toetreders op de zorgmarkt. We werken aan intensievere samenwerking met een beperkter aantal zorgpartijen. Als onderdeel van Permanente Educatie heeft de Raad van toezicht gesproken en zich verdiept over scheiden wonen en zorg. Hierbij waren de bestuurders van het RIBW en het OBG, alsmede de wethouder zorg van de gemeente Nijmegen aanwezig.

1.8 Lidmaatschappen/netwerkbijeenkomsten

1.8.1 Maatschappelijke Meerwaarde/Nijmeegse uitdaging

Als een van de Founding Fathers van de Maatschappelijk Meerwaarde (per 2016 overgegaan in de Nijmeegse Uitdaging) doen we mee aan de beursvloer. Hierbij worden vragen van maatschappelijke instellingen gematcht met aanbod van het bedrijfsleven. Enig criterium: het gaat niet over geld.

1.8.2 Bouwkamer

De manager Volkshuisvesting vertegenwoordigt Standvast Wonen in de Bouwkamer Nijmegen: een netwerk met bouwers en opdrachtgevers in de regio.

1.8.3 RVN 2025

Rijk van Nijmegen 2025 is een traject van, voor en door de regio. Zeven gemeenten uit de regio en de Rabobank hebben het initiatief genomen om de regio sociaaleconomisch te versterken onder de naam Rijk van Nijmegen 2025. Ook wij doen mee in dit traject om te komen tot een krachtigere regio.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

1.8.4 Aedes en VTW
Standvast Wonen is lid van Aedes. De Raad van Toezicht is lid van de Vereniging van Toezichthouders in woningcorporaties (VTW).

1.8.5 Bijdrage SOM scheiding DAEB/niet-DAEB
Op 12 mei was de directeur-bestuurder van Standvast Wonen uitgenodigd om in een symposium over scheiden DAEB/niet-DAEB te vertellen over de methode die wij gekozen hebben. Dit is goed ontvangen.

1.8.6 Debat Lux statushouders
Als lid van de taskforce huisvesting zat de directeur-bestuurder in het forum van het lokale debat over huisvesting Statushouder.

1.8.7 Verduurzamers
De Verduurzamers hebben Standvast Wonen uitgenodigd deel te nemen aan de discussie 'Op naar een klimaataanpak over Wonen'.

1.9 Verantwoording op nevenactiviteiten

1.9.1 Scheiding DAEB / niet-DAEB en overig bezit
Vanuit onze strategische visie op vitale buurten en dorpen willen wij er ook zijn voor de secundaire doelgroep (middeninkomens). Wij willen hen in hun woonbehoefte tegemoet komen via onze verkoop én met niet-DAEB woningen met huurprijzen van € 711 tot max € 900. Dit huursegment vormt immers de schakel tussen de sociale huurmarkt en de koopmarkt en levert daarmee een belangrijke bijdrage aan de gewenste vitaliteit.

De omvang van de niet-DAEB portefeuille groeit door huurverhoging na mutatie tot maximaal 10% van de portefeuille in 2030. Dit is overeenkomstig het portefeuillebeleid. We voegen geen nieuwbouwwoningen aan de niet-DAEB portefeuille toe (de geplande woningen op de Handelskade uitgezonderd). Niet-DAEB woningen met een huurprijs boven € 900 worden verkocht. Als blijkt dat marktpartijen het segment in het werkgebied invullen, zijn de niet-DAEB activiteiten van Standvast Wonen niet meer nodig.

1.9.2 VvE-beheer
Standvast Wonen bezat in 2016 in 74 Verenigingen van Eigenaars appartement(en)srechten. 32 van deze VvE's waren in beheer bij diverse externe beheersorganisaties en 42 VvE's werden door Standvast Wonen beheerd, hiervoor hadden we één VvE-beheerder in dienst.

Om diverse redenen was het vanuit de eigen organisatie beheren van VvE's toe aan heroverweging. De belangrijkste argumenten waren: verscherpte regelgeving vanuit de nieuwe woningwet, verlieslatende activiteit, geen core business en groot afbreukrisico vanwege vergaand specialisme in combinatie met onvoldoende (en tevens relatief afnemend) schaalniveau.

Door de genoemde heroverweging hebben we in het najaar van 2016 besloten het VvE-beheer per 1 januari 2017 uit te besteden aan een externe organisatie. Na overleg met de VvE's besloten uiteindelijk alle betreffende verenigingen akkoord te gaan met deze verandering. Het detacheren van onze 'eigen' VvE-beheerder bij de nieuwe beheersorganisatie bleek daarbij, in positieve zin, een belangrijke voorwaarde te zijn. Op deze wijze konden we voor alle betrokkenen verantwoord overstappen naar een marktpartij, met voldoende garanties voor kwaliteitsbehoud en continuïteit.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

1.10 Klachten en geschillen

De Regionale Klachtencommissie Woningcorporaties Nijmegen behandelde in 2016 voor Standvast Wonen acht klachten. Drie klachten hebben we intern opgelost waardoor een zitting niet meer nodig was. Een klacht is niet ontvankelijk verklaard en één kennelijk ongegrond. Twee klachten zijn ter zitting ongegrond verklaard en één klacht is deels gegrond.

1.11 Belangrijkste bestuursbesluiten

In 2016 zijn 101 bestuursbesluiten genomen. Een bestuursbesluit wordt altijd genomen in de context van een MT-vergadering, de bestuurder neemt het finale besluit. Een aantal besluiten:

- Contract Kemkens
- Herstructurering Hengstdal Nijmegen
- Meting Klanttevredenheid
- Huurbeleid 2016
- Geactualiseerd Portefeuillestrategie
  Implementatie verkooplijst
- Functieprofielen en formatie
- Organisatieontwikkeling
- Diverse interne processen
- Plan van aanpak Duurzaam inzetbaarheid medewerkers
- Besluitdocument Havenkraan én Dock II Handelskade
- Ontwikkelbesluit Malvert Nijmegen, Den Elt Beuningen
- Vraagspecificatie en gunningsbesluit Catharinahof
- Jaarrekening en bestuursverslag Standvast Wonen en de WOM
- Managementrapportages kwartaal 1 - 4
- Meerjarenbegroting 2017-2021
- Ketensamenwerking
- Aanbestedingsbeleid
- Fiscaal Statuut
- Communicatiestrategie
- Onderzoeksbesluit Vlakkers Druten
- Reglement Financieel Beleid en Beheer, incl Treasurybeleid en Investeringsstatuut

Financieel verslag

In het bestuursverslag wordt een tweetal waarderingsgrondslagen van het vastgoed vermeld te weten marktwaarde in verhuurde staat en bedrijfswaarde. Deze waarden worden hierna toegelicht en er wordt een beschouwing gegeven van de onderlinge verschillen.

1.11.1 Marktwaarde verhuurde staat

De marktwaarde betreft het geschatte bedrag waarvoor het object op de waardepeildatum, na behoorlijke marketing zou worden overgedragen in een marktconforme transactie tussen een bereidwillige koper en een bereidwillige verkoper, waarbij de partijen zouden hebben gehandeld met kennis van zaken, prudent en niet onder dwang.
Afhankelijk van het doel van een taxatie en de aard van de te waarderen onroerende zaken wordt gekozen voor een taxatiebenadering en een daarbij passende waarderingsmethodiek. Omdat de te waarderen objecten voor opdrachtgever feitelijk vastgoedbeleggingen betreffen, is gekozen voor de inkomstenbenadering. Binnen de inkomstenbenadering is gekozen voor de DCF-methode.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

De DCF-methode: bij de DCF (Discounted-Cash-Flow)-methode worden alle (vastgoedgerelateerde) inkomsten en uitgaven tegen een marktconform rendement contant gemaakt naar de gekozen waardepeildatum.

Bedrijfswaarde

De bedrijfswaarde van het vastgoed is gebaseerd op de toekomstige exploitatie opbrengsten en –lasten, uitgedrukt in een netto contante waarde. Hierbij dient te worden vermeld dat Standvast Wonen de restwaarde van de grond verlaagd heeft van € 25.000,= tot € 5.000,= per VHE. De reden hiervoor is dat deze norm aansluit bij de eisen van de WSW en de Autoriteit Woningmarkt. De impact van deze wijziging veroorzaakt een verlaging van de bedrijfswaarde van ruim € 72 miljoen.

Verschil tussen marktwaarde en bedrijfswaarde

Zowel de marktwaarde als de bedrijfswaarde is gebaseerd op kasstromen. De scope bij de marktwaarde is 15 jaar met aan het einde van die periode een restwaarde gebaseerd op een exit-yield. De scope bij bedrijfswaarde is gebaseerd op de (theoretische) restant levensduur met een grondwaarde als restwaarde. De discontovoeten waartegen de kasstromen contant worden gemaakt verschillen eveneens. Zo wordt bij de bedrijfswaarde een vast voorgeschreven discontovoet gehanteerd. De discontovoeten die gehanteerd worden bij de marktwaarde zijn afhankelijk van het risicoprofiel van het complex. Een ander belangrijk verschil betreft de basis van de kasstromen. Zo gaat de bedrijfswaarde uit van het eigen corporatiebeleid zoals huur-, verkoop, onderhoud- en investeringsbeleid. Bij de marktwaarde wordt daarentegen uitgegaan van kasstromen gebaseerd op marktgegevens zoals markthuur en objectieve normen voor onderhoud en beheer. Doordat dit niet ons beleid is, wordt het verschil tussen de genoemde marktwaarde en bedrijfswaarde niet gerealiseerd.

1.11.2 Kasstromen

Op basis van de hiervoor beschreven verschillen ziet de samenstelling van de marktwaarde en de bedrijfswaarde per 31 december 2016 als er volgt uit:

Bedragen x € 1.000

Categorie	Contante waarde kasstromen marktwaarde	Contante waarde kasstromen bedrijfswaarde
Huur	426.070	877.426
Verkopen	555.309	42.947
Totaal inkomsten	981.379	920.373
Onderhoud en verbeteringen	61.245	161.706
Beheerlasten	107.868	282.459
Totaal uitgaven	169.113	444.165
Restwaarde	138.238	42.373
Waarde	950.504	518.581
Overheveling naar voorraad	-1.285	-1.187
MVA in exploitatie	949.219	517.394

1.12 Blik op de toekomst

Na een periode van interne focus naar aanleiding van de Woningwet, is de blik weer meer naar buiten gericht. Samenwerking is hierbij van belang. We implementeren ketensamenwerking en continueren deze na gebleken succes.

In 2016 hebben we al veel nieuwbouw woningen gerealiseerd, met name de oplevering van de Handelskade. Voor de komende jaren realiseren we meer nieuwbouwwoningen.

Verduurzaming volgens traditioneel en beproefde methodieken zetten we voort, echter we gaan ons ook oriënteren op de energietransitie die moet zijn gebeurd in 2045: de energieneutrale stad.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

In zorg en welzijn maken we explicietere keuzes en concretiseren we onze samenwerking. We starten met een pilot met de RIBW.

Betaalbaarheid van onze woningen blijven we afstemmen op de vraag. In 2016 is reeds een gematigd huurbeleid gevoerd, we zetten dit voort in 2017. We blijven de financiële ratio's monitoren om zo eventuele politieke of andere externe tegenslagen te kunnen opvangen.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

2 Verslag van de Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) heeft tot taak toezicht te houden op het bestuur en op de algemene gang van zaken van de woningcorporatie en de met haar verbonden ondernemingen en staat tevens de bestuurder met raad ter zijde.

2.1 Algemeen

In 2016 stond de invoering van de Woningwet centraal. Veel tijd is gegaan naar het vernieuwen van de Governancestructuur. Via dit bestuursverslag leggen we verantwoording af over de wijze waarop wij invulling gaven aan de uitvoering van onze taken en bevoegdheden in 2016.

2.2 Verantwoordelijkheid en werkwijze

2.2.1 Samenstelling

De Raad van Toezicht bestaat op 31 december 2016 uit zes leden inclusief de voorzitter. Wij zijn verantwoordelijk voor het toezicht bij Standvast Wonen en haar dochterondernemingen. Daarnaast hebben we een adviesfunctie en een werkgeversfunctie. De Remuneratiecommissie heeft in 2016 twee gesprekken gevoerd met de bestuurder.

2.2.2 Taken en bevoegdheden

Onze taken en bevoegdheden staan omschreven in de statuten van Standvast Wonen, aspecten hiervan zijn verder uitgewerkt in het reglement Raad van Toezicht. Beide zijn dit jaar aangepast aan de nieuwe Governance eisen, respectievelijk per 20 juli en per 16 december 2016.
Om onze toezichthoudende taak goed te kunnen vervullen, laten we ons zowel mondeling als schriftelijk door de bestuurder informeren over de volkshuisvestelijke opgave van Standvast Wonen. Onze informatievoorziening verloopt daarnaast via gestructureerde kanalen met het MT, OR, medewerkers, huurdersvertegenwoordiging en gemeentefunctionarissen.

2.2.3 Afvaardiging huurdersorganisaties

Twee van de toezichthouders zijn op voordracht van de drie huurdersorganisaties benoemd. De twee huurderscommissarissen voeren apart overleg met de huurdersorganisaties.

2.3 Toezicht houden

2.3.1 Strategie

Voor het toezicht houden gebruiken we de door onze goedgekeurde strategische visie en het ondernemingsplan (2013-2018). Daarnaast zijn de managementrapportages inclusief de rapportage van de controller (per kwartaal), tussentijdse voortgangsrapportages, informatienota's van de bestuurder en de rapportages van de externe accountant belangrijke documenten om onze toezichthoudende rol goed uit te oefenen.

2.3.2 Risicobeheersing

Het beheersen van de risico's is voor ons een belangrijk onderwerp. Organisatorisch is daarom een controllerfunctie direct onder het bestuur ingevuld, waardoor er een onafhankelijke positie is met betrekking tot risicobeheersing en compliance. Deze controller heeft een passeerbevoegdheid naar onze voorzitter. Het bestuur en de controller rapporteren in de kwartaalrapportages over de diverse risico's.

