# Bestuursverslag 2018

## Samen in de buurt

# Inhoud


*1 Verslag van het Bestuur* *3*

1.1 Algemeen 3
1.2 Doelstelling van de corporatie 3
1.3 Speerpunten op vastgoed per gemeente 5
1.4 Majeure projecten 7
1.5 Organisatie 9
1.6 Risicomanagement 10
1.7 Bedrijfsvoering: normen en prestatie-indicatoren 13
1.8 Personele zaken 14
1.9 Samenwerking en stakeholders 15
1.10 Lidmaatschappen/netwerkbijeenkomsten 18
1.11 Klachten en geschillen 18
1.12 Belangrijkste bestuursbesluiten 19
1.13 Financieel verslag 19

*2 Verslag van de Raad van Toezicht* *25*

2.1 Algemeen 25
2.2 Verantwoordelijkheid en werkwijze 25
2.3 Toezicht houden 25
2.4 Professionalisering (PE) 28
2.5 Visitatie 28
2.6 Zelfevaluatie 28
2.7 Integriteit 33
2.8 Het bestuur 34
2.9 Dankwoord 35

# 1 Verslag van het Bestuur

## 1.1 Algemeen

Standvast Wonen is een actieve woningcorporatie in Beuningen, Druten en Nijmegen. Wij verhuren woningen aan mensen met een kleine beurs of vanwege een andere reden niet in hun woonbehoefte kan voorzien. Daarom doen we (nog meer) ons best om professioneel en zakelijk te werken aan passende woningen voor iedereen. Zo dragen we bij aan vitale buurten en kernen. Onze oprichters richtten zich vooral op betaalbaar wonen van arbeiders in goede wijken. Inmiddels hebben wij onze taak uitgebreid. Wij zetten ons in om iedereen die via de normale woningmarkt geen woning kan vinden een passend thuis te bieden in een gemengde buurt of kern.

Standvast Wonen werkt met maatschappelijk kapitaal. Daarom zijn we behoudend en brengen we risico's goed in beeld. We rekenen conservatief voor een maatschappelijk ideaal. Dit betekent ook dat we graag verantwoorden welke keuzes we maakten om bij te dragen aan de maatschappelijke opgave.

## 1.2 Doelstelling van de corporatie

### 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 lager inkomen op de betere plekken moesten kunnen wonen. Zo legden we al vroeg de basis voor vitale buurten. Latere fusiepartners waren sterk lokaal verankerd en actief in alle buurten en kernen van de gemeenten waar we werkzaam zijn.

Deze waarde van wonen geldt nog steeds. Wij sturen nog steeds op vitale wijken met een mix van koop en (dure en sociale) huur in allerlei woningtypen. Dit zorgt voor de gemengde buurten die we nodig hebben voor een vitale leefomgeving. Onze woningen zijn gelijk verdeeld over de 'stad' Nijmegen en de 'landelijke gemeenten' Beuningen en Druten.

In ons denken én ons doen letten we op de kosten en gaan we voor resultaat. We stellen onszelf altijd de vraag: hoe kunnen we tijd, geld en andere middelen zo goed mogelijk gebruiken? Hoe kunnen we uitblinken waar we goed in zijn? En zijn anderen ergens beter in? Of kunnen anderen het goedkoper voor dezelfde (of betere) kwaliteit? Dan willen we op dat gebied samenwerken.

### 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 vertaalden we in drie strategische doelen:

- We bieden voldoende betaalbare woningen in vitale buurten. We blijven investeren in vitale buurten. Dat doen we door onze woningportefeuille aan te passen aan de woonwensen van huidige en toekomstige bewoners. We zorgen dat onze woningen passen bij alle levensfasen. Mét een betaalbare huurprijs.
- We werken slim samen in vastgoed waarbij we zorgen voor bijzondere doelgroepen. We werken nu nog meer samen dan we al deden. Want zo kunnen we onze doelstellingen klantgerichter, beter, sneller, goedkoper of duurzamer bereiken.
- We zijn goed voorbereid op de energietransitie - zonder woonlasten te verzwaren.

We beschouwen de mensen met een inkomen tot € 36.800 (de EU-norm) als onze primaire doelgroep. Maar we willen er ook zijn voor de groep mensen met een laag middeninkomen tot ongeveer € 48.000 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 we werken 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.

Duurzaamheid zien wij als een brede gezamenlijke opgave van overheid, industrie en ondernemer, bewoners en corporaties. Als belangrijk doel naast het bijdragen aan een duurzame samenleving, waken wij voor het behoud van lage woonlasten. Wij zien dit vooral als een taak van de woningcorporatie.

### Onze maatschappelijke doelen

Onze maatschappelijke investeringen richten zich op dat deel van de woningmarkt dat andere partijen niet oppakken. Als sociale corporatie voelen wij ons verantwoordelijk om kwetsbare huurders een kans te geven. Ook zijn we actief betrokken in het leefbaar houden van buurten en dorpen.

- We richten ons allereerst op het bieden van voldoende passende woningen voor bijzondere doelgroepen en huishoudens met een laag inkomen. Zolang de markt dit niet oppakt, nemen we hierin ook middeninkomens mee.

99 % van de vrijkomende woningen in 2018 verhuurden we aan huishoudens met een inkomen tot de EU-norm en 1% verhuurden we aan huishoudens met een hoger inkomen.
In 2018 verkochten we 47 woningen. We verhuurden 93 woningen met een huurprijs tussen € 710 en € 950. Deze woningen bieden we met voorrang aan, aan de groep met een laag middeninkomen.

- Wij vinden dat iedereen moet kunnen (blijven) wonen in het dorp of buurt van zijn keuze. Ongeacht iemands inkomen en in alle levensfases. Voor een levensloopbestendige buurt sturen we ook op voldoende woningtypes voor alle levensfasen en zorgvragen.

In Druten hebben we de toekomstvisie Deest afgerond: ’Samenwerken aan een vitaal Deest’. Samen met bewoners en betrokken partijen hebben we vijf *dromen* beschreven: Vitaal, Fijn wonen in Deest, Bereikbare voorzieningen, Actief en Trots in Deest. De regie op de opgestelde routekaart tot ontwikkeling is overgenomen door de gemeente Druten. Ons aandeel wordt de herstructurering van de wijk Wilgenland.

In Nijmegen is de laatste fase van de herstructurering van Malvert gerealiseerd. Een eenzijdige buurt is getransformeerd naar een buurt met gerenoveerde maisonnettes in verschillende prijsklassen, een zorg-woonvoorzieningen en een appartementencomplex met levensloopgeschikte woningen inclusief twee rolstoelgeschikte woningen.

Voor ons hele bezit hebben we een methodiek ontwikkeld waarmee de mate van levensloopgeschiktheid kunnen vaststellen. Deze aanpak wordt verwerkt in onze gebiedsvisies.

- Passend blijven in de buurt of het dorp van je keuze heeft te maken met wonen, maar ook met je persoonlijke situatie. Als dat nodig is, helpen we kwetsbare doelgroepen. Dat doen we om te voorkomen dat iemands persoonlijke of financiële situatie leidt tot huurproblemen.

Steeds meer zaken regel je tegenwoordig alleen nog via het internet. Dat is niet voor iedereen even makkelijk. Samen met Stichting Perspectief ontwikkelden we een cursus om onze huurders in Beuningen daar bij te helpen. In deze cursus leren huurders van vrijwilligers van Stichting Perspectief de basisprincipes van internet. Daarbij besteden we extra aandacht aan het zoeken en reageren op een woning via Entree.

### Onze operationele doelen

We zijn betrokken. Dat blijkt onder andere uit het feit dat we onze verantwoordelijkheid nemen en dat ook van anderen verwachten. Dat is de belangrijkste drijfveer voor ons handelen. We willen uitblinken in de rol en kerntaak waarvoor wij bestaan. Wij willen samenwerken op onderdelen die anderen beter kunnen. Of op taken en rollen die niet bij ons liggen, maar wel belangrijk zijn om onze maatschappelijke doelen te realiseren. Daarbij geldt:

- We zijn transparant in de keuzes die we maken en de prestaties die we leveren. We overleggen hiervoor met bewonerscommissies, lokale huurdersorganisaties en het Platform Huurders Standvast Wonen.
- We zoeken actief naar (keten)samenwerking.

In 2018 startten we het vernieuwde Huurderplatform Standvast Wonen (HPSW). De eerste ervaring legt het bestuur van HPSW vast in een eigen jaarverslag. Met drie beoogde ketenpartners in het vastgoed zijn we de ketensamenwerking gestart met een aantal pilots. Ook ontwikkelden we een gezamenlijk proces. In 2018 startte Weer Thuis!, een ketensamenwerking tussen Standvast Wonen, Talis en RIBW op het gebeid van zorghuisvesting.

## 1.3 Speerpunten op vastgoed per gemeente

### *Beuningen*

### Kerkplein

In 2018 zijn we de ontwikkeling gestart voor de herontwikkeling aan het Kerkplein. Op de plek van het voormalige winkelpand van de BoerenBond en Bristol, bouwen we 30 levensloopbestendige appartementen. Dit complex ligt tegen de rand van het centrum van Beuningen, dicht bij de voorzieningen en dicht bij het zorgcentrum Alde steeg.

Via Design en Build is het gebouw aanbesteed. De realisatie  start in 2019. Daarmee ronden we een decennium lang werken aan verbetering van het centrumgebied in Beuningen af.

### Voldoende betaalbare woningen

Onze portefeuille in Beuningen bestaat uit ruim 80% woningen in het betaalbare huursegment voor huurtoeslaggerechtigde huishoudens. 94% van onze portefeuille valt in het sociale huursegment (DAEB).
Samen met de gemeente hebben de verwachte ontwikkeling van onze portefeuille in Beuningen  tot 2020 in beeld gebracht en een doorkijk gegeven tot 2025. Op basis hiervan hebben we samen geconstateerd dat op korte termijn in Beuningen onvoldoende passende locaties beschikbaar zijn. We hebben hierop geanticipeerd door ons verkoopbeleid in Beuningen aan te passen. Tevens hebben we een gezamenlijke locatie-scan in de gemeente gedaan.

### *Druten*

### Herstructurering Vlakkers

In nauwe samenwerking met de gemeente Druten, werken we aan de leefbaarheid van de buurt Vlakkers (Druten Zuid). In 2018 hebben we ideeën hierover verder ontwikkeld tot een plan dat leidt tot forse verbetering van de uitstraling, leefbaarheid, energetische kwaliteit en toekomstbestendigheid.