In 2016 was de controller vanwege ziekte slechts gedeeltelijk werkzaam. Om de controlfunctie goed te kunnen uitvoeren heeft Standvast Wonen een externe controller ingehuurd. Deze heeft vooral de

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

interne control-processen opgepakt. De controller heeft in 2016 geen gebruik gemaakt van zijn passeerbevoegdheid.

De Auditcommissie (AC), bestaande tijdelijk uit drie leden (waarvan één lid sinds september 2016) van onze Raad, bespreekt alle financiële stukken met de bestuurder en bereidt besluitvorming in de Raad voor. De manager Bedrijfsvoering, controller en de bestuurder zijn hierbij aanwezig en het eerste half jaar van 2016 ook de bestuursadviseur. In de AC worden stukken besproken als het jaarplan, meerjarenbegroting, de jaarrekening, de kwartaalrapportages, het treasuryjaarplan, het controllerplan en de informatienota's van het bestuur over de ontwikkeling van de financiële functie. Specifiek in 2016 is het scheidingsvoorstel DAEB/niet-DAEB behandeld, alsmede het Reglement Financieel beleid en beheer. De Auditcommissie is zes keer bijeen gekomen.

2.3.3 Besluitvormingsproces

Minimaal tien dagen voor aanvang van de vergadering ontvangen we de agenda en vergaderstukken in digitale vorm. Op deze manier nemen we tijdig kennis van de vergaderstukken en komen we op een efficiënte wijze tot besluitvorming. Voor verzending van de vergaderstukken, stemt de bestuurder de agenda af met onze voorzitter. Als onze goedkeuring gevraagd wordt, zorgt de bestuurder voor een bestuursbesluit met daarbij alle relevante stukken. Elke vergadering nemen we kennis van alle bestuursbesluiten.

2.3.4 Het bestuur

In 2016 is ook het bestuursreglement aangepast aan de nieuwe Governance eisen. Dit reglement is goedgekeurd op 16 december 2016. In dit reglement ligt vast, naast wat hierover in de statuten staat, welke besluiten de bestuurder zelfstandig neemt en voor welke besluiten onze een goedkeuring vereist is. Door kennis te nemen van alle bestuursbesluiten en het bespreken van de kwartaalrapportages en de informatienota's van de bestuurder, zorgen we ervoor dat we toezicht hebben en houden in het besturen van de organisatie.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

2.3.5 Vergaderingen

Voor de vergaderingen voor 2016 stelden we een vergaderschema en agenda-onderwerpen vast. In 2016 vergaderden we acht keer. In totaal namen we 38 besluiten. De belangrijkste zijn:

1. Bestuursverslag/jaarrekening Standvast Wonen/WOM/De Meent 2015
2. Meerjarenbegroting 2017-2021 inclusief jaarplan(begroting) 2017 en treasuryjaarplan 2017
3. Huurbeleid 2016
4. Statuten Stichting Standvast Wonen
5. Reglement Raad van Toezicht en Reglement Bestuur
6. Besluitdocument Havenkraan Handelskade Nijmegen
7. Verkoop Draaiom (de Aak) Nijmegen
8. Reglement Financieel Beleid en Beheer inclusief treasurystatuut en investeringsstatuut
9. Besluitdocumenten Hengstdal Nijmegen
10. Aankoop Catharinahof Nijmegen
11. Verkoop aandelen de Meent BV
12. Prestatieafspraken Beuningen
13. Bod én prestatieafspraken Nijmegen
14. Scheidingsvoorstel DAEB- Niet DAEB
15. Implementatie Ketensamenwerking
16. Benoeming mevrouw De Wilde op voordracht van huurders als nieuw lid Raad van Toezicht en Auditcommissie
17. Besluitdocument d'n Elt Ewijk
18. Besluitdocument Malvert Nijmegen
19. Vaststelling nieuwe verkooplijst

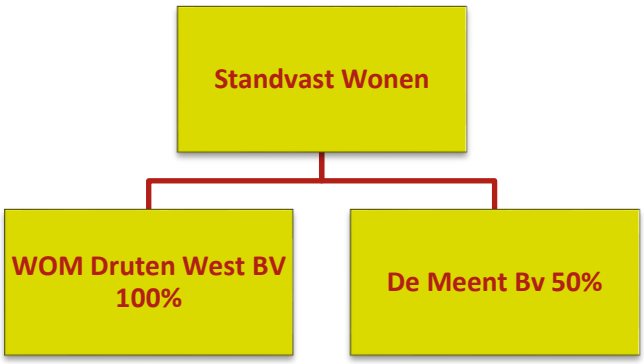
2.3.6 Overige vergaderingen

De Remuneratiecommissie (RC), bestaande uit de voorzitter en vicevoorzitter van onze Raad, voerde in 2016 twee keer overleg met bestuurder en bestuursadviseur. De commissie evalueerde de opdracht bestuursadviseur. Daarnaast voerde de RC overleg met alleen de bestuurder waarin de gemaakte prestatieafspraken zijn geëvalueerd en nieuwe afspraken zijn gemaakt.
In juli én december spraken we met het managementteam van Standvast Wonen. Tevens spraken we in december met de afvaardiging van de huurdersorganisaties van Standvast Wonen en de OR.

2.3.7 Verbindingen

Zowel wij als de bestuurder willen de bestaande verbinden afbouwen. In 2016 hadden we de volgende verbindingen:

- WOM Druten-West BV – 100% aandeel
- De Meent Vastgoed BV – 50% aandeel



Standvast Wonen heeft een minderheidsbelang Woningnet N.V. vanuit een eerdere relatie met een woningtoewijzingsysteem.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

Wij hebben een toezichthoudende taak op het functioneren en de continuïteit van de verbindingen. We worden over de verbindingen door de bestuurder op gelijke wijze, zowel schriftelijk als mondeling, geïnformeerd als over Standvast Wonen zelf.

Het bestuur van Standvast Wonen vormt de directie van de verbindingen, behalve van De Meent Vastgoed BV, waarvan Standvast Wonen 50% aandeelhouder is. Vanuit de Governance van Standvast Wonen is besloten deze ongewenste situatie aan te passen. In 2015 is hierover een intentie afgesloten met de gemeente Druten, de Rabobank Druten en de twee aandeelhouders (inclusief Standvast Wonen). De afspraak moest geëffectueerd worden in 2016. In 2017 zal er een overdracht van de aandelen naar de vrijwilligersorganisatie zijn. Mede door de relatie te leggen met de gemeente Druten is de toekomst van het Kulturhus geborgd.

Ieder van ons behandelt alle informatie en documentatie die we krijgen in het kader van ons toezichthouderschap als vertrouwelijk en we maken deze niet openbaar. Overige afspraken over informatievoorziening tussen ons en de bestuurder liggen vast in het Raad van Toezicht- en bestuursreglement.

2.4 Professionalisering (PE)

Rondom het thema 'Scheiding van wonen en zorg' hebben we een incompany masterclass voor commissarissen en bestuurder georganiseerd. Doel van de masterclass was tot een verkenning te komen van de consequenties van scheiding van wonen en zorg voor Standvast Wonen. In de masterclass participeerden bewoners, de wethouder Zorg van de gemeente Nijmegen, de directeur van de RIBW en de directeur van OBG. Alle leden van de Raad van Toezicht hebben daarmee vijf PE-punten verdiend en daarmee is voldaan aan de woningwet.

2.5 Visitatie

In 2015 is de visitatie afgerond. Deze vindt weer plaats in 2019.

2.6 Zelfevaluatie

Op 16 december 2016 heeft de Raad gereflecteerd op haar functioneren: onderling en in relatie met de bestuurder. Ook keek de RvT vooruit en formuleerde afspraken en aandachtspunten. In 2015 is de Raad bij de zelfevaluatie begeleid door een externe deskundige, dit jaar is het intern uitgevoerd. De evaluatie is voorbereiding aan de hand van een vooraf opgestelde agenda. Er is in 2016 veel gebeurd. De positieve resultaten van dit jaar zijn goed zichtbaar. De effectiviteit was hoog en de complementariteit van de leden van de Raad wordt als zeer waardevol ervaren. De invulling van de rol van de voorzitter wordt unaniem gewaardeerd. De vergadering worden efficiënt en effectief geleid. Aandachtspunt is het inpassen van een gewenste stakeholdermanagement in het programma van RvT. Eind 2017 laat de Raad zich extern begeleiden voor de zelfevaluatie.

2.6.1 Functioneren van de Raad van Toezicht

Alle toezichthouders brengen een duidelijke (eigen) deskundigheid in, en die deskundigheden krijgen de ruimte, worden onderling gewaardeerd en als aanvullend op elkaar ervaren. De voorzitter geeft alle ruimte aan de leden van de Raad van Toezicht en geeft op een efficiënte manier leiding aan de Raad van Toezicht. De focus van de Raad van Toezicht was de afgelopen periode gericht op het bereiken van een goede balans tussen maatschappelijke opgaven en financiële mogelijkheden, en dit is – mede door de afbouw van de ontwikkelportefeuille – bereikt. De Raad van Toezicht weet (daarin) goed balans te houden tussen afstand en betrokkenheid, voelt zich vrij om scherp te zijn waar dat nodig wordt geacht, stapt naar voren als het zinvol is, en kan met de aanwezige bestuurlijke ervaring dan ook een steun in de rug zijn voor de bestuurder.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

2.6.2 Functioneren van de commissies

De Auditcommissie (AC) functioneert goed en naar ieders tevredenheid. In de AC wordt de gelegenheid genomen dieper in de bedrijfsvoering te duiken. Mede door het werk van de AC is de informatievoorziening richting Raad van Toezicht inmiddels goed.

De Remuneratiecommissie (RC) concentreert zich op de formele werkgeversrol en de Raad van Toezicht is betrokken bij de voorbereiding en bekrachtiging van werkgeversafspraken (doelstellingen, beoordeling, honorering).

2.6.3 Contacten van de Raad van Toezicht met belanghebbenden

De Raad koestert de contacten met belanghebbenden. Zo onderhouden twee toezichthouders het contact met de drie huurdersverenigingen (zonder aanwezigheid van de bestuurder). Tevens wordt een open contact met de Ondernemingsraad (OR) onderhouden, die naar tevredenheid van OR en Raad van Toezicht verloopt. De contacten met overige belanghebbenden worden bestuurlijk onderhouden. De toezichthouders stellen zich hierin aanspreekbaar op zodat de relatie met belanghebbenden voldoende open is om op tijd signalen op te kunnen vangen. Ieder lid van de Raad van Toezicht heeft vanuit zijn rol contacten met belanghebbenden en levert dus een bijdrage aan het functioneren van de Raad van Toezicht.

2.6.4 Relatie Raad van Toezicht – Bestuurder

De samenwerking tussen RvT en bestuurder wordt ervaren als een relatie met een goede, open en eerlijke dialoog. De bestuursagenda is helder en ambitieus. De strategische agenda van Standvast Wonen is vastgelegd en de voortgang hiervan wordt regelmatig gemonitord. De woningwet heeft de rollen tussen RvT en bestuurder scherper gemaakt. Dat is echter geen belemmering. Niet in het functioneren van de Raad, ook niet in dat van de bestuurder. Na 2017 is een nieuwe meerjarenbestuursagenda opgesteld.

2.6.5 Samenstelling Raad van Toezicht

Overeenkomstig de statuten bestaat onze Raad uit vijf personen, echter kan de Raad besluiten het aantal al dan niet tijdelijk uit te breiden tot zeven. Met name wanneer die uitbreiding de continuïteit van het toezicht dient. In 2016 bestond derhalve onze Raad het eerste half jaar uit 5 personen, het tweede half jaar uit zes. Twee toezichthouders zijn benoemd op voordracht van de drie huurdersorganisaties.

Voorzitter	**De heer ir. L. Visser**
Herbenoemd op	1-1-2014
Aftredend op	31-12-2017
Herkiesbaar	Nee
Remuneratiecommissie	Voorzitter
Onafhankelijk *	Ja
Vergoeding in 2016	€ 14.970
Behaalde PE punten 2016	5
Geboortejaar	1953
Woonplaats	Rotterdam
Burgerlijke staat	Gehuwd
Opleiding	Scheikundige technologie TU Delft
Beroep	Scheikundig ingenieur
Nevenfuncties	Raad van Toezicht Raad voor Accreditatie Directie S4 Energy BV Voorzitter Stichting Nieuwe Bedrijvigheid Gelderland Directie Next Renewables Group BV

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

Vice-voorzitter	**De heer ir. J.D. de Boer**
Lid op voordracht huurders	
Herbenoemd op	1-7-2015
Aftredend op	30-6-2019
Herkiesbaar	Nee
Remuneratiecommissie	Lid
Onafhankelijk*	Ja
Vergoeding in 2016	€ 11.230
Behaalde PE punten 2016	5
Geboortejaar	1951
Woonplaats	Nijmegen
Burgerlijke staat	Gehuwd
Opleiding	Planologie LU Wageningen
Beroep	Zelfstandig adviseur volkshuisvesting
Nevenfuncties	Voorzitter VvE Arcus
	Coördinator Eigen Kracht conferenties

Lid	**De heer J.G.M. Goeman MHA**
Herbenoemd op	1-6-2014
Aftredend op	30-6-2018
Herkiesbaar	Nee
Onafhankelijk*	Ja
Vergoeding in 2016	€ 11.230
Behaalde PE punten 2016	8
Geboortejaar	1948
Woonplaats	Beuningen
Burgerlijke staat	Gehuwd
Opleiding	Master Health Administration3TiasNimbas
Beroep	Geen (gepensioneerd)
Nevenfuncties	Lid Raad van Toezicht Stichting Tandem
	Voorzitter bestuur St. Kledingbank Nijmegen e.o. tot 31-3-2016
	Voorzitter Stichting Stedenband Beuningen-Mikolow
	Eigenaar Goeman Advies

Lid op voordracht huurders	**De heer mr. R.A.P. Schouwaert**
Herbenoemd op	1-1-2013
Aftredend op	31-12-2016
Herkiesbaar	Nee
Auditcommissie	Lid
Onafhankelijk*	Ja
Vergoeding in 2016	€ 11.230
Behaalde PE-punten 2016	5
Geboortejaar	1959
Woonplaats	Zeewolde

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

Burgerlijke staat	Gehuwd
Opleiding	Nederlands recht in Utrecht
Beroep	Directeur strategie & projecten gemeente Barneveld
Nevenfuncties	Lid Raad van Commissarissen Woonpalet Zeewolde Rechter-plaatsvervanger rechtbank Utrecht Voorzitter commissie bezwaarschriften waterschap Zuiderzeeland Partner in v.o.f. SYRUS-projectmanagement

Lid	**De heer G.J. van den Brink RA**
Herbenoemd op	Nvt
Aftredend op	31/12/2019
Herkiesbaar	Ja
Auditcommissie	Voorzitter
Onafhankelijk*	Ja
Vergoeding in 2016	€ 11.230
Behaalde PE punten 2016	20
Geboortejaar	1968
Woonplaats	Huissen
Burgerlijke staat	Gehuwd
Opleiding	Accountancy
Beroep	Interim-manager
Nevenfuncties	Lid Raad van Toezicht Stichting Delta Arnhem Partner van The Perfect Fit Finance & IT professionals Eigenaar Van den Brink Interim-management

Lid	**Mevrouw mr. B.N.J. de Wilde**
Lid op voordracht huurders	
Herbenoemd op	Nvt
Aftredend op	30/6/2020
Herkiesbaar	Ja
Auditcommissie	Lid
Onafhankelijk*	Ja
Vergoeding in 2016	€ 3.743
Behaalde PE punten 2016	10
Geboortejaar	1978
Woonplaats	Breda
Burgerlijke staat	Gehuwd
Opleiding	Rechten Radboud Universiteit Nijmegen
Beroep	Vastgoedadvocaat
Nevenfuncties	Lid RvC Area Wonen Lid RvT Stichting OOG

*Onafhankelijk conform artikel 30.6 Woningwet

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

2.6.6 Verantwoording commissarissenbeloning

De honorering van de Raad bestaat uit een jaarlijkse vergoeding gebaseerd op de WNT. De vergoedingen bedroegen in 2016 € 14.970 voor de voorzitter en € 11.230 voor de leden.

Naast bovenstaande vergoedingen ontvangen onze leden ook een reiskostenvergoeding op basis van daadwerkelijk gereden kilometers.

2.6.7 Rooster van aftreden

Het rooster van aftreden ziet er eind 2016 als volgt uit:

Naam	Aangetreden	Aftredend	Herbenoemd
L. Visser	01-01-2010	31-12-2017	1x
G.J. van den Brink	01-01-2016	31-12-2019	0x
J.D. de Boer	01-07-2015	30-06-2019	1x
J.G.M. Goeman	01-06-2010	30-06-2018	1x
R.A.P. Schouwaert	01-01-2009	31-12-2016	1x
B.N.J. de Wilde	01-09-2016	30-06-2020	0x

De heer Schouwaert is per 31 december afgetreden aan het einde van acht jaar lid. Wij danken hem voor zijn uitstekende inbreng in de Raad van Toezicht en in zijn rol als lid van de Auditcommissie. De heer Schouwaert was benoemd op voordracht van de drie huurdersorganisaties.

In 2016 zijn we gestart met de werving van de opvolger van de heer Schouwaert. Deze benoeming zou zijn op voordracht van de huurdersorganisaties. We hebben daarbij het proces vooraf goed afgestemd met de huurdersorganisaties. De voorgedragen benoembare kandidaat, mevrouw mr. N. de Wilde, heeft daarna de 'fit en proper test' procedure doorlopen. Ze is per 1 september 2016 bij Standvast Wonen aan de slag gegaan.

2.7 Integriteit

Standvast Wonen leeft de Governancecode na. We concluderen dat Standvast Wonen in 2016 in overeenstemming met de deze code heeft gehandeld. Standvast Wonen heeft een integriteitscode en een klokkenluidersregeling. In 2016 ontvingen we geen meldingen van integriteitschendingen bij de organisatie en hebben derhalve geen gebruik hoeven maken van onze meldingsplicht.

2.7.1 Belangenverstrengeling

Binnen het bestuur en onze Raad zijn geen onverenigbare nevenfuncties aanwezig. Ook heeft er geen transactie plaatsgevonden waarbij tegenstrijdige belangen speelden van de bestuurder of van leden van de Raad.

2.7.2 Bespreking binnen de Raad van Toezicht

De bestuurder zorgt voor de informatievoorziening met betrekking tot integriteit en integer handelen binnen Standvast Wonen. Daarnaast vindt hierover overleg plaats met de Remuneratiecommissie en de Auditcommissie, indien nodig is er telefonisch contact. Jaarlijks vindt een zelfevaluatie plaats.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

2.7.3 Oordeel externe accountant (Deloitte)

De werkzaamheden van de externe accountant zijn niet primair gericht op het opsporen van fraudes en/of onregelmatigheden bij Standvast Wonen. In de managementletter 2016 heeft de accountant verslag gedaan van de fraudecontrole die zij hebben verricht. Deloitte adviseert het onderwerp fraude stelselmatig te agenderen in MT, Raad van Toezicht- en Auditcommissie vergaderingen.

2.7.4 Onafhankelijkheid

We waken ervoor dat al onze leden onafhankelijk zijn, in de zin van de in de Woningwet opgenomen bepalingen in artikel 30 lid 6. Wij werken volgens het reglement voor de Raad van Toezicht. In dit reglement staan bepalingen over onafhankelijkheid en tegenstrijdige belangen. Al onze leden zijn onafhankelijk zoals bedoeld in artikel 30.6 van de Woningwet. In 2016 is geen sprake geweest van (transacties met) tegenstrijdige belangen waarbij onze leden of de bestuurder betrokken waren. Tevens vervult geen van ons en het bestuur een nevenfunctie die onverenigbaar is met lidmaatschap van onze Raad of van het bestuur.

2.8 Het bestuur

Mevrouw Lamers is de bestuurder van Standvast Wonen. De heer Van Heukelom, manager Vastgoed & Strategie, vervult de rol van plaatsvervangend directeur.
Per 1 januari 2015 geldt de wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT), waarin staat dat een topfunctionarissen bij de overheid/semi publieke sector niet meer dan een ministersalaris kan verdienen. Voor topfunctionarissen van woningcorporaties gelden sinds 2014 aanvullende salarisnormen, de zogenaamde staffels. Deze zijn ook voor 2016 van toepassing.

Om in lijn van de staffel het maximumsalaris te bepalen wordt gekeken naar het aantal woningen en andere panden van de corporatie, alsmede de grootte van de gemeente waarin de corporatie de (meeste) woningen in bezit heeft. Standvast Wonen valt in bezoldigingsklasse F waarvoor een maximum van € 150.000 geldt. De bezoldiging van de bestuurder is conform deze staffel.
Het normbedrag bestaat uit drie genormeerde bedragen voor respectievelijk beloning, pensioen en onkosten. Rekening houdend met deze drie genormeerde bedragen, bestond de beloning van de bestuurder uit de volgende bedragen:

- Vaste inkomsten € 118.900
- Pensioenlasten € 19.346
- Totaal € 138.246

De bezoldiging van de bestuurder voldoet aan de ministeriële regeling. In de organisatie zijn geen andere (top) functionarissen die beloond worden boven de WNT

De heer Roelofsma valt als gewezen topfunctionaris ook binnen de WNT. Zijn beloning, betreffende de periode 1/1/16 – 30/6/16 in de functie van bestuursadviseur bestond uit de volgende bedragen:

- Vaste inkomsten € 56.908
- Pensioenlasten € 9.566
- Uitkering einde dienstverband € 75.000
- Totaal € 141.474

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

2.8.1 Netwerken en nevenfuncties bestuur

De bestuurder is lid van de volgende netwerken:

- SNN Nijmegen: ondernemers en maatschappelijke ondernemingen
- Harten 4 Beuningen: ondernemersnetwerk
- OVD: ondernemersnetwerk
- SHRC: vitale regionale businessclub

Op persoonlijke titel is de bestuurder lid van de Rotary Nijmegen Stad en Land.

Mevrouw Lamers is sinds 2012 lid van de Raad van Toezicht van Stichting Oeverwal Beuningen (koepelstichting voor primair onderwijs in Beuningen). Sinds november 2015 is zij bestuurslid geworden van de Nederlandse Vereniging Bestuurders van Woningcorporaties (NVBW).

2.9 Dankwoord

De Raad van Toezicht van Standvast Wonen spreekt haar waardering uit voor de inzet van een ieder die Standvast Wonen een warm hart toedraagt en daarbij bijgedragen heeft aan de bereikte resultaten. Zij bedankt het management team en de medewerkers voor hun inzet in het jaar 2016 en hoopt dat zij voor 2017 uw positieve bijdragen weer mag verwelkomen.

L. Visser
Voorzitter Raad van Toezicht

Mei 2017

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

3 Kwaliteit van het woningbezit

De vitaliteit van de buurten en dorpen waar we van betekenis zijn staat bij Standvast Wonen centraal. We zorgen voor een gezonde mix aan mensen. Dit doen we door voldoende passende en kwalitatief goede woningen in verschillende typen en prijsklassen aan te bieden. De transitieopgaven die hiervoor nodig zijn, hebben we uitgewerkt in onze portefeuillestrategie 2016-2030.

3.1 Portefeuillestrategie 2016-2030

3.1.1 Groei tot 8.960 woningen in 2030

Onze portefeuillestrategie is in 2016 geactualiseerd. De geactualiseerde portefeuillestrategie 2016-2030 gaat uit van een groeiende portefeuille tot ongeveer 8.980 zelfstandige huurwoningen in 2030. Dit komt neer op een netto groeiopgave van 365 woningen, gemiddeld 26 woningen per jaar.

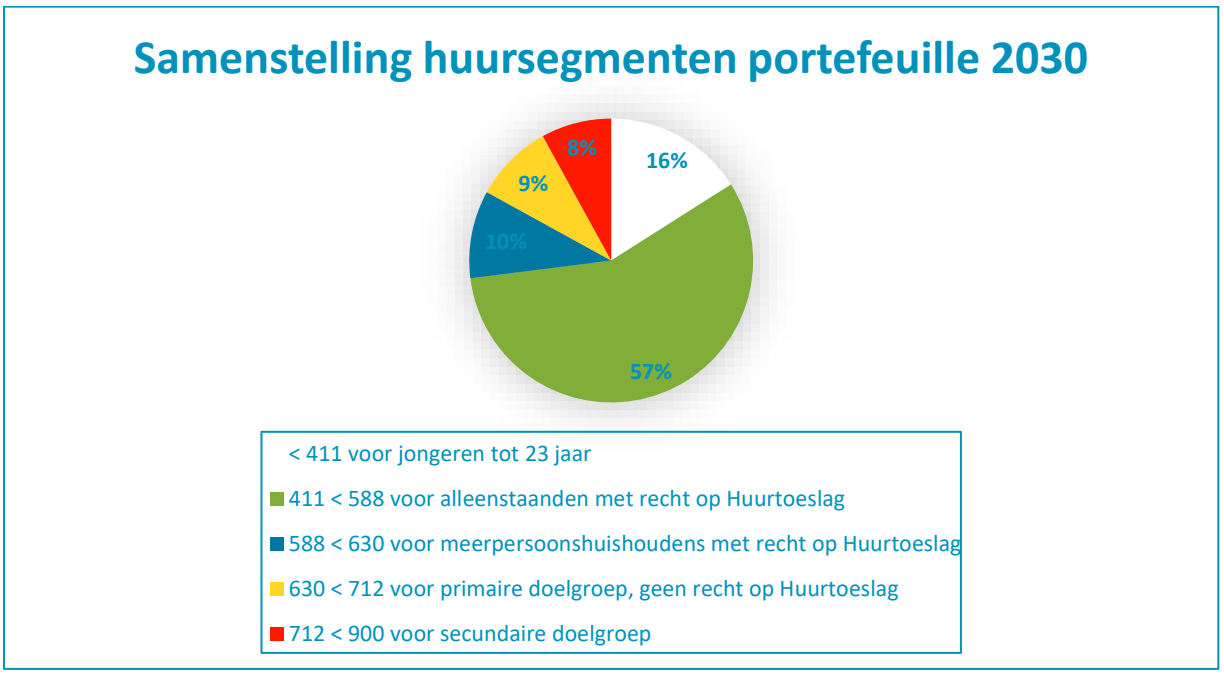
3.1.2 Koersverschillen tussen én binnen gemeenten

De groei van de portefeuille concentreert zich voornamelijk op de gemeente Nijmegen (+415) en in beperkte mate op de gemeente Druten (+50). In de gemeente Beuningen gaan we uit van een bescheiden krimp van de portefeuille (-100).

Naast de koersverschillen *tussen* de gemeenten zijn er ook sterke koersverschillen *binnen* de gemeenten in ons werkgebied. In de landelijke gemeenten Beuningen en Druten ligt de groeifocus vooral op de hoofdkernen. In de kleine dorpskernen gaan we uit van een gelijkblijvende of krimpende portefeuille. In de gemeente Nijmegen focussen we ons vooral op groei in Nijmegen Nieuw-West (Waalfront), Nijmegen-Zuid en Dukenburg. In Nijmegen-Oost, Nijmegen-Midden en Nijmegen Nieuw-West blijft de portefeuille in omvang gelijk. In het centrum van Nijmegen en Lindenholt neemt de portefeuille in omvang af.