We zijn hiervoor mede afhankelijk van de bereidheid van particuliere eigenaren om ook te investeren. Het plan bestaat uit:

- de (deels) leegstaande winkelruimten ombouwen naar maximaal 9 huurappartementen
- deel bestaande sociale huurwoningen grondig te renoveren
- deel bestaande sociale huurwoningen samenvoegen tot grotere sociale huurwoningen om hiermee de eenzijdige en minder gewenste woonvorm van HAT-woningen te doorbreken en beter aan te sluiten bij het portefeuillemanagement
- samen met de overige eigenaren de volledige buitenschil renoveren

### Tichellande

In de nieuwbouwwijk Tichellande is tot nu toe geen sociale huurwoning gepland. Vanuit de visie op vitale wijken wilden we hier circa 50 sociale huurwoningen realiseren. Een grondruil met een locatie in een wijk waar al veel sociale woningen staan, leek ons de beste mogelijkheid om dit te kunnen bewerkstelligen. Helaas bleek ons plan financieel niet haalbaar.

## *Nijmegen*

### Tooropstraat

Aan de Tooropstraat bezit Standvast Wonen al lange tijd een aaneenschakeling van bedrijfsgebouwen. Deze gaan we slopen waarna een nauwgezet inbreidingproject aldaar gerealiseerd moet worden. In 2018 is het project Tooropstraat in bouwteamverband doorontwikkeld tot een definitief ontwerp. Resultaat betreft een appartementengebouw met de naam Toorop bestaande uit 31 sociale huurwoningen.

Gezien de bijzondere locatie in Nijmegen-Oost en de historie van het project is ingezet op een (voor sociale woningbouw) hoogwaardige kwaliteit. Deze hoogwaardige kwaliteit is voornamelijk vertaald in:

- een passende architectuur met voldoende verbijzonderingen die een meerwaarde oplevert voor de omgeving
- een duurzame toepassing van zowel materialisatie als terreininrichting
- een toekomstbestendig gasloos gebouw met zeer lage woonlasten

### Autodelen

Bij de oplevering van de 50 levensloopgerichte appartementen (zie paragraaf 1.2) in Malvert zijn we een bijzondere samenwerking aangegaan. De appartementen zijn in eerste instantie bedoeld voor senioren die doorstromen uit een eengezinswoning. We willen deze groep graag stimuleren om het particuliere autobezit om te zetten in ‘auto-delen’. Dit hebben we bij de oplevering van de nieuwbouw gestimuleerd door een deel-verhuiswagen ter beschikking te laten stellen. Alle huurders werden voorst geïnformeerd over de mogelijkheden van autodelen. Gedurende het eerste jaar zullen er drie deelauto’s ter plaatse staan, exclusief voor de bewoners van ons complex. Eind 2019 evalueren we het project.

### In 2018 rondden we het project aan de Handelskade af

In 2013 startte we de bouw van woningen aan de Handelskade in Nijmegen. Een groots project waarbij we intensief samenwerkten met een ontwikkelaar en een belegger. Van de circa 600

woningen was een derde bedoeld voor particuliere koop, eender voor (dure) beleggershuur en een derde sociale huur. Een mooi voorbeeld van hoe later in de woningwet de splitsing daeb en niet-daeb mogelijk bedoeld is.

In 2018 leverden we de laatste woningen op. Dit is gevierd met een festijn met alle bewoners. Uit de financiële evaluatie bleek dat de afgesproken budgetten (in 2013) niet overschreden zijn. Door de renteverandering en verandering in de woningmarkt is het rendement positiever dan begroot.

## 1.4 Majeure projecten

### Stap voor stap energieneutraal in 2050

Corporaties staan voor de uitdaging hun bestaande woningen van een nieuwe manier van warmte te voorzien. Met als doel: energieneutraal zijn in 2050. In de Woonagenda 2017-2021 van Aedes is afgesproken dat iedere corporatie in 2018 een routekaart heeft naar energieneutraliteit.
Stap voor stap ziet onze routekaart er zo uit:

- Groen label: we verduurzamen het bestaande vastgoed naar label B.
- Transitie in beeld: samen met Nijmeegse corporaties maken we een duurzaamheids-routekaart voor Nijmegen. Dit is in 2018 gerealiseerd.
- Aardgasvrij: conform de routekaart maken we ons bezit eerst aardgasvrij om in 2050 te kunnen voldoen aan de doelstelling van een CO2 neutrale gebouwde omgeving.

### We onderzoeken hoe we onze woningen kunnen aanpassen

In de totale energietransitie zijn wij slechts verantwoordelijk voor een deel van de opgave, namelijk de aanpassingen op woningniveau. Voor de warmtevoorziening zijn we afhankelijk van de bedrijven die energie naar woningen leveren. We krijgen daarom graag meer kennis over aanbieders en mogelijkheden. Daarvoor werken we actief mee aan pilots. In deze pilots wordt energie en/of warmte op een duurzame wijze opgewekt en geleverd. Uitgangspunt daarbij is dat onze huurders hiervan voordeel hebben.

### Onderzoek naar haalbaarheid fusie met Woningbouwstichting De Gemeenschap

Begin 2018 hebben de raden van Commissaris/Toezicht van de woningbouwstichting De Gemeenschap in Nijmegen en van Standvast Wonen de intentie uitgesproken een meerwaarde te onderzoeken van de bundeling van hun krachten. Beide corporaties zijn opgericht voor en door bewoners in de eerste twee decennia van de twintigste eeuw, met wortels in Hengstdal. Beide zijn we sterke lokale spelers met volkshuisvestelijke ambities. We zijn ervan overtuigd dat in samenwerking nog meer mogelijk is, voor de woningmarkt, voor de sector, voor onszelf vanuit dezelfde basishouding: huurdersbelang voorop.

In de haalbaarheidsstudie hebben we de mogelijkheid tot fusie vergeleken met ‘zelfstandig blijven’ en ‘duurzame samenwerking’. Fusie blijkt de meeste meerwaarde te bieden. Die meerwaarde is het sterkst op het terrein van het realiseren van de volkshuisvestelijke vraagstukken en de versterking van de organisatiekracht. Maar ook voor de huurders biedt de fusie meerwaarde wat betreft de dienstverlening en de ondersteuning van kwetsbare bewoners. Financieel gezien ontstaat er een directe besparing voor maatschappelijke doelen.

Eind 2018 hebben de raden van Commissaris/Toezicht van de woningbouwstichting De Gemeenschap in Nijmegen en van Standvast Wonen een goedkeuring gegeven op het voorstel tot fusie. Dit is voorts ter goedkeuring aan de minister voorgelegd. Samen zullen we sterker worden. We

combineren het goede van beide organisaties, de kleinere flexibelere en de grotere proces-gestuurde. Gezamenlijk creëren we een mooie ambitieuze corporatie gericht op de bewoners in de wijk en gaan we meters maken in duurzaamheid: sociale duurzaamheid. Beoogde fusiedatum is 1 mei 2019.

### AVG

Sinds 25 mei 2018 is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Standvast Wonen heeft ter voorbereiding hierop in het voorjaar 2017 een nulmeting t.a.v. informatiebeveiliging en privacy laten uitvoeren. Naar aanleiding van deze nulmeting zijn de aanbevelingen opgevolgd om te komen tot compliance aan de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Om structureel de informatiebeveiliging, privacy en risicomanagement te bewaken is een 'Team Informatiebeveiliging' ingesteld. Het team hanteert hierbij ISMS (PDCA cyclus), een kwaliteitssysteem gericht op beveiliging van informatie.

Alle relevante processen binnen Standvast Wonen zijn beoordeeld op privacygevoelige informatie. In deze processen zijn de wettelijke bewaartermijnen vastgesteld, de juridische grondslag en de risico's t.a.v. de privacywetgeving. Deze verwerkingsregisters kunnen we overleggen bij een eventuele controle door de Autoriteit Persoonsgegevens.

Er is een overzicht opgesteld met de wettelijke bewaartermijnen waarbij tevens een verwijzing is gemaakt naar de juridische grondslag. Op dit overzicht staan de zaken die minimaal gedurende de wettelijke termijn bewaard moeten blijven.

In januari is er voor alle medewerkers van Standvast Wonen een *roadshow informatiebeveiliging en privacy* georganiseerd. Alle medewerkers hebben een digitale training gevolgd. Het Team Informatiebeveiliging is aangeschoven bij werkoverleggen om per proces te bespreken hoe we met privacygevoelige informatie om moeten gaan.

Standvast Wonen heeft een privacybeleid en Privacy Statement opgesteld. Bovendien is er een functionaris gegevensbescherming aangesteld. Tevens hebben we afspraken gemaakt met derden wanneer persoonsgegevens uitgewisseld worden.

### Continu verbeteren

In 2017 is besloten om Continu Verbeteren op basis van LEAN management te implementeren binnen Standvast Wonen. Alle medewerkers hebben de blue belt training gevolgd, waardoor de kennis van de methodiek en inzicht in klantprocessen bij iedereen bekend is. Medio 2018 vond een evaluatie plaats.

Zes processen zijn conform de methodiek verbeterd. Allen die aan een proces hebben gewerkt, zijn enthousiast. De procesoptimalisatie heeft geleid tot verbetering van processen en daardoor minder versnippering en meer klantfocus.

Uit de evaluatie blijkt ook dat er nog verbetering mogelijk is. In de huidige structuur hebben we niet het optimale op het gebied van procesoptimalisatie bereikt en hebben we te weinig stappen gezet aan de cultuurkant van Continu verbeteren. Hiervoor is een vervolg plan gemaakt. Dit zal, mede in het licht van de fusie, in de loop van 2019 uitgevoerd worden.

### Cultuurtraject

Eind 2017 hebben we door een extern bureau een cultuuronderzoek laten verrichten. Twee antropologen zijn een week lang binnen onze organisatie komen kijken, luisteren en beleven. In 2018 zijn we verder gegaan met het cultuurtraject. Het management heeft twee keer samen met de begeleider van het cultuuronderzoek en de twee P&O adviseurs met elkaar gesproken om de samenwerking te verbeteren en de besluitvorming transparanter te maken.