3.1.3 Focus op betaalbare huursegment voor huishoudens met recht op Huurtoeslag

Onze portefeuille is in 2030 samengesteld uit de volgende huursegmenten:



In 2030 bestaat onze portefeuille voor 83% uit betaalbare huurwoningen voor huishoudens met recht op huurtoeslag, waarbinnen 16% goedkope huurwoningen voor jongeren tot 23 jaar. 92% van

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

de portefeuille bestaat uit sociale huurwoningen (DAEB woningen) voor onze primaire doelgroep. 8% van onze portefeuille is (of wordt) geliberaliseerd verhuurd aan onze secundaire doelgroep (niet-DAEB woningen).

3.1.4 Meer kleine (gestapelde) woningen, minder grotere (grondgebonden) woningen

Passend bij de toename van het aantal kleine (1 of 2 persoons)huishoudens passen we de samenstelling van onze portefeuille naar assetklassen (product-markt combinaties) aan. Het aantal kleine woningen neemt toe en het aantal grote woningen neemt af. Tussen 2016 en 2030 worden er ruim 500 kleine appartementen met lift aan onze portefeuille toegevoegd. Het aantal middelgrote grondgebonden woningen neemt met bijna 400 woningen af.

3.1.5 Energetische ambitie tot 2020 blijft van kracht

Onze energetische ambitie, in 2020 heeft onze portefeuille gemiddeld energielabel B en minimaal energielabel C, blijft van kracht. Concreet hebben we vanaf 2020, op een beperkt aantal uitzonderingen na, geen woningen meer met energielabel D of slechter. Onze energetische ambitie is hiermee wat scherper dan de energetische ambitie volgens het Convenant Energiebesparing Corporatiesector, wat uitgaat van gemiddeld energielabel B in 2020.

Om onze doelstelling te behalen worden er ongeveer 2.485 labelstappen in ruim 1.400 woningen gezet. In overleg met onze stakeholders wordt er in 2017 een nieuwe ambitie voor de periode na 2020 geformuleerd.

3.1.6 Meer differentiatie naar bouwjaren, minder woningen uit jaren '80

Onze portefeuille bestaat uit relatief veel woningen uit de jaren '80 (bouwperiode 1980 tot 1990). Om tot een evenwichtigere portefeuillesamenstelling te komen wordt er in gebieden met veel woningen uit de jaren '80 nieuwbouw toegevoegd en worden er gericht woningen uit de jaren '80 verkocht. In dit kader ligt de focus met name op de gebieden Druten-Zuid, de hoofdkern van Beuningen en Nijmegen Lindenholt.

3.2 Nieuwbouw

3.2.1 Handelskade in Nijmegen

In het project Handelskade realiseert Standvast Wonen 179 huurwoningen. Hier stonden tot voor kort het kantoor en de drukkerij van De Gelderlander. De Handelskade wordt een aantrekkelijk en levendig gebied om te wonen, te werken en te ontspannen: werelds wonen in Nijmegen! Eind december 2013 is de start van de ontwikkeling van het Waalfront ingeluid en in maart 2014 vond de officiële start bouw plaats. Aan het Waalfront worden tot en met 2030 zo'n 2.000 woningen, horeca en voorzieningen ontwikkeld. Het project Handelskade bestaat uit 9 gebouwen en is onderdeel van het Waalfront. Van de 534 huur- en koopappartementen biedt Standvast Wonen 163 appartementen aan als sociale huurwoningen en 16 in de vrije huursector.

3.2.2 Handelskade gebouw Dock I: oplevering juni 2016

In het afgelopen jaar hebben we, binnen de kaders van de turn-key overeenkomst Handelskade we Dock I in juni 2016 opgeleverd. Dock I omvat totaal 32 appartementen, waarvan 16 huurappartementen en circa 223 m2 commerciële ruimte voor Standvast Wonen. De appartementen zijn verhuurd in de range van € 650 tot € 674. De commerciële ruimte hebben we verkocht aan 'kwh people'.

3.2.3 Handelskade gebouw Havenkraan: oplevering oktober 2016

In het afgelopen jaar hebben we, binnen de kaders van de turn-key overeenkomst Handelskade we Havenkraan in oktober 2016 opgeleverd. Havenkraan omvat totaal 51 appartementen, waarvan 42

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

huurappartementen en circa 16 m2 commerciële ruimte voor BPD en 69 m2 commerciële ruimte voor Standvast Wonen. Van de 42 huurappartementen zijn er 5 in de vrije sector verhuurd tegen een huurprijs van € 1.100 euro. De overige 37 appartementen zijn verhuurd voor € 674 euro. De commerciële ruimte is verkocht aan 'promotiebron'.

3.2.4 Handelskade gebouw Dock II: in aanbouw, eind 2016 90% gereed

In het afgelopen jaar hebben we, binnen de kaders van de turn-key overeenkomst Handelskade, een besluit genomen met betrekking tot vaststelling investering/ huurprijzen en realisatie van Dock II. Deze is ter informatie voorgelegd aan de RvC. De bouw van Dock II is begin 2016 van start gegaan. Het betreft hier totaal 62 huurappartementen voor Standvast Wonen en 5 koopappartementen van BPD. Van de 62 huurappartementen verhuren we er 11 in de vrije sector voor een huurprijs van € 1.100. De overige 51 huurappartementen worden verhuurd in de range van € 655 tot € 674.

3.2.5 Onder Onnes fase II in Nijmegen: opgeleverd oktober 2016

In het afgelopen jaar hebben we fase 2 gerealiseerd voor de institutionele belegger Bouwinvest en vier particuliere kopers. Het betreft 35 grondgebonden woningen en 11 appartementen. Hiermee is het totale project ônder onnes gerealiseerd en afgerond.

3.2.6 Hengstdal in Nijmegen: renovatie acht woningen najaar 2016 gestart

In 2016 is de eerste fase van Hengstdal (renovatie 8 eengezinswoningen) gerealiseerd. De bewoners van de acht eengezinswoningen hebben zelf een de selectie gemaakt uit een drietal aannemers. De keuze is uiteindelijk gevallen voor Hendriks Beheer en Onderhoud. De bewoners zijn zeer nauw betrokken geweest bij de planuitwerking wat geleid heeft tot veel variatie en keuzemogelijkheden. De huren van gemiddeld € 360 zijn hierbij niet verhoogd tenzij de bewoners vrijwillig voor een 'luxe' optie hebben gekozen. De woningen zijn woontechnisch, bouwtechnisch en energetisch behoorlijk verbeterd. Zo hebben alle woningen nu energielabel A.

3.2.7 Hutgraaf in Beuningen: start bouw april 2016

In april 2016 hebben wij met Hendriks Bouw & Ontwikkeling en de gemeente Beuningen de start van de bouw gevierd voor de realisatie van 40 levensloopbestendige appartementen op de Hutgraaf in Beuningen. Dit project bestaat uit twee woongebouwen met respectievelijk 19 en 21 appartementen.
De bewoners van de appartementen hebben een eigen parkeerplaats op straatniveau en een berging in de plint. De appartementen hebben allemaal twee slaapkamers. De huurprijs zit voornamelijk in het segment betaalbaar tot €593 en voor een klein deel tot € 712. De appartementen zijn levensloopbestendig en de gemeenschappelijke ruimtes zijn geschikt voor rollators. De oplevering van de appartementen is geprognotiseerd op eind mei 2017.

3.2.8 Vlakkers in Druten: start onderzoek grootschalige renovatie

In oktober 2016 namen we het onderzoeksbesluit voor de grootschalige renovatie van complex Vlakkers te Druten. Er is besloten nader onderzoek te doen naar de haalbaarheid van een totale complexrenovatie van de Vlakkers in Druten-Zuid. Wij hebben daar 2 complexen met in totaal 46 HAT-eenheden. In deze totaalaanpak onderzoeken we of we appartementjes kunnen samenvoegen en kijken we ook naar het koopdeel dat tussen onze appartementenblokken in staat. Medio april 2017 verwachten we hiervoor een ontwikkelbesluit te nemen.

3.2.9 Catherinahof in Nijmegen: gekocht, design and build, start renovatie

Standvast Wonen heeft in juni het wooncomplex Catharinahof van de Congregatie van de zusters Dominicanessen van de H. Familie: Jesus, Maria, Joseph gekocht. De aankoop van Catharinahof is een volgende stap in de ontwikkeling van het gebied Rosa de Limastraat – Dennenstraat.
Standvast Wonen heeft in 2007 ingestemd met de ontwikkelingen voor het gebied Rosa de Limastraat – Dennenstraat te Nijmegen ten einde een zorgcontinuüm mogelijk te maken. Voor een

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

groot deel is deze ontwikkeling reeds door Standvast Wonen gerealiseerd. In 2010 is het complex Tristan en Isolde opgeleverd, dit complex bestaat uit 74 appartementen en twee ontmoetingsruimtes, waar thuiszorg geleverd wordt door de Stichting Huize Rosa vanuit een zorgpunt in Catharinahof.

In 2012 tot 2015 is door Standvast Wonen Huize Rosa gerealiseerd. Huize Rosa is een verzorgings-/verpleeghuis geëxploiteerd door de Stichting Huize Rosa. Huize Rosa biedt huisvesting aan zorgbehoevenden zowel intra- als extramurale zorg, zwaarteklasse variërend van zzp 4 t/m 8. Huize Rosa biedt plaats aan 96 zorgbehoevende bewoners die zijn gehuisvest in 57 wooneenheden en 39 groepswooneenheden. En dan nu Catharinahof bestaande uit 85 wooneenheden met een gemiddelde huurprijs van ca. € 412.

Catharinahof is een leefgemeenschap van ouderen die samen maar wel zelfstandig wonen, samen eten en samen activiteiten organiseren en bezoeken. In het gebouw is een grote gemeenschappelijke zaal waar dagelijks samen gegeten kan worden, waar koffie en thee dagelijks ‘gratis’ verkrijgbaar is en waar verjaardagen en feestdagen gezamenlijk worden gevierd. Ook zijn er diverse andere gezamenlijke ruimtes. De gemeenschappelijke factor die de bewoners bindt, is de interesse in het (religieuze) leven en in elkaar.

De bewoners zijn hoofdzakelijk alleenstaande senioren van een vaak zeer hoge leeftijd, soms nog zonder zorgindicatie, vaak met een beperkte zorgvraag (ZZP 1 tot en met 3). Door hun hoge leeftijd zij ze kwetsbaar en gebaat bij de beschermde vorm van wonen (vergelijkbaar met het oude ‘bejaardenhuis’) die wordt geboden.

Vanaf november 2016 is een start gemaakt met het verbeteren van o.a.:

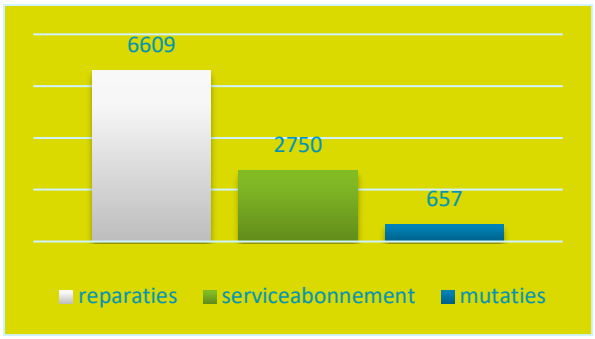
- Brandveiligheid
- Energetische kwaliteit van F-G label naar en A label
- Doorbreken van de gedateerde jaren ’80 uitstraling
- Verbeteren van de uitgankelijkheid/bewegwijzering
- Terreininrichting/parkeren verbeteren

De werkzaamheden worden in het tweede kwartaal van 2017 opgeleverd.

3.3 Serviceonderhoud

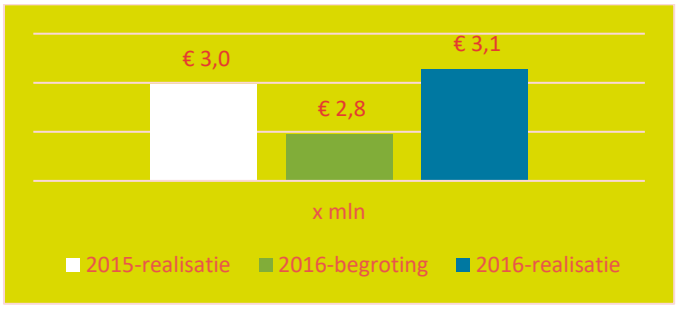
In 2016 zijn 9.359 reparaties en kleine herstellingen (via serviceabonnement) via Standvast Wonen uitgevoerd. Dit is een stijging van 7% t.o.v. 2015. Reparatieverzoeken voor onderhoud aan CV-ketels, glasschade, verstoppingen, lift en mechanische ventilatie worden door de huurders rechtstreeks aan de onderhoudspartners gemeld. Deze kosten verlopen via het contractonderhoud. Ruim 77% van de reparaties is uitgevoerd door de eigen vakdienst. Specialistische zaken worden uitbesteed (o.a. installaties, elektra, energie, asbest).

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017



Reparaties zijn klantgestuurd met als doel het gemelde gebrek zo snel mogelijk op te heffen en de kwaliteit van ons vastgoed in goede conditie te houden. Bij 6500 huurders hebben een serviceabonnement waarin zij de kleine herstellingen (huurdersonderhoud) laten uitvoeren door de vakdienst van Standvast Wonen.

De onderhoudsuitgaven voor reparatie, service en mutatieonderhoud zijn € 264.000 hoger geëindigd dan de verlaagde begroting voor 2016. Er is € 60.000 meer uitgegeven aan dagelijks onderhoud dan in 2015.



De verschillen ten opzichte van de begroting worden veroorzaakt door:

- Stijging aantal reparatieopdrachten met 7%.
- In 2016 hebben meerdere grote reparaties aan installaties (elektrisch, lift- ,intercom, water) plaatsgevonden. Bijna een derde van de totale externe reparatie-uitgaven wordt gevormd door installaties en zonnecollectoren. Een defecte liftinstallatie in de algemene ruimte is een uitgave van een andere grootte dan een gemiddelde reparatieopdracht in de woningen. Dit heeft geleid tot een overschrijding uitbesteding reparaties aan derden van € 210.000.
- Daarnaast zijn meer keukens, badkamers, toiletten en CV's vervangen dan begroot (+ € 267.000). Dit betreft noodzakelijke vervanging op grond van kwaliteit en afschrijvingstermijn. De toegenomen mutatiegraad leidt tot meer vervanging. De vervanging van keukens, badkamers en toiletten ligt in lijn met 2015.

3.4 Cyclisch onderhoud

We onderhouden ons woningbezit op het niveau dat de oorspronkelijke kwaliteit tenminste in stand blijft. Dit doen we in een zo goed mogelijke prijs-kwaliteitverhouding. Als normbedrag hanteren we een bedrag dat onder de gemiddelde Aedes-benchmark[1] ligt (circa € 1.100 per woning, exclusief

[1] Doel van de Aedes-benchmark is het inzichtelijk maken van het verbeterpotentieel voor woningcorporaties en te leren van andere corporaties. Door het transparant maken van de prestaties van corporaties draagt de benchmark bij aan de betrouwbaarheid van de sector.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

investeringen). We doen extra investeringen om bij te dragen aan voldoende betaalbare woningen, zoals:

- Verlaging woonlasten (*energieaanpak*)
- Passend aan veiligheidsnormen (*asbestsanering*)
- Aanvulling op ontbrekende woonproducten (*herstructurering*)
- Voorkomen/oplossen van leefbaarheidsproblemen (*maatschappelijk onderhoud)*

3.5 Energieaanpak en asbestsanering

3.5.1 Energieaanpak

Doordat we woningen per jaar opnieuw waarderen op basis van het nader voorschrift (andere energie labeling), woningen verkopen en terug- aankopen, is er geen stabiele trend ten opzichte van het vorig jaar. Wel neemt het aandeel woningen dat opnieuw gelabeld wordt, jaarlijks af, waardoor een terugval in labeling alleen mogelijk is bij terugkoop van woningen c.q. aankoop van woningen.

Nader Voorschrift					
Label	E.I.	Aantal 2015	%	Aantal 2016	%
A++	< 0,60	6	0,1	6	0,1
A+	0,61-0,80	121	1,4	113	1,3
A	0,81-1,20	1520	17,4	1755	20,2
B	1,21-1,40	1544	17,7	1523	17,5
C	1,41-1,80	4078	46,7	3899	44,8
D	1,81-2,10	833	9,5	803	9,2
E	2,11-2,40	336	3,8	362	4,2
F	2,41-2,70	170	1,9	128	1,5
G	> 2,70	133	1,5	116	1,3
		8741	100	8705	100

De stijging van het aandeel woningen met een E-label wordt veroorzaakt door aankoop Catharinahof. Deze woningen worden op dit moment ingrijpend gerenoveerd. Na deze ingreep hebben deze woningen een energielabel A.
De daling in bezit is het gevolg van het verkoopprogramma. Dit aantal vullen we in de loop van de jaren weer aan met nieuwbouwwoningen. Deze woningen hebben minimaal een A label.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

Historie	Gem. energie index	E-label
Energielabel 31-3-2015	1,81	D
Energielabel 30-6-2015	1,78	C
Energielabel 30-9-2015	1,75	C
Energielabel 31-12-2015	1,54	C
Energielabel 31-3-2016	1,54	C
Energielabel 30-6-2016	1,54	C
Energielabel 30-9-2016	1,54	C
Energielabel 31-12-2016	1,51	C

In 2016 hebben we 54 complexen (1017 woningen) geschilderd en in het kader van de energieaanpak daar waar van toepassing verduurzaamd naar een groen label. In 2015 is, in het kader van harmonisatie ten gevolge van Europese regelgeving, de labelmethodiek van woningen gewijzigd. Als gevolg daarvan is in formele zin geen sprake meer van een label, maar van een Energie-index (EI). Deze gewijzigde labelmethodiek leidt in sommige gevallen tot een 'terugval' ten opzichte van de oude methodiek.

2016 was het tweede jaar van operationalisering van het vijfjarig energieverbeteringsprogramma. Het programma voorziet in een totale investering van € 12,5 miljoen. In de periode 2015 - 2016 realiseerden we voor € 3.273.000 aan energetische maatregelen. Daardoor had 83,8% van ons woningbezit aan het einde van het jaar een EI van maximaal 1,8 (label C). Het uiteindelijke doel in 2019 is om voor de gehele woningvoorraad een gemiddelde EI te hebben van maximaal 1,4. Woningen mogen daarbij geen EI meer hebben die hoger ligt dan 1,8.

In 2017 gaan we de jaren 2015 en 2016 evalueren en kijken we of het huidige energiebeleid moet worden aangescherpt om de doelstelling te behalen.

3.5.2 Asbest

In 2016 zijn asbestsaneringen zoveel mogelijk gekoppeld aan planmatig onderhoud. In 2016 betrof dit 25 complexen. Daarnaast zijn op 21 adressen, bij mutatie of in bewoonde toestand, huurders-toepassingen, zoals zeil, verwijderd. Op zeven adressen is bij mutatie of reparatieonderhoud bouwkundig asbest verwijderd en bij 20 adressen hebben we op de vliering asbestrestanten moeten verwijderen.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

	Inventarisatie	Sanering	Vrijgave	Bouwkundig	Totaal
Huurderstoepassing	€ 19.934,86	€ 60.516,96		€ 6.981,95	€ 87.433,77
Dagelijks onderhoud	€ 16.861,23	€ 137.432,23	€ 375,10	€ 18.963,74	€ 173.632,30
Planmatig	€ 101.638,78	€ 724.167,05			€ 825.805,83
Overige kosten					€ 26.210,82
Inventarisatie po 2017	€ 29.375,17				€ 29.375,17
	€ 167.810,04	***€ 922.116,23***	***€ 375,10***	***€ 25.945,69***	***€ 1.142.457,89***
Budget 2016	€ 611.000,00				
Aangegane verplichting	-€ 1.142.457,89				
	-€ 531.457,89				

3.6 Maatschappelijk onderhoud

Het budget voor maatschappelijk onderhoud is berekend als het verschil tussen de gemiddelde jaarlijkse onderhoudskosten en de zogeheten VEX-norm. Daarbij moet worden aangetekend dat de VEX-norm de kosten van voortdurende exploitatie onderschat, omdat deze norm uitgaat van uitponden. De jaarlijkse uitgaven aan maatschappelijk onderhoud zijn geschat op € 3,4 miljoen, verdeeld in de volgende posten:

- Doorexploiteren:
  - Standvast Wonen kiest ervoor - zoals bijna alle corporaties - om het bezit niet uit te ponden als het technisch veroudert. Dit leidt tot gemiddeld hogere onderhoudsuitgaven

- Voortkomend uit wet-/regelgeving en/of speerpunten eigen beleid, zoals:
  - Verduurzaming casco: isolerende maatregelen
  - Veiligheid: asbest, brand, sociale veiligheid
  - Erfgoed: monument

- Op verzoek vanwege de leefbaarheid:
  - Binnenschilderwerk complex Winseling

- Service bij mutatie:
  - Modernisering (bijvoorbeeld wasmachineaansluiting)
  - Veiligheid (bijvoorbeeld cilinder vervangen)
  - Hygiëne (bijvoorbeeld wc-bril vervangen)

- Preventieve ingrepen:
  - Kleine reparaties
  - Comfortverbetering
  - Extra technisch onderhoud (graffiti, extra schoonmaak, aanvullende schilderbeurt)
  - Door doelgroep hogere onderhoudskosten

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

3.7 Regulier planmatig onderhoud

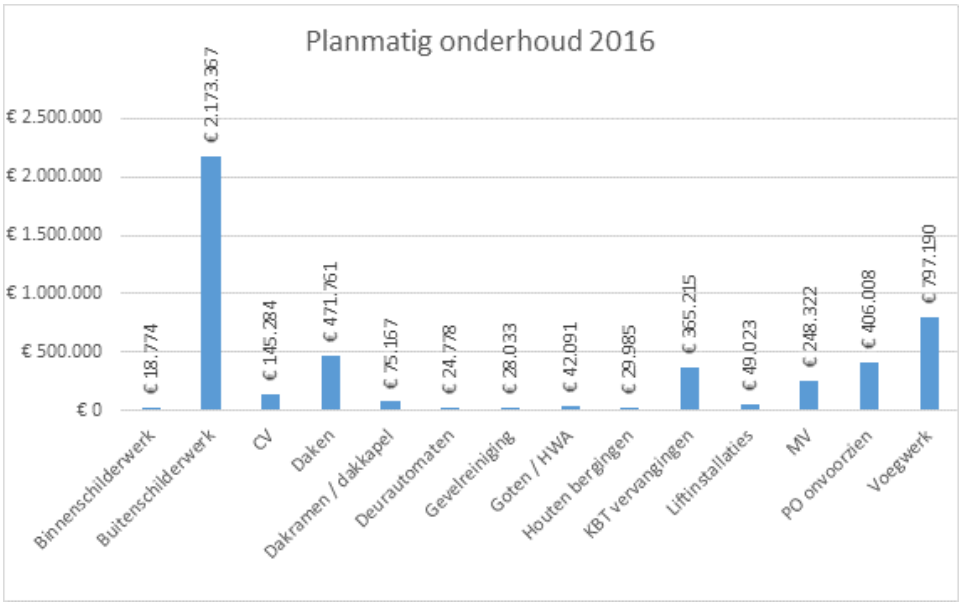
Na de in 2015 uitgevoerde inspectie buitenschil en de verdere verwerking daarvan in O-Prognose, gebaseerd op conditie gestuurd onderhoud, zijn we in 2016 concreet begonnen met het voorbereidingstraject voor het gewogen vaststellen van de interieur kwaliteit van onze woningen. In 2016 zijn de uitgangspunten en beoordelingscriteria definitief vastgesteld. Ook de omvang van het inspectie traject is concreet gemaakt, waarna we in 2017 verantwoord de vervolgstap kunnen zetten.

Het jaar 2016 is ook gebruikt om er zorg voor te dragen dat alle bestaande en toekomstige resultaten en overige technische informatie goed verwerkt kunnen worden in onze databeheersystematiek. En dat de toekomstbestendigheid van deze informatie beheersmatig is geregeld en geborgd.

Planmatig budget in 2016 was € 5.250.000 inclusief btw. Uiteindelijk is er een bedrag van € 4.875.000 inclusief btw besteed. Dit verschil is mede veroorzaakt door een gedeeltelijke overloop van het onderhoudsproject Ambtshuisplein te Druten ter waarde van € 251.000 inclusief btw, maar ook door een aantal financieel aantrekkelijke resultaten op inkoop en technisch anders, maar zondermeer beter uitvoeren van bepaalde projecten/werkmethode(n).

De post onvoorzien is overschreden, mede voortkomend uit het compleet moeten vervangen van een groot deel van warmteboiler installaties in het Rode Dorp en Zwanenveld in Nijmegen. De totale kosten zijn in een verhouding van 50/50% verdeeld tussen ons en onze CV-installateur. Tevens is de afkoopsom (€ 185.000 inclusief btw) voor het oude CV contract, in verband met de wijziging naar het huidige CV contract, compleet verrekend in 2016. Ondanks deze overschrijding blijft het geheel binnen het totale budget.

Contractonderhoud overschreed ook het budget met € 35.000 inclusief btw, maar niet zodanig dat het gerealiseerde positieve resultaat dit niet kon opvangen binnen planmatig onderhoud 2016.



Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

4 Leefbaarheid

Naast zorg dragen voor voldoende passende woningen voelt Standvast Wonen zich medeverantwoordelijk voor een schone, hele en veilige woonomgeving. In dat kader investeren we in leefbaarheid en stimuleren en faciliteren we de betrokkenheid van huurders bij hun woonomgeving. In gebiedsplannen leggen we vast welke opgaven wij zien om een buurt of kern vitaal te houden of vitaler te maken.

4.1 Gebiedsspeerpunten per gemeente

In de drie gemeenten handhaafden we het huidige niveau van schoon, heel en veilig, stimuleerden we participatieprojecten en investeerden we in de relatie met samenwerkingspartners.

4.1.1 Gemeente Beuningen

- Beeldkwaliteit/leefbaarheid van het Koolzaadveld
- Veiligheid van automatische deuropeners bij diverse wooncomplexen
- Plaatsing tuinhekken om parkeren in de voortuinen te voorkomen

4.1.2 Gemeente Druten

- Aanbrengen achterpadverlichting bij diverse wooncomplexen
- Bestrating achterpaden bij diverse wooncomplexen
- Renovatie van de voortuinen aan de Rieffhof en Genechtstraat
- Aanbrengen automatische deuropeners

4.1.3 Gemeente Nijmegen

- Afsluiting van een achterpad in Neerbosch-Oost
- Bestrating van achterpaden bij diverse wooncomplexen in Nijmegen-Oost
- Veiligheid van bomen bij diverse wooncomplexen in Nijmegen-Oost
- Maatschappelijk initiatief

4.2 Wijkinzet en wijkbeheer

We hebben ons in 2016 sterk gemaakt om de leefbaarheid in onze buurten en dorpen te verbeteren of in stand te houden. Onze zeven buurtbeheerders spelen hierbij een belangrijke rol. Zij zijn onze ogen en oren in de buurt en kennen onze bewoners. De eerste kennismaking met onze buurtbeheerder vindt plaats bij de sleuteluitgifte die we op locatie in de woningen doen. De buurtbeheerders en wijkregisseurs werken samen met diverse partners in onze buurten. We investeren in al onze gebieden in Buurtbemiddeling. Onze medewerkers nemen deel aan diverse (zorg) overleggen omdat we erin geloven dat we in samenwerking meer voor onze bewoners kunnen betekenen. Om een goed contact te hebben met partners en belanghebbenden in buurten en dorpen is in alle buurten en dorpen een basisinzet gegarandeerd. Bovenop die inzet doen we extra investeringen en nemen we extra maatregelen om specifieke gebiedsopgaven en speerpunten aan te pakken.