Maandelijks heeft de directeur-bestuurder met een gemengde groep medewerkers zogenaamde kampvuurgesprekken gehouden. In dit informele overleg besprak zij met de medewerkers wat er leeft binnen de organisatie. Van beide kanten is dit goed bevallen en we gaan daarom in 2019 door met deze gesprekken.

De medewerkers onderling zijn in tweetallen, zogenaamde buddy's, één dag met elkaar over en weer gaan meekijken in het werk. Het doel om meer begrip te krijgen voor elkaars werk en elkaar beter te leren kennen is zeker behaald. Ook dit krijgt in 2019 een vervolg.

Ook hebben alle collega's zich één dag ingezet voor een maatschappelijke afspraak. Medewerkers hebben onder meer geholpen met het begeleiden van bewoners tijdens de rolstoelvierdaagse, verwijderen van onkruid in achterpaden of bewoners van een zorgcentrum een leuke dag bezorgen.

In 2018 startten we met de volgende majeure acties die ook in 2019 doorlopen:

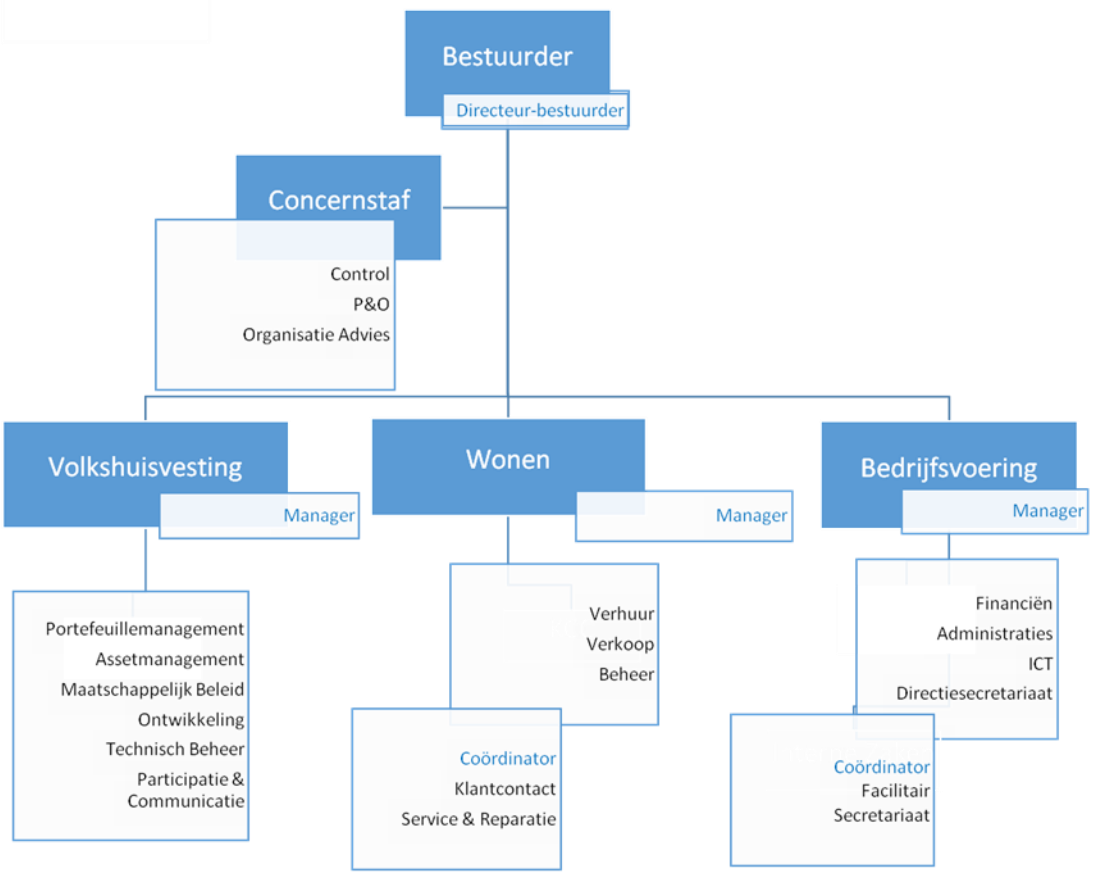
- Pilot Weer Thuis, samenwerking rondom huisvesting van kwetsbare huurders die komen uit de maatschappelijke opvang.
- Onderzoek naar de relatie inkomen en duurzaamheid: hoe komen we tot een huurbeleid gebaseerd op woonlasten.

## 1.5 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. Van medewerkers verwachten we verantwoordelijkheid bij de invulling van hun functie. Deze verantwoordelijkheid gaat gepaard met ruimte en vrijheid. We hebben 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 huurder beter te bedienen, kunnen we verschillende

dienstverleningsconcepten aanbieden. We willen standaardiseren voor wie dat kan en maatwerk leveren voor de meer kwetsbaren. Hierbij helpt de technologie.




## 1.6 Risicomanagement

### 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. In 2018 hebben we onze strategische risico's herzien op de meerjaren doelstellingen.

### 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 activiteiten van de woningcorporatie. Het bestuur rapporteert hierover aan en bespreekt de interne risicobeheersing- en controlesystemen met de Raad van Toezicht en de Auditcommissie.'

### Extern toezicht

*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. Overall is geconcludeerd dat de AO/IB binnen de primaire processen voor de meeste processen in de basis in orde is. Binnen deze processen zijn voldoende

interne beheersingsmaatregelen ingebed, voor zover van belang voor de controle van de jaarrekening. 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.

*Autoriteit Woningcorporaties AW (Inspectie Leefomgeving en Transport)*
De AW controleert of corporaties voldoen op het gebied van governance en zich aan de wet- en regelgeving houden. De beoordeling hiervan wordt kenbaar gemaakt via een integrale beoordelingsbrief. In 2017 heeft een integrale beoordeling plaatsgevonden. Naar aanleiding hiervan is in 2018 de integrale beoordelingsbrief 2017/2018 ontvangen waarin door AW is aangegeven dat de beoordeling geen aanleiding geeft tot het doen van interventies. Gezien het lage risicoprofiel is voor 2018 geen integrale beoordeling door AW uitgevoerd.

*Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)*
Jaarlijks beoordeeld het WSW het risicoprofiel van Standvast wonen aan de hand van onder meer de 24 business risk-vragen en 5 financiële ratio's. In de uitgebracht beoordelingsbrief voor 2018 heeft het WSW aangegeven dat Standvast Wonen een financieel gezonde organisatie met een laag risicoprofiel is. Volgens WSW voldoen we ruimschoots aan de financiële kaders van WSW.

*Interne toets*
Om het positieve beeld van AW en WSW te bewaken, voeren we ook jaarlijks een interne toets uit of en in hoeverre we voldoen aan de actuele Governance vereisten. Daarnaast toetsen we jaarlijks intern ons WSW risicoprofiel middels een eigen invulling van de 24 business-risk vragen. De financiële ratio's worden jaarlijks in de begroting getoetst.

**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 werkten we hard aan de basis. En de basis staat. Daarna legden we de verbinding tussen de ondernemingsdoelstellingen en activiteiten. We vertaalden het ondernemingsplan naar jaarlijkse afdelingsprestaties.

In 2017 legden we de verbinding met de nieuwe ondernemingsdoelstellingen 2018-2022. Daarbij brachten we de belangrijkste risico's en beheersingsmaatregelen in beeld. Ook maakten we met een inschatting van kans en impact ons risicoprofiel verder inzichtelijk. In 2018 hebben we de in 2017 uitgevoerde risico analyse op onze ondernemingsdoelstellingen geactualiseerd.

*Risicobereidheid*
Standvast Wonen wil geen grotere risico's lopen dan nodig is. We beperken onze risico's voor zover als mogelijk en sturen op het beheersen van de risico's.

*Management Control Framework*
Om een verdere groei naar het gewenste volwassenheidsniveau voor risicomanagement te realiseren, hebben we in 2017 besloten tot de ontwikkeling van een management control framework, gebaseerd op het COSO model. In navolging hierop hebben we in 2018 binnen Aedes geparticipeerd in een werkgroep voor verdere ontwikkeling van een op woningcorporaties afgestemd standaard model management control framework. Doelstelling is om in 2019 het model binnen Standvast Wonen in te richten. Hierdoor ontstaat een meer samenhangend geheel van ons interne beheersing systeem.

*Ontwikkeling*

We blijven werken aan de doorontwikkeling van ons risicomanagementmodel met de volgende 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.

## Risico en risicobeheersing

In deze paragraaf beschrijven we de belangrijkste strategische risico's en onzekerheden. Deze zijn gekoppeld aan onze ondernemingsdoelstellingen 2018-2022. De benoemde risico's zijn besproken binnen het managementteam en de Raad van Toezicht.

Naast onderstaande risico's zijn al onze bedrijfsprocessen eveneens voorzien van (operationele) risico's. Voor de onderkende risico's benoemden we beheersmaatregelen om de risico's zoveel als mogelijk te beperken. Jaarlijks herijken we de benoemde risico's. De toetsing van de processen en beheersingsmaatregelen zijn mede vastgelegd in een controleplan. Uit de in 2018 uitgevoerde interne controles is gebleken dat het beheersingsmodel goed werkt.

Tot slot worden de financiële risico's benoemd in de financiële meerjarenbegroting. Met betrekking tot deze risico's worden verschillende scenario berekeningen uitgevoerd om de impact van deze risico's op de financiële continuïteit inzichtelijk te maken. In de in 2018 vastgestelde begroting is vastgesteld dat we de financiële risico's voldoende beheersen en financiële continuïteit gewaarborgd is.

Hierna volgt een overzicht van de 5 belangrijkste strategische risico's.

| Ondernemings-doelstelling | Prestatie | Risico | Beheersmaatregel |
|---|---|---|---|
| **Goed voorbereid zijn op energietransitie** | *Voorkomen van warmteverlies en energiebesparing zonder woonlastenver-zwaring* | Uitvoeren van investeringen waarvan later blijkt dat het anders moet | "No-regret" beleid voeren<br><br>Kennis up to date houden, inhuur externe expertise<br><br>Uitvoeren pilots |
| **Financieel gezond** | *Slim en slanke organisatie* | Inbreuk op ict omgeving (dataverlies/stagnatie bedrijfvoering) | Aansluiting bij BIC en bijbehorende externe audits<br><br>Interne audits opgenomen in controleplan |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Samenwerken met zorg en welzijn** | *Afstemmen en samenwerken met zorgpartijen voor succesvol wonen in de wijk van kwetsbare huurders* | Grotere kans op overlast door onjuiste samenwerking | Gezamenlijk gedragen visie ten aanzien van zorgvastgoed en opgave voldoende uitvoerbaar voor Standvast Wonen.<br><br>Samenwerkingen in contractvormen vastleggen |
| **Voldoende betaalbare woningen in vitale buurten** | *Transformatie/ renovatie/toe-voeging op basis van gebieds-strategie* | Imago risico doordat Standvast Wonen onvoldoende woningen/of te veel woningen voor de primaire doelgroep beschikbaar heeft | Visie, portefeuille-strategie en portefeuillebeleid om tot de gewenste portefeuille samenstelling te komen |
| **Voldoende betaalbare woningen in vitale buurten** | *Transformatie/ renovatie/toe-voeging op basis van gebieds-strategie* | Financieel risico door een onbalans in de prijs-kwaliteit verhouding van de woningen | Implementeren van een nieuw kwaliteitsbeleid en formuleren van herijkte (financiële) kengetallen |

## 1.7 Bedrijfsvoering: normen en prestatie-indicatoren

De financiële ratio's van de Autoriteit Woningcorporaties zijn ons kader.

In 2018 hebben we ons doel bereikt door de bedrijfslasten ten opzichte van 2013 met 25% te verlagen. Dit niveau willen we vasthouden voor de komende jaren voor zover dit betrekking heeft op de beïnvloedbare bedrijfslasten.

In 2018 behielden we in de Aedes benchmark onze bedrijfslasten in de A-status. Uit de landelijke cijfers blijkt dat een verdere daling van de bedrijfslasten niet realistisch is.
Voor het huurdersoordeel ontvingen we de B-classificatie en voor Onderhoud en vernieuwing en duurzaamheid eveneens een A. Hierdoor scoren we meer dan gemiddeld goed ten opzichte van andere corporaties.

Vanaf 2018 zijn we afgestapt van een financiële norm voor planmatig onderhoud en beoordelen we de complexen op basis van kwaliteit. De jaarbudgetten voor planmatig onderhoud zijn nu in overeenstemming met de onderhoudssenario's zoals die, op basis van de meerjaren onderhoudsplanningen en de gewenste vastgoedcondities, noodzakelijk worden geacht. Bij de opgevoerde jaarbudgetten voor planmatig onderhoud is voor de onderhoudssenario's uitgegaan van een conditiescore van 3 (conform de van toepassing zijnde NEN-normering) voor het hele bezit. Vanuit Assetmanagement zal de komende jaren een differentiatie plaatsvinden op basis van een nadere detaillering in de complexplannen.

## 1.8 Personele zaken

### Personeelsverloop

We blijven als organisatie in ontwikkeling. In 2018 zijn er diverse personeelswisselingen geweest. In totaal zijn er 16 medewerkers vertrokken en zijn er 16 nieuwe medewerkers aangenomen. 3 medewerkers zijn van hun pensioen gaan genieten, 2 zijn er terug naar de schoolbanken gegaan en 11 personen hebben een andere werkgever gevonden.
Van de nieuwe medewerkers komen er 6 uit de branche en 10 van buiten de sector. 1 van hen komt vanuit de bijstand.
Eind 2018 hadden we 92medewerkers in dienst. Het aantal ingevulde fte was 78,58 een afname van 0,55 fte ten opzichte van eind 2017. Extra ondersteuning van personeel dat werd ingeleend was er bij de afdeling Wonen, in totaal 2,83 fte geteld op 31 december 2018.

### Arbo en verzuim

We worden voor het verzuim begeleid door de arbodienst 2 Grip. Zij voldoet vanuit de Wet Verbetering Poortwachter aan de verplichtingen rondom verzuimbegeleiding. In 2018 hebben we met de directie en de bedrijfsartsen de samenwerking geëvalueerd en de overeenkomst voortgezet.

#### *Verzuimcijfers*

Over het gehele jaar 2018 was het verzuimpercentage 4,3%. Daarmee zitten we boven de norm van 3%. We hadden vier langdurig zieken. Bij twee van hen ligt de oorzaak in de privésfeer. Bij de andere twee langdurig zieken is de oorzaak werkgerelateerd. Verzuim pakken we preventief aan door in gesprek te zijn en te blijven met medewerkers. De gemiddelde ziekmeldingsfrequentie bedraagt over 2018 1,1. Daarmee zitten we net boven de norm van 1.

#### *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 goed inzicht hebben in de risico’s van het werk en het werken met hulpmiddelen, gereedschappen en gevaarlijke stoffen. In 2018 hebben we de RI&E opnieuw uitgevoerd en laten toetsen door een externe partij. De uitkomst van de RI&E is de basis voor ons Arbobeleid, welke voor medewerkers beschikbaar is via ons personeelsinformatiesysteem.

#### *Arbeidsinspectie*

In 2018 hebben we bezoek gehad van een inspecteur van het ministerie van sociale zaken en werkgelegenheid. Naar aanleiding van dit bezoek hebben we het integriteitsbeleid herschreven. Ook de regeling ‘Omgaan melden vermoeden misstanden of integriteitsschending’ is aangescherpt. Om medewerkers bewust te maken van integriteit hebben we het integriteitsspel gespeeld.

#### *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 er een korte omschrijving gegeven van het onderwerp waarover is gesproken. In 2018 zijn er geen contactmomenten met medewerkers geweest.

### Opleiden en ontwikkeling

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. We stimuleren onze medewerkers zich te ontwikkelen. In 2018 is er € 168.000,- besteed aan (functiegebonden) opleidingen. Er is voor € 33.000,- gebruik gemaakt van het loopbaanontwikkelingsbudget. We hebben deelgenomen aan de Dag van de Mobiliteit. Zeven collega's zijn voor 1 dag bij een andere werkgever gaan kijken. Ook zijn er zeven personen van een andere organisatie bij ons gekomen. Deze dag maakt medewerkers bewust van de mogelijkheden die er voor hen in het kader van loopbaanontwikkeling zijn.
Vanaf 1 januari 2015 zijn corporatiebestuurders verplicht tot Permanente Educatie (PE). In 2018 heeft de directeur-bestuurder diverse opleidingen gevolgd en afgerond. Daarmee heeft zij 83 PE-punten behaald, waarmee het totaal op 168 komt.

## 1.9 Samenwerking en stakeholders

### Gemeenten

We hebben een goede samenwerking met de gemeenten waarin we werkzaam zijn. De directeur-bestuurder heeft vier tot zes keer per jaar bestuurlijk overleg met de betreffende wethouders. Hierin worden de lokale opgaves besproken.

#### *Beuningen*

De prestatieafspraken betreffende het jaar 2018 zijn begin 2018 getekend door de gemeente, Standvast Wonen en de Huurders Belangenvereniging Beuningen. Met deze partijen is voorts gestart met het maken van nieuwe afspraken. Op 13 december 2018 hebben Standvast Wonen en de gemeente Beuningen deze prestatieovereenkomst 2019-2022 ondertekend. Deze prestatieafspraken zijn tot stand gekomen in constructieve samenwerking met Huurders Belangenvereniging Beuningen. In een aantal sessies is met hen gesproken en is hun inhoudelijke input verwerkt. Vanwege een geschil op andere gronden heeft de Huurders Belangenvereniging besloten de prestatieafspraken niet te tekenen.

#### *Druten*

De gemeente Druten is na vaststelling van de vorige prestatieafspraken gestart met de nieuwe woonvisie. In dit proces waren wij en HuurdersBelangen Druten zeer betrokken. De prestatieafspraken zijn deze ondertekend op 5 maart 2018.

Standvast Wonen is, mede op initiatief van een inwoner en raadslid van Druten, in gesprek met het Nederlands Openluchtmuseum over herbouw van een aantal stereotiepe doorzonwoningen uit Druten.

#### *Nijmegen*

In Nijmegen zijn zeven corporaties actief en worden de afspraken van alle corporaties gelijktijdig en transparant gemaakt. In 2018 zijn we een nieuwe vorm van samenwerking aangegaan. We hebben een meerjaren-agenda opgesteld. In deze samenwerkingsagenda leggen partijen de ambities en opgaven voor de komende periode vast. Daarmee krijgt de bijdrage aan het woonbeleid in Nijmegen meerjarig vorm en inhoud. De agenda biedt de woningcorporaties de mogelijkheid om binnen hun kerntaak naar redelijkheid bij te dragen aan het woonbeleid.

Het eindbeeld is dat op basis van deze meerjarige samenwerkingsagenda per corporatie jaarlijks een beperkte trilaterale overeenkomst wordt gemaakt, waar in de specifieke bijdragen van partijen aan de orde komen. Jaarlijks worden de bereikte resultaten gemonitord en meer aansprekend gepresenteerd.

Naast gestructureerd overleg inzake de prestatieafspraken is er met de gemeente Nijmegen veelvuldig overleg over de thema's duurzaamheid, betaalbaarheid en wonen&zorg. Deze overleggen zijn constructief. Namens de gezamenlijke corporaties in Nijmegen participeerde Standvast Wonen aan het bestuurlijk overleg GGZ. Dit kwam vier keer bijeen in 2018 en is afgerond met een aantal concrete pilots over GGZ in de wijk.

De stuurgroep Vroegsignalering, over het voorkomen van schulden, komt jaarlijks bijeen. Hierin is Standvast Wonen actief, tezamen met andere corporaties, zorgverzekeraars, Nuon, Vitens en de gemeente Nijmegen.

### Huurdersorganisaties

Bij Standvast Wonen zijn drie lokale huurdersorganisaties actief: HuurdersBelangen Druten (HBD), Huurdersbelangenvereniging Beuningen (HBB) en Huurdersbelangen Standvast Nijmegen (HBS). Vertegenwoordigers van de lokale organisaties zitten samen in het Huurders Platform Standvast Wonen (HPSW).

Ruim een jaar hebben de besturen van de lokale huurdersorganisaties gewerkt aan een nieuwe structuur van het 'oude Platform'. Dit is vormgegeven in de HPSW, waarin naast vertegenwoordigers van de lokale huurdersorganisaties ruimte is voor (maximaal zes) leden, die met een speciale kennis of ervaring in het bestuur van het HPSW zitten.  Op 1 januari 2018 is HPSW in de nieuwe vorm gestart. Het bestuur van de HBB is eind 2017 vernieuwd. Dit nieuwe bestuur heeft besloten zich te richten op Beuningen en geen zitting te nemen in het HPSW.