4.2.1 Gemeente Beuningen

We hebben als extra ingezet op de beeldkwaliteit/leefbaarheid van de openbare ruimte bij het Koolzaadveld. Daarmee is de aanpak nu afgerond en heeft het gebied een prettigere/veiligere uitstraling gekregen. Bij diverse wooncomplexen zijn de automatische deuropeners aangepast met een bewegingssensor, dit verbeterd de veiligheid voor bewoners.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

In Olden Tempel plaatsten we bij mutatie van woningen tuinhekken, hiermee wordt voorkomen dat bewoners hun auto in de voortuin parkeren. Dit verbetert de uitstraling van het gebied.

4.2.2 Gemeente Druten

We hebben bij diverse wooncomplexen geïnvesteerd in het aanbrengen van achterpadverlichting. Dit vergroot de veiligheid voor bewoners. Er is onderhoud gepleegd aan vele paden rondom wooncomplexen. Bij een tweetal woongebouwen is de voortuin volledig gerenoveerd zodat deze weer de gewenste uitstraling heeft gekregen. Daarnaast zijn er diverse automatische deuropeners aangebracht.

4.2.3 Gemeente Nijmegen

Op verzoek van bewoners in de wijk Neerbosch-Oost is een achterpad met een poort afgesloten. Aanleiding hiervoor is het gevoel van onveiligheid van bewoners: het achterpad is vrij toegankelijk en mensen die daar niet wonen maakten er toch gebruik van.
Er is onderhoud gepleegd aan vele paden rondom wooncomplexen.
Om de veiligheid te garanderen is er onderhoud gepleegd aan bomen in Nijmegen-Oost. Deze bomen staan bij onze wooncomplexen en zijn onze verantwoordelijkheid.
Op verzoek van de gemeente Nijmegen hebben wij een leeg huismeesterkantoor (tijdelijk) in bruikleen gegeven aan *Gratistweedekansje.* Deze stichting verzamelt tweedehands spullen en verspreidt deze onder vele arme Nijmeegse gezinnen, die deze spullen goed kunnen gebruiken. Door deze ruimte zijn ze in staat om meer gezinnen te helpen en hebben vele bewoners van Dukenburg zich aangemeld om als vrijwilliger de stichting hierin te ondersteunen. De initiatiefneemster van de Stichting is hierdoor Nijmegenaar van het jaar 2016 geworden.

4.3 Leefbaarheidsbudget

Betrokken huurders zijn belangrijk voor een goed functionerende wijk. Wij stimuleren en faciliteren huurders dan ook om zelf initiatieven te ontplooien om hun buurt of dorp schoon, heel en veilig te maken of te houden.
In 2015 zijn we gestart met het Leefbaarheidsfonds: huurders kunnen een aanvraag doen voor de uitvoering van een leefbaarheidsinitiatief. Een adviescommissie behandelt de aanvragen, drie van de vier leden zijn huurders. We kiezen hierbij bewust voor een grote inspraak van onze huurders. In 2016 hebben we het Leefbaarheidsfonds geëvalueerd. De conclusie is dat het Leefbaarheidsfonds een goed instrument is om participatie en (mede)verantwoordelijkheid op het gebied van leefbaarheid te stimuleren. Het Leefbaarheidsfonds zal als regulier instrument voortgezet worden. In 2016 hebben we twaalf aanvragen van huurders ontvangen, waarvan er acht zijn goedgekeurd.

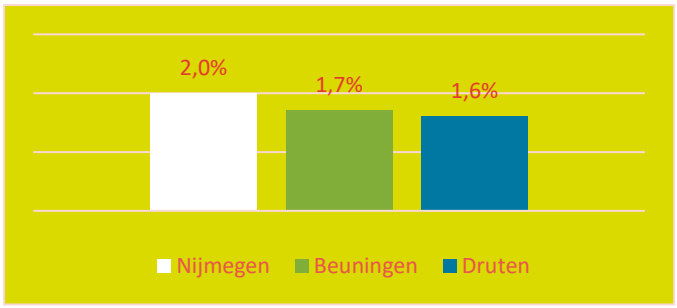
We hebben de aanschaf toegekend van:

- Plaatsing van zoutbakken bij seniorenwoningen (gemeente Druten)
- Diverse bankjes/tafels/parasols voor het creëren van ontmoetingsplekken bij complexen met senioren (gemeenten Nijmegen, Beuningen en Druten)
- Aanschaf beplanting voor binnentuin (gemeente Nijmegen)

4.4 Overlastmeldingen

Het aantal overlastmeldingen neemt toe. Er zijn 156 overlastmeldingen geregistreerd in 2016 ten opzichte van 106 in 2015. Uitgedrukt in een percentage van het aantal woningen bedraagt het gemiddelde 1,8% van het totaal aantal woningen. Naar verhouding ligt het percentage overlastmeldingen in de stad Nijmegen hoger dan in de regio Beuningen en Druten.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017



Wat betreft het soort meldingen ligt het accent op geluidsoverlast, burenruzies en gedrag. Overlast kan invloed hebben op de leefbaarheid in een wijk. We pakken overlast daarom direct aan en gaan in gesprek met veroorzakers en omwonenden. We werken hierbij intensief samen met buurtbemiddeling Beuningen, Druten en Nijmegen. Onze buurtbeheerders attenderen onze bewoners op buurtbemiddeling, maar ook ons klantencontactcentrum adviseert bewoners vooral zelf het initiatief te nemen om zich ervoor aan te melden. We zien dan ook een stijgend aantal aanmeldingen bij buurtbemiddeling op eigen initiatief wat past bij onze visie dat we eigen verantwoordelijkheid en betrokkenheid stimuleren.

Een bijzondere ontwikkeling is de stijging van het aantal klachten op het gebied van psychische problematiek. Als gevolg van bezuinigingen in de zorgsector zijn er minder plaatsen in de opvang en wordt van meer mensen verwacht dat ze eerder of langer zelfstandig wonen. Het aantal 'verwarde personen' in de wijk neemt daardoor toe. Dit leidt in toenemende mate tot meldingen die zich niet eenvoudig of structureel laten oplossen. Dit vraagt aan de ene kant meer aandacht van buurtbeheerders en woonconsulenten, maar ook meer intensieve samenwerking tussen corporaties en begeleidende zorgpartijen.

4.4.1 Overlast en ontruimingen

Er zijn in 2016 zes hennepplantages opgerold in huurwoningen van Standvast Wonen in Nijmegen en Druten. Hier worden soms situaties aangetroffen welke brandgevaar kan opleveren voor omwonenden. Het constateren van productie van hennep leidt altijd tot opzegging van het huurcontract.

2016	Aantal	Ontruiming	Vrijwillige opzegging
Nijmegen	3	1 (procedure loopt)	2
Beuningen	0		
Druten	3		3
Totaal	6	1	5

Hennepplantages betekenen aanzienlijke herstelkosten aan de woning. Dit zijn maatschappelijke kosten die in eerste instantie voor rekening komen voor Standvast Wonen. Via een deurwaarder of juridische procedure nemen we actie tot verhalen van de herstelkosten op de betreffende huurder. Er hebben in 2016 geen ontruimingen plaatsgevonden op grond van overlast. In een aantal gevallen is ontruiming voorkomen door vrijwillige huuropzegging (Nijmegen 2, Beuningen 1) of herplaatsing (Druten 1). Opmerkelijk is dat daarnaast bij drie adressen in Beuningen de vertrekkende huurder achteraf aangaf dat overlast van buren een belangrijke reden was om te vertrekken. Deze huurders bleken de overlast niet bij Standvast Wonen hebben gemeld omdat zij bang waren voor represailles vanuit de buurt.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

5 Verhuren en verkopen van woningen

Gedurende 2016 ontstond meer optimisme in de markt. Dit werd zichtbaar doordat meer mensen gingen verhuizen (stijgende mutatiegraad); meer huurders dan ooit tevoren zich melden voor de aankoop van hun huurwoning en kopers zich meer en sneller melden voor aangeboden koopwoningen. Woningen werden sneller verkocht en op sommige locaties werden woningen per opbod verkocht. Het gaat weer beter in Nederland en dat liet zich bijvoorbeeld ook zien in een daling van de huurachterstanden.

5.1 Verhoogde taakstelling voor huisvesting van statushouders

In 2016 werd op grond van de hoge instroom vluchtelingen een verdubbeling van de taakstelling ten opzichte van 2015 aangekondigd. Gedurende 2016 werd de taakstelling voor het tweede halfjaar bijgesteld zodat de totale taakstelling uiteindelijk op +50% ten opzichte van 2015 uitkwam.
14% van de vrijgekomen sociale huurwoningen van Standvast Wonen is toegewezen aan statushouders. In Nijmegen is de taakstelling volledig gerealiseerd. In Druten en Beuningen is er sprake van een achterstand welke wordt meegenomen naar 2017. Gemiddeld zijn 2,4 vergunninghouders per woning geplaatst. Soms bij aanvang, soms na gezinshereniging.

Statushouders				
	Druten	**Beuningen**	**Nijmegen**	**Totaal**
Taakstelling 2016 aantal statushouders Inclusief achterstand 2015	52	74	62	188
Huisvesting aantal woningen aan statushouders in 2016	17	24	26	67
Achterstand huisvesting statushouders 2016 die meegaat naar 2017	4	20	-6[1]	

[1] *Gezamenlijke voorstand van alle corporaties in Nijmegen*

In 2016 zijn meer statushouders in reguliere woningen gehuisvest wat ten koste is gegaan van de slaagkans van reguliere woningzoekenden. De maatschappelijke acceptatie staat onder druk. Daarom is er veelvuldig overleg geweest tussen gemeenten en corporaties om te komen tot alternatieven voor reguliere huisvesting. In gemeente Nijmegen is hiertoe een speciale taskforce opgericht.

5.2 Invoering wetgeving Passend Toewijzen

Vanaf 1 januari 2016 mogen aan huurtoeslaggerechtigden alleen woningen onder de huurtoeslaggrens worden toegewezen. Vanaf de invoering van deze wetgeving wordt door Standvast Wonen 100% conform deze regelgeving toegewezen. Dat betekent dat bij de verhuringen via het aanbodmodel van Entree een selectie plaatsvindt zowel op meettijd als op passend inkomen.

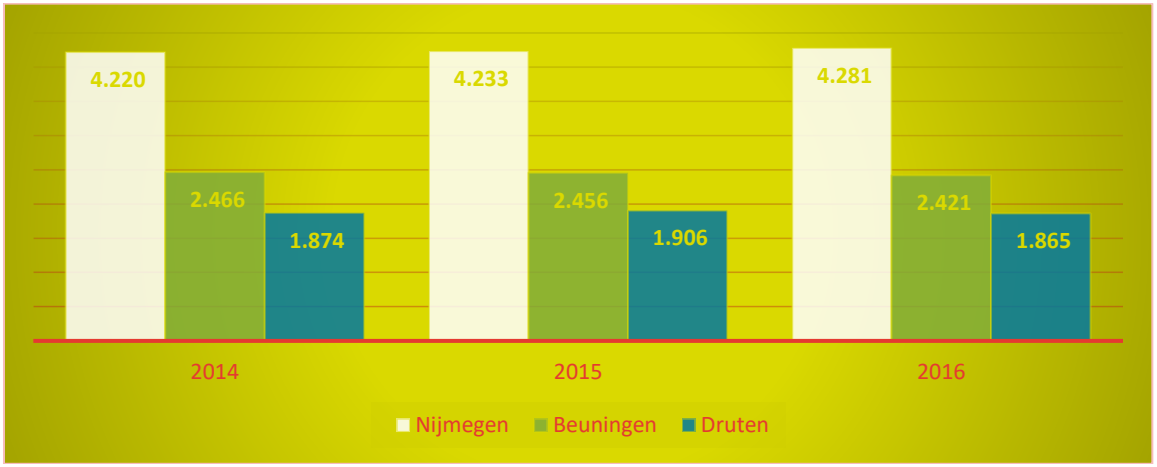
Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

Dit heeft een aantal effecten.

- Mensen met huurtoeslag kunnen niet langer kiezen uit duurdere huurwoningen.
- Daarnaast zien we gedurende het jaar bij een deel van de woningzoekenden meerdere inkomenscorrecties in een korte periode om in aanmerking te kunnen komen voor een woning.
- Het algemene effect is dat de slaagkans voor mensen met recht op huurtoeslag is teruggelopen. We monitoring deze niet wenselijke ontwikkeling.
- De slaagkans voor een duurdere sociale huurwoning (€ 628-710) door woningzoekenden zonder recht op huurtoeslag is daarentegen toegenomen, omdat hier niet langer 'concurrentie' is van woningzoekenden met recht op huurtoeslag.

5.3 Woningvoorraad

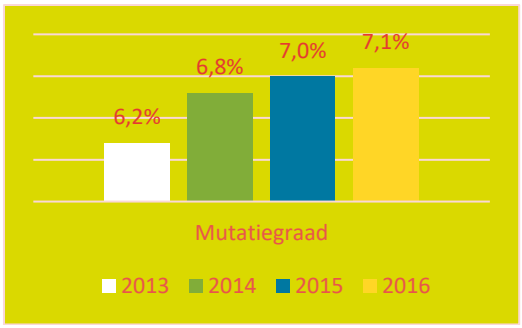
Ultimo 2016 bezit Standvast Wonen 8.567 zelfstandige huurwoningen. Er is een groei door de oplevering van nieuwbouw aan de Handelskade in Nijmegen (Havenkraan +42 en Dock I + 16 woningen) en de aankoop van Catharinahof (85 eenheden) in Nijmegen. Er is een afname van de voorraad door verkoop. Gesaldeerd met nieuwbouw minus verkopen en terugkopen bedraagt de daling t.o.v. 2015 netto 28 woningen.



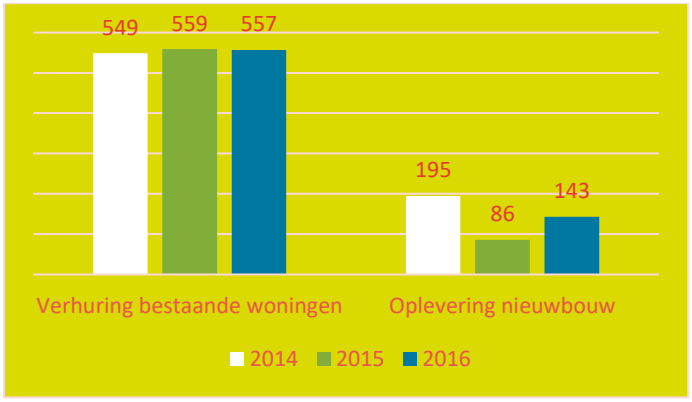
De sociale huurvoorraad is t.o.v. 2015 gedaald met 65 woningen. Dit komt door de sterk gestegen verkoop aan zittende huurders. De geliberaliseerde voorraad is toegenomen met 37 woningen (Handelskade).

In 2016 hebben 700 verhuringen (toewijzingen) plaatsgevonden, tegen 645 in 2015. Lag in de eerste helft van 2016 de mutatiegraad nog op 6,8%, in de tweede helft van 2016 steeg deze naar 7,5%. Het jaartotaal kwam gemiddeld uit op 7,1%. Dat betekent dat in een reeks van jaren de verhuisgraad opnieuw is toegenomen.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017



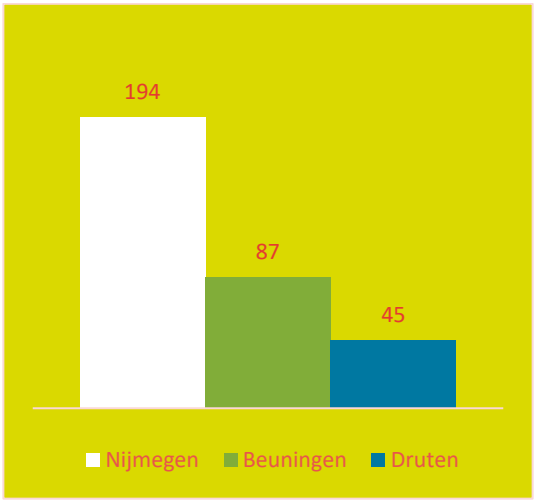
De groei van het aantal verhuringen in 2016 is met name te zien in nieuwbouwopleveringen. De gestegen mutatiegraad – gebaseerd op opzeggingen - vertaalt zich door in meer verkopen in 2016. De groei van de opzeggingen aan het eind van 2016, wordt zichtbaar in de verhuringen in 2017.



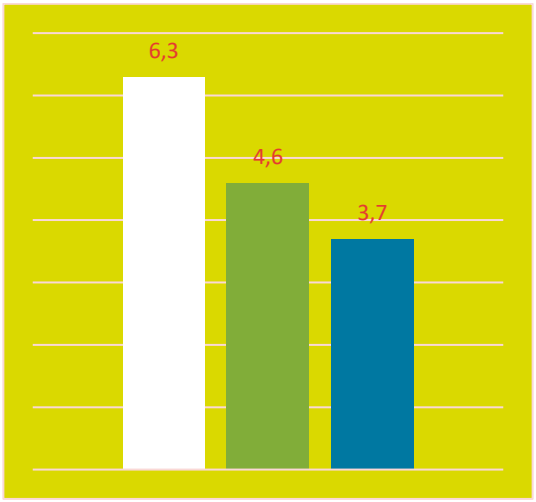
In de nieuwbouw zit onder meer de eerste oplevering van het project Handelskade in Nijmegen (Havenkraan +42 en Dock I + 16) en de aankoop van Catharinahof (85 eenheden) in Nijmegen.

5.4 Woningmarkt

De druk op de vraag naar sociale huur blijft onverminderd hoog. Gemiddeld reageerden op woningadvertenties van Standvast Wonen 114 woningzoekenden. Al zijn er forse verschillen tussen de vraag naar woningen in Nijmegen en de regio zichtbaar.



Gemiddeld aantal reacties op advertenties sociale huur in respectievelijk Nijmegen, Beuningen en Druten



Acceptatiegraad woningzoekenden op woningadvertenties sociale huur in respectievelijk Nijmegen, Beuningen en Druten

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

5.5 Weigeringsgraad

Tegenover de hoge vraag staat de acceptatie en weigeringsgraad. De gemiddelde acceptatiegraad is gedaald van kandidaat 4,3 naar kandidaat 4,9. Dat betekent dat de weigeringsgraad is toegenomen naar 3,9. Woningzoekenden weigeren vaker woningen in de stad dan in de regio.

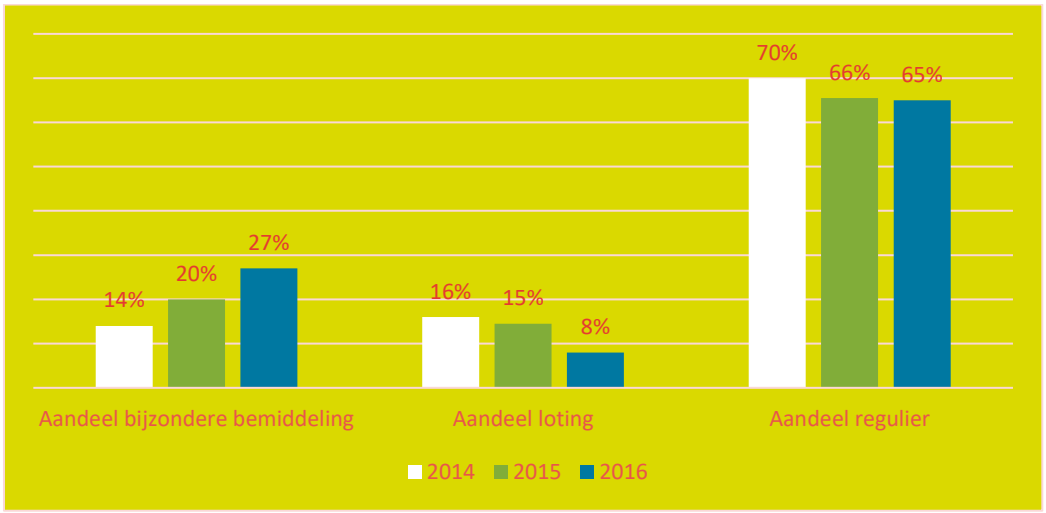
Een andere trend is een toename van 'no show'. Kandidaten die niet verschijnen op de bezichtiging en zich niet afmelden. Dit kost niet alleen de corporatie extra werk, maar is vooral vervelend voor de kandidaten die lager op de lijst staan en wel interesse hebben in de woning. We overwegen daarom een aanpassing door te voeren voor de gezamenlijke corporaties in de woningmarktregio Arnhem-Nijmegen en een no show sanctie door te voeren.

5.6 Leegstand

De aansluitende verhuur is gedaald van 16% in 2015 naar 14% in 2016. Deze daling wordt veroorzaakt door de gestegen weigeringsgraad en door invoering van de regelgeving rond passend toewijzen. De wetgeving schrijft nauwgezette inkomenscontrole voor op de inkomensgrenzen voor huurtoeslaggerechtigden. Een deel van de woningzoekenden dat reageert op basis van het zelf aangegeven inkomen valt af bij de inkomenscontrole tijdens de intake bij de corporatie. Dit zorgt voor een langer durend proces.

5.7 Bijzondere bemiddeling

Het aandeel bijzondere bemiddeling is toegenomen door de verhoogde taakstelling voor statushouders in 2016. Daarnaast is er een toename van bijzondere bemiddeling aan zorginstellingen en hulpverleningsinstanties . Andere bijzondere bemiddeling betreft 20 woningen aan stadvernieuwingsurgenten (conform sociaal plan) en woningruil (12x).



In 2016 zijn vanwege de toegenomen vraag naar goedkope woningen vanuit bijzondere bemiddeling minder woningen verloot.

5.7.1 Bijzondere projecten: doorstroomproject 'Van groot naar beter'

In samenwerking met HuurdersBelang Beuningen is een project gestart om doorstroming te bevorderen binnen de sociale huur. Doel is om senioren uit eengezinswoningen (sociale huur) te laten verhuizen naar een meer passende woning. De gedachte is dat het mes aan twee kanten snijdt: er komen meer eengezinswoningen beschikbaar en senioren verhuizen naar een passende woning waardoor ze prettig en langer zelfstandig kunnen wonen.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

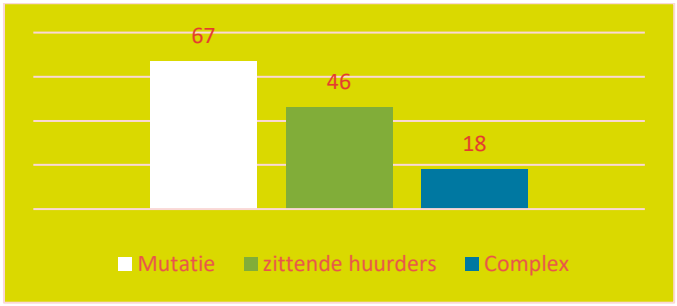
De ervaring leert dat senioren weinig verhuis geneigd zijn. Het bieden van maatwerk kan senioren stimuleren of verleiden tot verhuizen. We beperken bij dit doorstromingsproject de huursprong waarbij de verwachting is dat dit een belangrijke belemmering om te verhuizen wegneemt.

44 van de 300 aangeschreven 65-plussers die in een eengezinswoning met minimaal drie slaapkamers in Beuningen wonen, hebben aangegeven met ons in gesprek te willen om de mogelijkheden van doorstroming te bespreken. In het 1e kwartaal van 2016 hebben we 10 mensen geselecteerd voor deelname aan de pilot. In juni zijn de eerste senioren verhuisd. De belangstelling van de overige deelnemers aan de pilot gaat met name uit naar het nieuwbouwproject de Hutgraaf.

Er worden in 2017 6 woningen toegewezen. De ervaringen in de pilot zijn dat er diverse gesprekken nodig voordat mensen bereid zijn te verhuizen. De verhuizing uit de vertrouwde omgeving, het verhuizen zelf en een huurwijziging (ondanks de huurkorting) zijn belangrijke belemmeringen.

5.8 Verkoop

In 2016 zijn 132 woningen verkocht. Dit is aanmerkelijk meer dan de begrote 90 woningen. Deze stijging is gerealiseerd door de verkoop van 67 leeggekomen woningen, 45 woningen aan zittende huurders en de complexgewijze verkoop van 18 duurdere geliberaliseerde woningen aan een belegger.



In 2016 hebben we een deel van onze bestaande huurwoningen gelabeld voor verkoop. Veel zittende huurders hebben in 2016 gebruik gemaakt van de mogelijkheid om hun huurwoningen te kopen. De 18 complexgewijs verkochte woningen betreft woningen aan de Draaiom. Deze woningen hebben een huurprijs van ongeveer € 900. Deze woningen met deze huurprijs beschouwen we niet langer tot onze kerntaak. In totaliteit zijn in 2016 40 vrije sectorwoningen verkocht.

De aantrekkende markt voor verkoop laat zich zien in een snellere verkoop van vrijgekomen woningen. Op gewilde locaties (centrum, Nijmegen-Oost) is er bovendien weer sprake van biedingen die de vraagprijs overschrijden. De gemiddelde opbrengst per woning is daardoor gestegen. Een andere ontwikkeling is de sterk gestegen belangstelling voor de aankoop van de woning door zittende huurders. Koop betekent door de gunstige hypotheekrente steeds vaker door dalende maandlasten een alternatief ten opzichte van stijgende huren voor ‘scheefhuurders’.

In het derde kwartaal is er een tijdelijke verkoopselectie doorgevoerd waarin per vrijgekomen voor verkoop bestemde woning werd beoordeeld of deze werd verkocht of verhuurd. Dat betekende minder woningen in de verkoop en meer woningen in de verhuur. Een aantal verkoopwoningen is in die periode verhuurd aan statushouders.

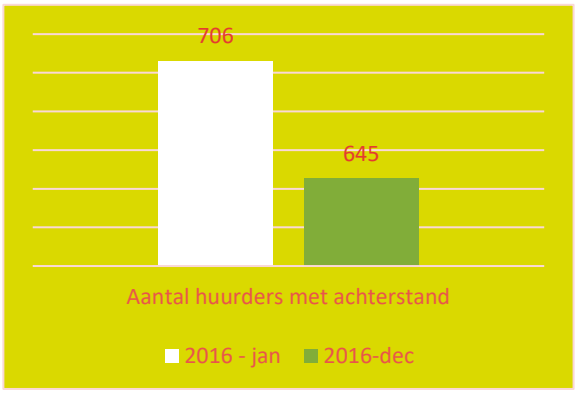
De netto-kasstroom was voor 2016 begroot op € 12,1 miljoen. Er is een netto-opbrengst gerealiseerd van € 19,5 miljoen. Deze extra opbrengst is gerealiseerd dankzij de verkoop aan zittende huurders en de complexgewijze verkoop van de geliberaliseerde woningen aan de Draaiom.

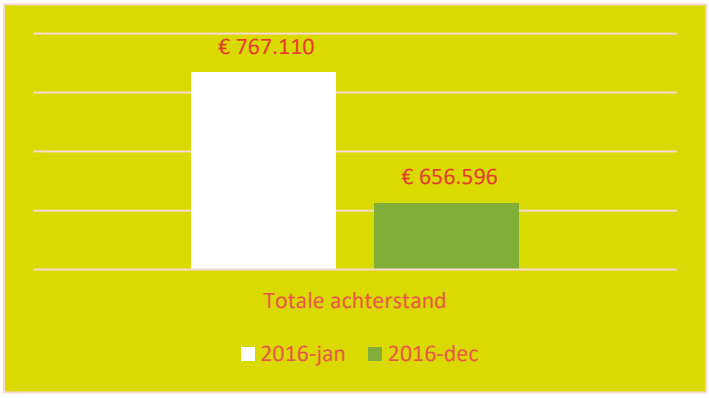
Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

De extra verkoop in 2016 heeft als consequentie dat we, om aan te blijven sluiten op de portefeuillemanagementstrategie, de verkoopdoelen voor de komende jaren verlagen.