HBB en HBD vertegenwoordigen naast onze huurders, ook de huurders van de commerciële verhuurders in hun gemeente.

Het HPSW vergaderde in 2018 zeven keer met de bestuurder en participatiemedewerker. Onderwerpen waren:

- Huurbeleid
- Meerjarenbegroting
- Bod prestatieafspraken Beuningen, Druten, Nijmegen
- Portefeuillestrategie
- Woonlastenonderzoek

Het belangrijkste onderwerp was uiteraard de fusie. Het HPSW is om een instemming voor de voorgenomen fusie gevraagd. Dit instemmingsverzoek hebben wij op 18 december 2018 ontvangen. Wij hebben veel waardering voor dat het HPSW, een nieuw/ jong samengesteld bestuur, zo snel al in staat is gebleken actief mee te denken met de nieuwe fusieorganisatie.

### Overleg bewonerscommissies

Naast huurderorganisaties op lokaal niveau, zijn er bij Standvast Wonen ook bewonerscommissies. Deze hebben inspraak en advies over hun gebouw of buurt. Onze woonconsulenten hebben minimaal een tot twee keer per jaar formeel overleg met de individuele bewonerscommissies. Tussendoor is er contact over specifieke onderwerpen en spreken de bewonerscommissies regelmatig met onze buurtbeheerders.

Op de agenda van de bewonerscommissies staan onderwerpen als het planmatig onderhoud van dat jaar en de meerjarenplanning, schoonmaak en tuinonderhoud van de complexen, isolatie van de woningen, afrekening servicekosten, financiën en de toekenning van de jaarbijdrage voor het nieuwe jaar. Een onderwerp dat de laatste jaren steeds vaker op de agenda staat is het energiebeleid en zonnepanelen. Zaken die zowel in het formele overleg als tussendoor worden besproken zijn

klachten en vragen over schoonmaak en onderhoud, woningtoewijzing, veiligheid en aanpak van overlast. Andere zaken komen alleen voor wanneer hier aanleiding voor is, zoals herstructurering en nieuwbouw en ideeën voor het Buurtfonds (Leefbaarheidsfonds).

### 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 stadsbestuur gesproken wordt. Het maken van prestatieafspraken is hierbij vaak het belangrijkste onderwerp.

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

PNW werkte aan de volgende thema's:

- Duurzaamheidsbeleid gemeente Nijmegen afstemmen op ambities van de corporaties. Bestuurders van de corporaties Talis, Portaal en De Gemeenschap vertegenwoordigen de gezamenlijke corporaties bij dit bestuurlijk overleg.
- Nieuwe invulling Tripartite overleg
- Afstemmen portefeuillestrategie van de verschillende corporaties, specifiek de wijk Dukenburg.
- In gezamenlijk overleg inzake uitleggebieden van Nijmegen.
- Bestuurlijk overleg GGZ, het oprichten van een taskforce extramuralisering. De gezamenlijke corporaties worden vertegenwoordigd door de bestuurder van Standvast Wonen.

### Woonkr8

Naast PNW werken we in Woonkr8 samen met de andere grotere corporaties in de regio Arnhem-Nijmegen. Woonkr8 verwijst naar het samenwerkingsverband KR8: een regionaal verband dat samenwerkte ten aanzien van woningbouw, woningtoewijzing en de onderkant van de woningmarkt.

Met de opheffing van de stadsregio, heeft ook KR8 zich beraden op haar toekomst. Gezamenlijk is besloten om KR8 niet meer te beperken tot een aantal corporaties, maar alle corporaties uit de regio die willen meedoen, toe te laten. Op basis van de coalition of the willing zijn er werkgroepen ontstaan waarbij een verschillend aantal corporaties actief is. De nieuwe naam is Woonkr8. geworden.

Wij waren in 2018 actief in de werkgroep 'passend toewijzen en woningtoewijzing', 'duurzame inzetbaarheid' en 'middeldure huur'.

### Vroegsignalering

De Nijmeegse woningcorporaties, Vitens, CZ, VGZ, NUON en de gemeente Nijmegen zijn het convenant *Vroegsignalering schulden* aangegaan. Dit bevestigt een nieuwe impuls voor de samenwerking met betrekking tot de betalingsachterstanden van de Nijmeegse burger en de betalingsverplichtingen naar de toekomst. We vinden het belangrijk dat de huurder ondersteuning krijgt om een verslechtering van de financiële situatie te voorkomen.

De partijen leveren maandelijks overzichten aan bij het BKR van cliënten met kortlopende betalingsproblemen. Het BKR 'matcht' adressen waar meerdere signalen samenvallen. Deze adressen worden persoonlijk benaderd, via telefoon en huisbezoek, door een medewerker die hulp aanbiedt.

Het doel is door in een vroeg stadium hulp bij betalingsproblemen te geven, later grotere problemen te voorkomen.

### Weer Thuis

Weer Thuis Nijmegen is een initiatief van Standvast Wonen, RIBW en Talis om integraal samen te werken om cliënten succesvol uit te laten stromen van vormen van beschermd wonen naar zelfstandig wonen in de wijk.

## 1.10 Lidmaatschappen/netwerkbijeenkomsten

### Nijmeegse uitdaging

Als een van de Founding Fathers van de Maatschappelijke 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. Onze rol was die van innovator en aanjager. Het project staat ondertussen zelfstandig en wij trekken ons in 2019 terug.

### Bouwkamer

Onze manager Volkshuisvesting vertegenwoordigt ons in de Bouwkamer Nijmegen: een netwerk met bouwers en opdrachtgevers in de regio.

### Aedes en VTW

Wij zijn lid van Aedes. De Raad van Toezicht is lid van de Vereniging van Toezichthouders in woningcorporaties (VTW).

## 1.11 Klachten en geschillen

Nijmegen beschikt over een onafhankelijke Klachtencommissie. Deze wordt gefinancierd door de gezamenlijke Nijmeegse woningcorporaties. De Klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die advies uitbrengt over klachten over één van de aangesloten corporaties. De commissie bestaat uit vijf leden. Twee leden zijn voorgedragen door de corporaties, twee leden zijn voorgedragen door huurdersorganisaties en er is een onafhankelijke voorzitter met een juridische achtergrond. Geen van de leden heeft een binding met één van de aangesloten woningcorporaties. De commissie werkt volgens een reglement.

Jaarlijkse rapporteert de bestuurder in de vergaderingen van de Raad van Toezicht over de klachten van het afgelopen jaar. Dit gebeurt aan de hand van het jaarverslag van de Klachtencommissie.

### Klachten 2018

In totaal zijn er in 2018 vijf klachten ingediend bij de Klachtencommissie. Eén daarvan was alsnog intern opgelost en één is ingetrokken door de klager. Van de klachten die ter zitting zijn geweest is één gegrond verklaard en één ongegrond. Van één klacht vindt de zitting plaats in 2019.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Klachten ingediend in 2017, behandeld in 2018 | 0 | | | |
| Klachten ingekomen in 2018 | 5 | | | |
| Klachten nog te behandelen in 2019 | 1 | | | |
| Totaal klachten behandeld in 2018 | 4 | → | niet ontvankelijk | 0 |
| | | | kennelijk ongegrond | 0 |
| | | | intern opgelost bij corporatie | 1 |
| | | | zitting: advies ongegrond | 1 |
| | | | zitting: advies (gedeeltelijk) gegrond | 1 |
| | | | ingetrokken door klager | 1 |

De klachten gaan onder andere over vervanging van een keuken, omgevingsoverlast, renovatie en woningtoewijzing.

## 1.12 Belangrijkste bestuursbesluiten

Een bestuursbesluit wordt altijd genomen in de context van een MT-vergadering. De bestuurder neemt het finale besluit. In 2018 zijn 82 bestuursbesluiten genomen. Een aantal besluiten:

- Huurbeleid 2018
- Ontwikkelbesluit Kerkplein Beuningen
- Kwartaalrapportages 1-4
- (Geactualiseerde) Portefeuillestrategie 2018-2035
- Ontwikkelbesluit Vlakkers Druten
- Ontwikkelbesluit en Realisatiebesluit Tooropstraat Nijmegen
- Meerjarenbegroting 2018-2022
- Onderzoeksbesluit Wilgenland Druten
- Jaarrekening, Bestuursverslag Standvast Wonen
- Duurzaamheidsbeleid
- Frauderisico analyse
- Onderzoeksbesluit locatie Intersport plein 44
- Procuratieregeling
- Vraagspecificatie Kerkplein Beuningen
- Woonlastenonderzoek
- Uitbestedingsplan PO
- Service en Dienstverlening: huurdersportaal

## 1.13 Financieel verslag

In onze jaarrekening vermelden we twee waarderingsgrondslagen van het vastgoed: marktwaarde in verhuurde staat en beleidswaarde. Deze waarden lichten we hierna toe.

### 1.13.1 De waardering bij Standvast Wonen

**Methodiek marktwaarde verhuurde staat**
In de (nieuwe) Woningwet is opgenomen dat een toegelaten instelling (TI) in het kader van de jaarrekening het vastgoed in exploitatie dienen te waarderen op actuele waarde, waaronder in dit verband dient te worden verstaan de marktwaarde in verhuurde staat.

Nadere uitwerking van de nieuwe Woningwet heeft geresulteerd in het “Handboek modelmatig waarderen marktwaarde’. Het handboek ziet toe op de wijze waarop de waardering van het vastgoed in exploitatie ten behoeve van de jaarrekening van toegelaten instellingen dient plaats te vinden. In het handboek zijn twee benaderingen opgenomen: de ‘basisversie’ en de ‘full versie’.

Standvast Wonen werkt vanaf boekjaar 2016 met de full versie voor de waardering van het vastgoed in exploitatie. Elk jaar krijgt één derde (steeds wisselend) deel van het vastgoed een volledige taxatie door een externe taxateur (Dansen van der Vegt). Het overige twee derde deel wordt beoordeeld door middel van een aannemelijkheidsverklaring. Ultimo 2018 zijn er drie boekjaren voorbij en dus is inmiddels het hele bezit beoordeeld.

De marktwaarde van het bezit wordt in drie rekenmodellen opgesteld:

- WON model - zelfstandige en onzelfstandige woningen.
- BOG model - bedrijfsruimten, maatschappelijk vastgoed en zorgobjecten.
- PP model - parkeerplaatsen en (fiets)bergingen.