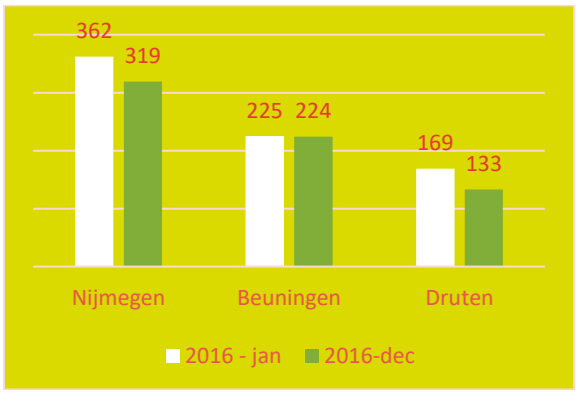
5.9 Huurachterstand

Het gaat beter in Nederland. Het aantal huurders (zittende en vertrokken huurders) in de achterstand is in 2016 met 9% teruggelopen; de totale achterstand in geld met 14%. De terugloop is zichtbaar bij zittende en vertrokken huurders. Bijna 60% van de achterstand in geld wordt gevormd door vertrokken huurders. Wat betreft nieuwe huurders is een positief effect van passend toewijzen dat huurders met een lager inkomen niet langer in aanmerking komen voor een duurdere sociale huurwoning, wat de betaalbaarheid vergroot en de kans op achterstand verkleint.





Op gebiedsniveau is een daling zichtbaar in Nijmegen en Druten in het aantal huurders in de achterstand. In Beuningen een stabilisatie.



De verklaring voor de stabilisatie in Beuningen is dat de reguliere daling wordt opgeheven doordat relatief meer jongeren/starters in de huurachterstand zijn gekomen. Daarnaast is er bij statushouders in een aantal gevallen achterstand omdat de start van de uitkering of toekenning van de huurtoeslag later plaatsvindt dan de start van de bewoning.

5.9.1 Pilot vroegsignalering

In het derde kwartaal van 2016 is gestart met het project *Vroegsignalering.* Het Bureau Kredietregistratie beoordeelt in vijf Nijmeegse wijken, in samenwerking met corporaties en zorgverzekeraars, gemeenten en zorgpartijen, of er sprake is van schuld bij meerdere partijen.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

Wanneer hier sprake van is, wordt dit huishouden niet door alle partijen afzonderlijk benaderd, maar via 1 casemanager. Na een jaar evalueren we de pilot.

5.9.2 Ontruimingen

Het aantal ontruimingen vanwege huurachterstand kent over de afgelopen jaren een dalende tendens. Er hebben in 2016 10 ontruimingen plaatsgevonden, tegen respectievelijk 12 in 2015 en 20 in 2014.

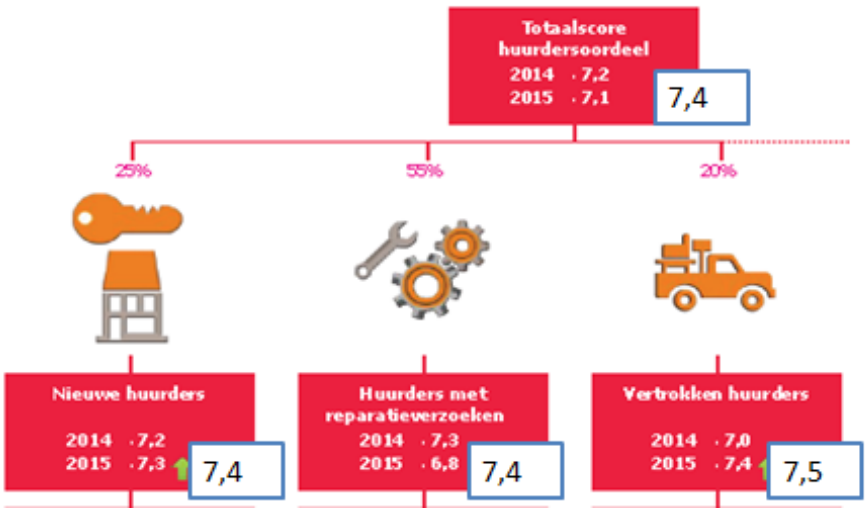
5.9.3 Bezwaren inkomensafhankelijke huurverhoging

125 huurders hebben huurbezwaren ingediend tegen de inkomensafhankelijke huurverhoging van 2016. Daar waar deze onderbouwd is op grond van inkomensdaling, is de huurverhoging aangepast. Uiteindelijk hebben 8 huurders hun bezwaar voorgelegd aan de huurcommissie. In alle gevallen is Standvast Wonen in het gelijk gesteld.

6 Huurdersoordeel en klantcontacten

Sinds de start van de meting van het huurdersoordeel is er een stijgende lijn van het gemiddeld gewogen huurdersoordeel. Deze meting is de input voor de Aedes benchmark waarin het huurdersoordeel van deelnemende corporaties met elkaar wordt vergeleken. Op basis van de meetperiode in 2016 is het gemiddeld huurdersoordeel gestegen naar een 7,4 en hebben we daarmee de stap gemaakt naar huurdersoordeel B, wat staat voor een goed en gemiddeld huurdersdeel.

6.1 Huurdersoordeel



Het gemiddeld gewogen huurdersoordeel is in het tweede halfjaar van 2016 gestegen naar een 7,6. De ingezette verbetering in het huurdersoordeel zet zich daarmee door.

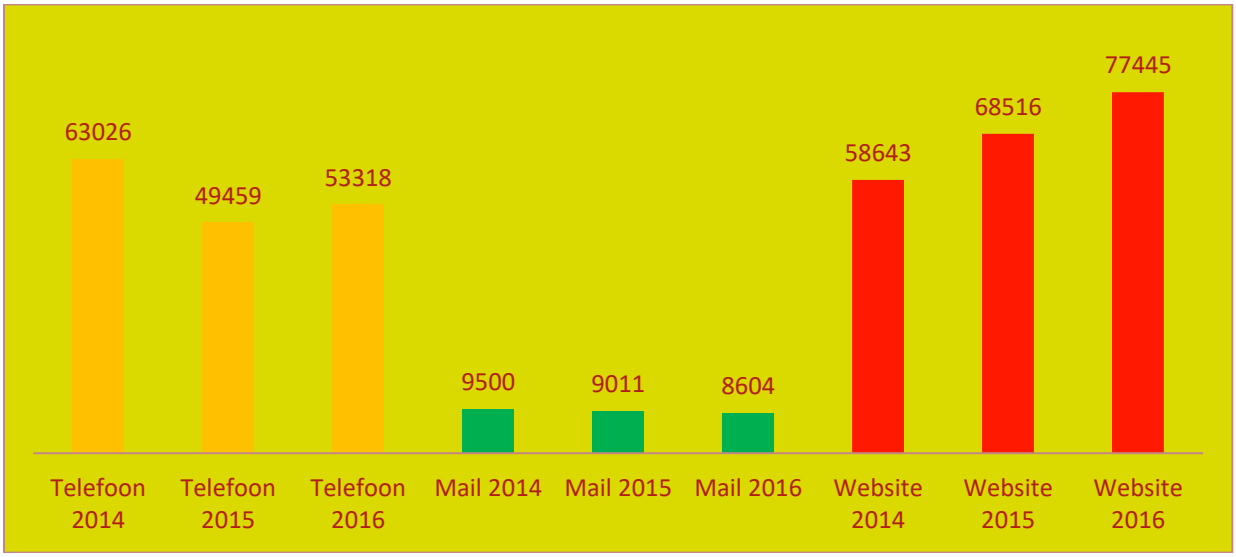
De huurders zijn over het algemeen zeer tevreden over hun buurt (8,1) en de vriendelijkheid en deskundigheid van medewerkers (8,4 – 8,6). Het nakomen van afspraken (7,7) en de algehele dienstverlening bij vertrekkende huurders wordt gewaardeerd (7,8).

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

	Tevredenheid met proces	Meest tevreden over:		Minst tevreden over:	
Woning betrekken	7,3	Tevredenheid buurt Duidelijkheid /leesbaarheid instructie/bijlagen bij huurovereenkomst Informatiemap	8,1 7,9 7,9	Mate probleem opgelost/kwaliteit reparatie Onderhoudsstaat woning bij ontvangst sleutels	6,8 6,9
Reparatieverzoeken	7,7	Vriendelijkheid uitvoerend medewerker Mate werkplek netjes achtergelaten Deskundigheid uitvoerend medewerker	8,5 8,5 8,4	Gang van zaken melden/afspraak maken Nakomen afspraken	7,6 7,7
Woning verlaten	7,6	Vriendelijkheid medewerker vooropname Vriendelijkheid medewerker eindopname	8,6 8,6	Informatieverstrekking over verlaten woning Dienstverlening vooropname/eindopname/vertrek	7,7 7,8

6.2 Klantcontact

In 2016 hebben we ruim 53.000 inkomende telefoontjes ontvangen en 77.000 bezoeken aan de website. De groei van het websitebezoek blijft toenemen. Het e-mailverkeer neemt langzaam af. Het aantal inkomende telefoontjes is in 2016 ondanks de dalende trend in de eerste negen maanden toegenomen door extra telefonie in het laatste kwartaal. Dit heeft te maken met de reacties op het nieuwproject Handelskade.



6.3 Huurdersportaal

Per 1 juli 2016 is een nieuw kanaal het huurdersportaal gelanceerd, waarin huurders binnen en buiten kantoortijd zaken kunnen inzien en regelen. 1650 huurders hebben zich sindsdien aangemeld. 418 reparatieverzoeken zijn gedurende een half jaar aangemeld en probleemloos verwerkt. De eerste huuropzeggingen zijn binnengekomen. Huurders raadplegen hun huurachterstand en een 120-tal huurbetalingen heeft inmiddels plaatsgevonden via IDEAL. Daarnaast zijn 343 contactverzoeken ingebracht.

Het serviceniveau voor telefonie is in 2016 uitgekomen op 78%. Dit staat voor telefonische bereikbaarheid met als doel om 80% van de inkomende telefonie binnen 30 seconden aan te nemen. Dit heeft mogelijk te maken met de beperking van de telefonische bereikbaarheid vanaf het derde kwartaal. Het aantal uren is ingeperkt en als alternatief wordt het huurdersportaal geboden. Dit is een efficiency maatregel in een besparing op arbeidsuren intern en extern (inhuur flexkrachten). Het algemeen huurdersoordeel op reparatieverzoeken in deze periode gestegen (7,7).

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017

7 Participatie

Vanuit ons motto 'eigen verantwoordelijkheid als basis voor betrokkenheid', kiest Standvast Wonen voor actieve participatie met derden. We doen dit omdat we ervan overtuigd zijn dat samenwerken leidt tot betere resultaten. Daarnaast geeft het meer inzicht en begrip voor ieders rol en standpunt in het benoemen van maatschappelijke opgaven en de mogelijke oplossingen.

7.1 Overleg met huurdersorganisaties

7.1.1 Betrekken van huurders bij beleid

Op lokaal niveau (Beuningen, Druten en Nijmegen) overleggen we met de plaatselijke huurdersorganisatie. Met de reorganisatie in juli hebben we een participatiemedewerker benoemd. Hij overlegt met hen over lokale aangelegenheden zoals de activiteiten in het kader van de leefbaarheid, het onderhoud van de woningen en de lopende nieuwbouwprojecten.

De drie huurdersorganisaties samen vormen het Platform Huurdersoverleg ofwel Huurdersplatform. In dit overleg, met vanuit Standvast Wonen de directeur-bestuurder en de participatiemedewerker spreken we over het algemeen beleid van Standvast Wonen. Op afroep zijn er ook medewerkers die inhoudelijk meer bekend zijn met het te bespreken onderwerp bij het overleg betrokken. Afgelopen jaar waren de onderwerpen:

- Het nieuwe huurbeleid en de jaarlijkse huuraanpassing
- De meerjarenonderhoudsbegroting
- De splitsing in DAEB en niet-DAEB
- Doorberekenen Huismeesterkosten
- VvE-beheer
- Prestatieafspraken
- Gevolgen passend toewijzen

Dit jaar werden we geconfronteerd met het opzeggen van de samenwerking in het platform door de leden van HuurdersBelang Beuningen. Zij zijn van mening dat er naar een andere vorm gezocht moet worden om een beter resultaat te krijgen. Samen met de huurdersverenigingen zijn er bijeenkomsten voor de huurders georganiseerd om zo inzicht te krijgen welke vorm het best past bij de huurders en Standvast Wonen. De verwachting is dat er medio 2017 een nieuw platform huurdersparticipatie is.

7.1.2 Overleg met bewonerscommissies

In 2016 overlegden de wijkregisseurs en woonconsulenten met ongeveer dertig actieve bewonerscommissies, verdeeld over de drie gemeentes. Binnen de bewonerscommissies is er een verschil in de uitvoer van hun rol. Standvast Wonen treedt op als gesprekspartner over collectieve ingrepen en de leefbaarheid in een complex. Daarnaast richten ook verschillende commissies zich vooral op het organiseren van activiteiten in hun complex met als doel het vergroten van de saamhorigheid. We ondersteunen beide groepen commissies.

7.1.3 Andere participatievormen met huurders en/of bewoners

Als pilot zelfbeheer zijn we in gesprek met vijf bewonerscommissies over onderwerpen waar huurders meer zeggenschap in zouden willen hebben dan nu het geval is. Uit een inventarisatie van mogelijke onderwerpen hebben we gekozen voor meer zeggenschap in de invulling van de schoonmaak van algemene ruimtes.

Deloitte Accountants B.V.
Voor identificatiedoeleinden.
Behorend bij controleverklaring
d.d. 22 juni 2017