Waardering vindt verplicht plaats op basis van de DCF-methode (waarderen van toekomstige kasstromen). Bij de waarderingen in het WON en PP model wordt per marktwaarde complex een doorexploiteer- en een uitpondscenario berekend. De marktwaarde is de hoogste waarde van deze beide scenario's. In het BOG model wordt uitsluitend een doorexploitatiescenario gewaardeerd.

| Marktwaarde model<br>( x € 1.000) | Marktwaarde<br>2018 | Marktwaarde<br>2017 |
|---|---|---|
| WON | 1.186.515 | 1.000.129 |
| BOG | 39.747 | 36.013 |
| PP | 2.253 | 2.109 |
| Marktwaarde | 1.228.515 | 1.038.251 |
| | | |
| Presentatie in jaarrekening: | | |
| DAEB vastgoed in exploitatie | 1.050.573 | 889.910 |
| NIET-DAEB vastgoed in exploitatie | 176.815 | 146.680 |
| Totaal vastgoed in exploitatie | 1.227.388 | 1.036.590 |
| Vastgoed bestemd voor verkoop DAEB | 1.127 | 1.301 |
| Vastgoed bestemd voor verkoop NIET-DAEB | 0 | 360 |
| Marktwaarde | 1.228.515 | 1.038.251 |

Naast het verloop van de marktwaarde op portefeuilleniveau is de output op complexniveau door Standvast Wonen beoordeeld. Bij ieder complex is gekeken naar de belangrijkste factoren van de marktwaardeberekening en zijn deze afgezet tegen de gemiddelde waardeontwikkeling.

De belangrijkste ontwikkelingen op portefeuilleniveau:

- Gemiddelde leegwaardestijging van circa 10%.
- Gemiddelde daling (verbetering) van de disconteringsvoet met circa 0,3%.
- Gemiddelde stijging van de markthuur met circa 5,9%.
- Gemiddelde stijging van de mutatiegraad uitponden met circa 0,5%.

### 1.13.2 Beleidswaarde

#### Methodiek beleidswaarde

De beleidswaarde vervangt de bedrijfswaarde en is voor het eerst opgenomen als toelichting in de jaarrekening. De beleidswaarde wordt bepaald door op vier onderdelen aanpassingen door te voeren in de uitgangspunten van de DCF berekening van de marktwaarde. De (lagere) waarde die ontstaat is de 'Beleidswaarde'. Het verschil tussen markt- en beleidswaarde heet de 'maatschappelijke bestemming'.

De beleidswaarde vormt een onderdeel van het Verticaal toezichtsmodel van de Aw en WSW. Het jaar 2019 is een overgangsjaar naar een definitief normenkader. De uitkomsten van de beleidswaarde in het jaarverslag 2018 van alle corporaties zal voor de Aw en WSW als input dienen om een definitieve sectornorm voor LTV en solvabiliteit vast te stellen.

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse oordelen en inschattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van

toepassing op de bepaling van de marktwaard een de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed is geen exacte wetenschap en tevens betreft dit de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

De beleidswaarde is van toepassing op zelfstandige en onzelfstandige woongelegenheden. Voor niet-woongelegenheden en intramuraal vastgoed (ZOG) wordt verondersteld dat de beleidswaarde gelijk is aan de marktwaarde. Niet-woongelegenheden betreft de categorieën: bedrijfsmatig en maatschappelijk onroerend goed (BOG en MOG) en parkeergelegenheden.

### Marktwaarde vs. Beleidswaarde

Hieronder staan de uitkomsten van de beleidswaarde 2018. De cijfers van 2017 hebben betrekking op de eenmalige uitvraag door WSW/AW in 2018 in verband met de implementatie van de beleidswaarde. en zijn derhalve niet gecontroleerd.

| **( x € 1.000)** | **2018** | **2017** |
|---|---|---|
| | | |
| DAEB vastgoed in exploitatie | 1.050.573 | 889.910 |
| NIET-DAEB vastgoed in exploitatie | 176.815 | 146.680 |
| Vastgoed bestemd voor verkoop DAEB | 1.127 | 1.301 |
| Vastgoed bestemd voor verkoop NIET-DAEB | 0 | 360 |
| | | |
| Marktwaarde in verhuurde staat | 1.228.515 | 1.038.251 |
| | | |
| Stap 1: Beschikbaarheid | -91.883 | -83.329 |
| Stap 2: Betaalbaarheid | -392.774 | -283.735 |
| Stap 3: Kwaliteit (onderhoud) | -83.808 | -64.312 |
| Stap 4: Beheer (beheerkosten) | -68.695 | -62.835 |
| | | |
| Beleidswaarde | 591.355 | 544.040 |
| | | |
| **Verdeling beleidswaarde:** | | |
| DAEB vastgoed in exploitatie | 469.539 | 428.994 |
| NIET-DAEB vastgoed in exploitatie | 121.241 | 115.046 |
| Vastgoed bestemd voor verkoop DAEB | 575 | 706 |
| Vastgoed bestemd voor verkoop NIET-DAEB | 0 | 296 |
| Beleidswaarde | 591.355 | 544.040 |

De maatschappelijke bestemming ultimo 2018 is € 637.160.000 (2017: € 494.211.000). Dit impliceert dat circa 69% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderheving.

## 1.13.3 Verslag van de financiële situatie per balansdatum

Het jaar 2018 sluiten we af met een positief resultaat van € 170.085.000. Dit resultaat wordt voor een groot deel veroorzaakt door de waardeveranderingen in de vastgoedportefeuille (€ 168.030.000). In deze post is verantwoord het financieel effect van de positieve marktwaardeontwikkeling van de vastgoedportefeuille.

Het netto resultaat op de vastgoedportefeuille is € 24.357.000. Dit is een daling van € 4,9 miljoen in vergelijking met 2017 (€ 29.274.000). De meeste voorname redenen zijn meer onderhoudskosten (€ 4 miljoen) en hogere heffingen in de sector (€ 1,4 miljoen).

### Kengetallen

De basis beoordeling van de financiële positie vindt plaats op basis van vier financiële ratio's:

- Solvabiliteit (vermogen): geeft inzicht in de eigen vermogenspositie van de corporatie, rekening houdende met het maatschappelijke beleid van de corporatie.
- LTV (vermogen): maakt inzichtelijk of de vastgoedportefeuille op lange termijn voldoende waarde genereert ten opzichte van de schuldpositie. De onderliggende kasstromen houden rekening met het maatschappelijke beleid van de corporatie.
- ICR (liquiditeit): maakt inzichtelijk of de corporatie op korte- en middellange termijn voldoende operationele kasstromen genereert om aan haar renteverplichtingen te voldoen.
- Dekkingsratio (onderpand): beoordeelt in geval van discontinuïteit of de (markt)waarde van het onderpand voldoende is om de schuldpositie af te lossen.

Onderstaande kengetallen zijn gebaseerd op de cijfers in de jaarrekening 2018. De solvabiliteit en LTV zijn berekend op basis van de beleidswaarde.

| Kengetal | DAEB 2018 | Niet-DAEB 2018 |
|---|---:|---:|
| Solvabiliteit | 47,6% | 61,4% |
| LTV | 57,8% | 33,2% |
| ICR | 2,32 | 1,46 |
| Dekkingsratio | 25,8% | 22,7% |

Het boekjaar 2019 is voor de externe toezichthouders (AW en WSW) een overgangsjaar naar een definitief normenkader.

### Vennootschapsbelasting

In de afgelopen jaren bouwden we een fors compensabel fiscaal verlies op, waardoor het betalen van vennootschapsbelasting nog niet aan de orde is. Het compensabel verlies is door ons contant gemaakt en in de vorm van een belastinglatentie gewaardeerd in de jaarrekening. Per balansdatum was er nog een compensabel verlies ter grootte van een contante waarde van € 6,6 miljoen (2017: 15,1 miljoen).

### Financieringsbehoefte

In 2018 is € 12,5 miljoen contractueel afgelost op de leningenportefeuille. Aan het einde van 2018, in december in één nieuwe geldlening van € 4,5 miljoen aangetrokken. Het verschil is gedekt door het liquiditeitsoverschot van 2017. De leningenportefeuille is hierdoor in 2018 afgenomen met € 8 miljoen van € 319,5 miljoen naar € 311,5 miljoen.

## 1.13.4 Blik op de toekomst

### Begroting 2019-2023

We presenteerden in 2018 een begroting waarin op hoofdlijnen de volgende zaken zijn meegenomen:

- Uitwerking van het portefeuillebeleid
    - Per saldo gemiddeld 30 woningen groei per jaar in 2019-2023.

- Renovatie gekoppeld aan duurzaamheidsinvesteringen
- Energie-investeringen welke leiden tot een gemiddeld label B in 2020 en invullen ambitie verduurzaming bezit
- Asbest gesaneerd in 2023

- Conservatief inrekenen van huurverhogingen (inflatievolgend), waaronder het beperkt inrekenen van huurharmonisatie (0,25%)
- Inrekening onderhoudslasten conform onderhoudsbehoefte en kwaliteitsbeleid van ons bezit.

De conclusie is dat Standvast Wonen in staat is haar plannen uit te voeren met behoud van goede kengetallen. Binnen de kengetallen is nog voldoende ruimte om tegenvallers die bij de risico's zijn benoemd op te kunnen vangen.

### Benutting investeringscapaciteit

We hebben een gezonde financiële positie en willen graag meer investeren in nieuwbouw. Maar hiervoor zijn bij de deelnemende gemeenten onvoldoende mogelijkheden omdat er geen of nauwelijks bouwkavels beschikbaar zijn voor de sociale huur.

Daarom besloten we de komende jaren meer te investeren in planmatig onderhoud. In de begroting 2019 en de meerjarenbegroting zijn hiervoor forse bedragen opgenomen. Daarnaast zetten we in op duurzaamheid. In het nieuwe ondernemingsplan (vanaf 2019) hebben we de effecten van duurzaamheid verder uitgewerkt. Deze plannen passen binnen onze financiële beleidskaders.

### Financiële positie in de toekomst in relatie tot de vennootschapsbelasting

Recent is de fiscale meerjarenprognose geactualiseerd. Tot en met 2020 hoeven we waarschijnlijk nog geen vennootschapsbelasting te betalen in verband met eerder opgebouwde te verrekenen verliezen. Hier spelen een heel aantal factoren een belangrijke rol, waarbij de ontwikkeling van de WOZ waarde de meest voorname is.

In de aangifte over kalenderjaar 2013 is fors afgewaardeerd op de fiscale waarde van de vastgoedportefeuille (totaal € 105.000.000). Ten grondslag aan deze afwaardering lag de WOZ-waarde van destijds. Vooral door deze maatregel is er een compensabel verlies ontstaan, waardoor Standvast Wonen nog geen vennootschapsbelasting heeft betaald. Aangezien de WOZ-waardes de afgelopen jaren gestegen zijn is een deel van de afwaardering inmiddels weer teruggenomen (ad. € 53,5 miljoen) en verwerkt in het fiscaal resultaat. Er resteert nu nog een afwaardering van € 51,5 miljoen. Bij een verdere stijging van de WOZ-waarde verdampt de afwaardering. De ontwikkeling van de WOZ-waarde is dus van grote invloed voor het moment waarop Standvast Wonen daadwerkelijk vennootschapsbelasting gaat betalen.

### Liquiditeitspositie in 2019 en verder

In kalenderjaar 2019 verwachten we een financieringsbehoefte van € 21,4 miljoen. Dit bedrag past ruimschoots binnen het borgingsplafond van het WSW. In de begroting 2019 inclusief de meerjarenraming blijft de rentedekkingsgraad (ICR) voldoende positief en boven de normen van toezichthouders. We zien wel een daling van de ICR ontstaan als Standvast Wonen daadwerkelijk vennootschapsbelasting gaat betalen. Omdat we werken met maatschappelijk kapitaal zijn we risicobewust en uiterst zorgvuldig. Conservatief rekenend in een maatschappelijk georiënteerde organisatie.

### Conclusie

De conclusie is dat we in staat zijn onze plannen uit te voeren met behoud van goede kengetallen. Binnen de kengetallen is nog voldoende ruimte om tegenvallers die bij de risico's zijn benoemd op te kunnen vangen.

# 2 Verslag van de Raad van Toezicht

**De Raad van Toezicht (RvT) houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken van Standvast Wonen en de met haar verbonden ondernemingen. Ook staat de RvT de bestuurder met raad ter zijde.**

## 2.1 Algemeen

Via dit jaarverslag leggen we verantwoording af over de wijze waarop wij invulling gaven aan de uitvoering van onze taken en bevoegdheden in 2018.

## 2.2 Verantwoordelijkheid en werkwijze

### 2.2.1 Samenstelling

De Raad van Toezicht bestaat op 31 december 2018 uit vijf leden inclusief de voorzitter. Wij zijn verantwoordelijk voor het toezicht bij Standvast Wonen. Daarnaast hebben we een adviesfunctie en een werkgeversfunctie.

### 2.2.2 Taken en bevoegdheden

Onze taken en bevoegdheden staan omschreven in de statuten van Standvast Wonen. Onderdelen hiervan zijn verder uitgewerkt in het reglement Raad van Toezicht. 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 de controller, de managers, leden van de Ondernemingsraad, leden van de huurdersorganisaties en indien relevant met externe betrokkenen.

### 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

Op 9 september is de Visie op Toezicht door de RvT vastgesteld. Hierin staat op welke wijze de Raad van Toezicht van Standvast Wonen invulling geeft aan Toezicht.

Documenten die geraadpleegd en gebruikt worden bij het toezicht zijn de Strategische Koers van de organisatie (ondernemingskoers 2018-2022), de managementrapportages, inclusief de rapportage van de controller (per kwartaal), tussentijdse voortgangsrapportages, informatienota's van de bestuurder, de rapportages van de externe accountant én de oordeelsbrieven van de Autoriteit woningcorporaties.

### 2.3.2 Governance Toets

In oktober 2017 heeft de inspectie Governance plaatsgevonden. In januari 2018 hebben we naar aanleiding daarvan een actieplan opgesteld. Deze is in de managementrapportage gemonitord. Zomer 2018 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de accountmanager Autoriteit Woningcorporaties en de bestuurder en controller van Standvast Wonen. Daarin is geconcludeerd dat bijna alle actiepunten afgerond zijn. Alleen de definitieve vaststelling van een geactualiseerde integriteitsregeling moest nog gebeuren. Deze integriteitsregeling is door de RvT goedgekeurd op 26 november 2018.

Jaarlijks toetst de interne controller de naleving van de Governance Code. Uit deze interne toets blijkt dat:

- …de honorering van bestuurder en leden Rvt niet separaat op de website wordt gepubliceerd, maar te vinden is in het jaarverslag dat op de website staat.
- …de Raad van Toezicht zich gedurende het jaar regelmatig oriënteert op wat er leeft onder stakeholders, maar dat dit niet als vast jaarlijks agendapunt opgenomen is.
- …het bestuur de RvT-leden met regelmaat informeert over de omgang met, en de participatie en invloed van belanghebbenden. Echter het komt niet voor in de jaarlijkse agenda.

### 2.3.3 Risicobeheersing

Het beheersen van de risico's is voor ons een belangrijk onderwerp. Organisatorisch is daarom een controllerfunctie direct onder het bestuur ingevuld. Hierdoor is er een onafhankelijke positie met betrekking tot risicobeheersing en compliance. Deze controller heeft een passeerbevoegdheid naar onze voorzitter. De controller heeft in 2018 geen gebruik gemaakt van zijn passeerbevoegdheid.

Het bestuur en de controller rapporteren in de kwartaalrapportages over de diverse risico's. De Auditcommissie (AC), bestaande uit twee leden van onze Raad, bespreekt alle financiële stukken met de bestuurder en bereidt besluitvorming in de Raad voor. De manager Bedrijfsvoering en de controller zijn hierbij ook aanwezig. In de AC worden stukken besproken als het jaarplan, meerjarenbegroting, de jaarrekening, de kwartaalrapportages, het treasuryjaarplan en het controllerplan. Daarnaast worden de rapportages van de accountant en het WSW behandeld in de Auditcommissie. De Auditcommissie is 4 keer bijeen gekomen.

### 2.3.4 Besluitvormingsproces

Minimaal tien dagen voor de vergadering ontvangen we digitaal de agenda en vergaderstukken. Op deze manier nemen we op tijd 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 de 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.

### 2.3.5 Het bestuur

In het bestuursreglement, dat voldoet aan de nieuwe Governance eisen, ligt vast welke besluiten de bestuurder zelfstandig neemt en voor welke besluiten onze goedkeuring nodig is. Door kennis te nemen van alle bestuursbesluiten, 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.

### 2.3.6 Beoordelen bestuur

Jaarlijks vindt een beoordelingsgesprek plaats met de bestuurder. De Remuneratiecommissie bereidt dit voor en weegt ook de input van de verschillende belanghebbenden mee. De bestuurder wordt gevraagd een korte zelfevaluatie te geven aan de hand van de vooraf geformuleerde prestatieafspraken. In het gesprek wordt de bestuurder beoordeeld op de gehaalde afspraken, maar ook op de werkwijze, draagvlak in de organisatie, integriteit en samenwerking. Per prestatieonderdeel wordt een oordeel gevormd en dit gewogen, waarna het eindoordeel wordt bepaald. Van het gesprek en de totstandkoming van de eindbeoordeling wordt verslaglegging gedaan in de Raad van Toezicht.

### 2.3.7 Vergaderingen

Voor de vergaderingen in 2018 stelden we een vergaderschema en agenda-onderwerpen vast. In 2018 vergaderden we acht keer.

In totaal namen we 23 besluiten. De belangrijkste zijn:

1. Ontwikkelbesluit Kerkplein Beuningen
2. Huurverhoging 2018
3. Ontwikkelbesluit Tooropstraat Nijmegen
4. Controlplan 2018
5. Ontwikkelbesluit Vlakkers Druten
6. Vaststelling van de Jaarrekening 2017 Standvast Wonen, het Volkshuisvestelijk Verslag 2017 en het Bestuursverslag Standvast Wonen 2017
7. Visie op toezicht
8. Reglement Selectie- en Remuneratiecommissie
9. Vraagspecificatie design en build Kerkplein Beuningen
10. Begroting 2019 / Meerjarenraming 2019 - 2023
11. Treasuryjaarplan
12. Integriteitsbeleid en Klokkenluidersregeling
13. Realisatiebesluit Tooropstraat Nijmegen

### 2.3.8 Overige vergaderingen

De Remuneratiecommissie (RC), bestaande uit de vicevoorzitter en voorzitter van onze Raad, voerde in 2018 vanuit de werkgeversfunctie twee keer overleg met de bestuurder. Tijdens deze overleggen evalueerde ze de gemaakte prestatieafspraken en maakte nieuwe afspraken. In juli spraken we met het managementteam van Standvast Wonen. In december spraken we ook met een afvaardiging van de huurdersorganisaties van Standvast Wonen en de Ondernemingsraad en vond er een gesprek plaats met de Manager Bedrijfsvoering en de Controller.

### 2.3.9 Fusie met Woningstichting De Gemeenschap

Begin 2018 hebben we samen met de Raad van Commissarissen van de Woningstichting De Gemeenschap in Nijmegen de intentie uitgesproken een meerwaarde te willen onderzoeken van de bundeling van hun krachten. Gedurende dit jaar hebben de beide RvC/Rvt in gezamenlijkheid vergaderd en besluiten genomen aangaande het voorstel tot fusie.

- April: intentie haalbaarheidsonderzoek fusie
- November: voorwaardelijk goedkeuring voorstel tot fusie
- Januari 2019: voorstel tot fusie

Daarnaast is een afvaardiging van de RvC en RvT, in de vorm van een Fusie-adviesgroep, 7 keer bijeen geweest om de belangrijke besluiten voor te bespreken. De Fusie-adviesgroep heeft op deze wijze het proces van fuseren vanuit toezicht goed gemonitord.

### 2.3.10 Verbindingen

Wij hebben een toezichthoudende taak op het functioneren en de continuïteit van de verbindingen. Over de verbindingen worden we door de bestuurder op dezelfde wijze geïnformeerd als over Standvast Wonen zelf. Zowel schriftelijk als mondeling.

Zowel wij als de bestuurder willen de bestaande verbinding afbouwen. Eind 2018 hadden we één verbinding:

*Woningnet N.V.*

Standvast Wonen heeft vanuit een eerdere relatie met een woningtoewijzingssysteem een minderheidsbelang in Woningnet N.V. Standvast Wonen heeft 1996 aandelen: 75% volgestort met een balanswaarde van € 20.579. Al sinds 2014 zoekt Standvast Wonen kopers voor haar aandelen in Woningnet N.V. Ze voerde met verschillende partijen hierover overleg. Door de nieuwe Woningwet zijn de regels rondom aankoop van aandelen aanzienlijk aangescherpt. Feit is nu dat andere corporaties onze aandelen vanwege de administratieve lastendruk niet meer overnemen. Zelfs niet tegen een waarde van nul.
Wellicht ontstaat er op termijn een mogelijkheid om de aandelen alsnog te verkopen aan Woningnet. Hiervoor moeten dan wel de statuten van Woningnet worden aangepast.

## 2.4 Professionalisering (PE)

We organiseerden in september een in-company masterclass voor de leden van de Raad van Toezicht en de bestuurder met het thema armoede. Doel van de masterclass was om meer inzicht te krijgen in de problematiek rondom schulden, armoede en participatie.

De masterclass organiseerden we in de inspirerende omgeving van de zorgorganisatie Pluryn. Ton Streppel van Bureau 073 startte met een afbakening van het begrip. Armoede wordt in de praktijk gerelateerd aan een te laag inkomen. Wat betekent dit concreet in het werkgebied van Standvast Wonen. Peter Wesdorp, senioronderzoeker bij Gilde Vakmanschap en verbonden aan het Lectoraat Schulden en Incasso van de Hogeschool Utrecht, ging in op wat schuldenstress doet met het functioneren van de mens. Met de programmamanager Schulden van de gemeente Nijmegen voerden we een goed gesprek over de rol van de corporaties en de verwachtingen van de gemeente. Medewerkers van Standvast Wonen lieten door middel van diverse voorbeelden zien hoe ingewikkeld de dagelijkse praktijk is.

Alle leden van de Raad van Toezicht verdienden hiermee vijf PE-punten.

## 2.5 Visitatie

In 2015 is de visitatie afgerond. In 2018 hebben we besloten de visitatie in het eerste kwartaal van 2019 uit te laten voeren. Tevens doen we mee aan het Visitatie experiment, waarmee me met relaties uit het lokale netwerk een samenwerkingsproject zullen evalueren.

## 2.6 Zelfevaluatie

In de loop van 2018 formuleerde de Raad van Toezicht, met de uitkomsten van de zelfevaluatie van 2017 en vervolgsessies, onze *Visie op Toezicht*. Omdat deze visie een dynamisch document moet zijn, hebben we deze dan ook centraal gesteld tijdens onze zelfevaluatie van 2018 in december.

Via een vooronderzoek onder de leden van de Raad van Toezicht en de bestuurder én aan de hand van een aantal stellingen hebben wij ons eigen functioneren ter discussie gesteld. Zowel individueel en ook als team, intern- zowel als extern, naar elkaar toe en in relatie tot de bestuurder, organisatie en belanghebbenden. We hebben, als leden van de Raad van Toezicht (zonder bestuurder), elkaar bevraagd op de volgende gebieden:

- Inrichting en efficiency van het team; is ons fundament op orde?
- Vorm, Inhoud en Kwaliteit; doen wij de juiste dingen en doen we die ook goed?
- Interactie; hoe doen we dit samen?
- Individu; wat is mijn persoonlijke inbreng en toegevoegde waarde?

Samen met de bestuurder concludeerden wij later, in een open, kritische en constructieve sfeer, dat er al veel goed gaat. Dit is ook te zien is aan het verbeterde gemiddelde eindcijfer dat uit de vragenlijsten naar voren is gekomen, maar uit onze discussies bleek ook dat er ruimte voor ambitie en verbetering is. Daarom hebben we een aantal actiepunten opgesteld en geagendeerd van onderwerpen die nadere aandacht behoeven. Waaronder extra investeringen van onze kant in ons contact met de huurders, extra ruimte en tijd voor onze discussies en dilemma's in de raad, de juiste aanwezigheid in de netwerken, regelmatige toetsing van onze kennisbehoefte en het verder neerzetten van een efficiëntere performance managementcyclus.

### 2.6.1 Functioneren van de Raad van Toezicht

Alle toezichthouders brengen een duidelijke (eigen) deskundigheid in. Deze deskundigheden krijgen de ruimte, waarderen we onderling en ervaren we als aanvullend op elkaar. De Raad van Toezicht weet goed balans te houden tussen afstand en betrokkenheid, voelt zich vrij om scherp te zijn waar dat nodig is, 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.

### 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 goed.

De Remuneratiecommissie (RC) concentreert zich op de formele werkgeversrol. De Raad van Toezicht is betrokken bij de voorbereiding en bekrachtiging van werkgeversafspraken (doelstellingen, beoordeling, honorering). Door het jaar heen wordt er, op regelmatige basis, door de voorzitter van de Raad van Toezicht, ook de voortgang van het functioneren van de bestuurder met de bestuurder besproken.

### 2.6.3 Contacten van de Raad van Toezicht met belanghebbenden

De RvT zorgt er voor de belanghouders van Standvast Wonen en hun verwachtingen te kennen. Zo onderhouden twee toezichthouders het contact met de drie huurdersverenigingen (zonder aanwezigheid van de bestuurder). Ook wordt een open contact met de Ondernemingsraad (OR) onderhouden. Deze verloopt naar tevredenheid van OR en Raad van Toezicht.
Naast de geregelde contacten met het Huurdersplatform, de Ondernemingsraad en de Controller, ontmoet de gehele RvT met regelmaat medewerkers van Standvast Wonen tijdens stakeholderbijeenkomsten, strategische sessies en bij het geven van toelichting op specifieke voorstellen in de vergadering. De RvT wil voor de organisatie transparant en aanspreekbaar functioneren en organiseert daartoe activiteiten als meeloopstages etc.

De leden van de RvT onderhouden een eigen netwerk in de samenleving, in het bijzonder ook in het werkgebied en blijven ook op deze wijze daadwerkelijk geïnformeerd over de (strategische) positie van Standvast Wonen in de lokale context. Een deel van de Raad woont/werkt in het werkgebied; een goede verhouding tussen stad en dorpen wordt daarbij nagestreefd. De RvT is zich bewust van de primaire rol die de bestuurder heeft in het vertegenwoordigen van Standvast Wonen.

### 2.6.4 Relatie Raad van Toezicht – bestuurder

De samenwerking tussen Raad van Toezicht 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. Voor de periode 2018 – 2022 is een nieuwe koersagenda opgesteld.

De Woningwet maakte de rollen tussen Raad van Toezicht en bestuurder scherper. Maar dit is geen belemmering. Niet in het functioneren van de Raad en de bestuurder, maar ook niet in de interactie tussen de Raad en de bestuurder. De Raad van Toezicht is buitengewoon tevreden omtrent de samenwerking met de bestuurder. Haar optreden in het algemeen en ook naar de Raad toe, kenmerkt zich door authenticiteit, is zeer adequaat en voorzien van een attente, heldere en prettige wijze van communiceren.

### 2.6.5 Werving en selectie leden Rvt

In 2018 heeft een lid van de Rvt afscheid genomen en is een nieuw lid geworven. De werving geschiedt altijd door een extern bureau. Hierbij stellen we het gewenste profiel vast. Dit profiel wordt gedeeld met de OR. Met het oog op de toekomstige samenstelling van de nieuwe Raad na eventuele fusie, is een profiel samengesteld waar de nadruk sterk lag op lokale verankering in de gemeente Beuningen en Druten.

De selectiecommissie is samengesteld uit leden van de Raad van Toezicht, de bestuurder is toehoorder. Per 01-09-2018 is de heer W. Vonk als nieuw lid toegetreden tot de RvT van Standvast Wonen.

### 2.6.6 Samenstelling Raad van Toezicht

De Raad bestond in 2018 grotendeels uit vijf personen. Twee toezichthouders zijn benoemd op voordracht van de drie huurdersorganisaties.

| | |
|---|---|
| **Voorzitter** | Mevrouw Mr. W.B.E.P. (Helma) Janssen Duighuizen |
| **Benoemd op** | 17-03-2017 |
| **Aftredend op** | 31-12-2020 |
| **Herkiesbaar** | Ja |
| **Remuneratiecommissie** | Lid |
| **Onafhankelijk*** | Ja |
| **Vergoeding in 2018** | € 15.344 |
| **Behaalde PE-punten 2018** | 5 |
| **Geboortejaar** | 1961 |
| **Woonplaats** | Nijmegen |
| **Burgerlijke staat** | Gehuwd |
| **Opleiding** | Nederlands Recht Radboud Universiteit Nijmegen |
| **Beroep** | Manager |
| **Nevenfuncties** | Lid van de Raad van Toezicht Stichting Primair Onderwijs Groesbeek<br>Penningmeester Dr. Paul A.J. Speth Stichting<br>Lid van de Nederlandse Centrale voor Practische Hulpverlening<br>Lid comité van aanbeveling Stichting Kinderhulp Bodghaya |

| | |
|---|---|
| **Vice-voorzitter** | **De heer ir. J.D. (Jan Dirk) de Boer** |
| **Lid op voordracht huurders** | |
| **Herbenoemd op** | 1-7-2015 |
| **Aftredend op** | 30-6-2019 |
| **Herkiesbaar** | Nee |
| **Remuneratiecommissie** | Voorzitter |
| **Onafhankelijk*** | Ja |
| **Vergoeding in 2018** | € 11.512 |
| **Behaalde PE punten 2018** | 14 |
| **Geboortejaar** | 1951 |
| **Woonplaats** | Feanwalden |
| **Burgerlijke staat** | Gehuwd |
| **Opleiding** | Planologie LU Wageningen |
| **Beroep** | Zelfstandig adviseur volkshuisvesting |
| **Nevenfuncties** | Lid RvT Wonion Ulft |

| | |
|---|---|
| **Lid** | **De heer G.J. (Gert Jan)van den Brink RA** |
| **Benoemd op** | 01-01-2016 |
| **Aftredend op** | 31/12/2019 |
| **Herkiesbaar** | Ja |
| **Auditcommissie** | Voorzitter |
| **Onafhankelijk*** | Ja |
| **Vergoeding in 2018** | € 11.512 |
| **Behaalde PE punten 2018** | 5 |
| **Geboortejaar** | 1968 |
| **Woonplaats** | Arnhem |
| **Burgerlijke staat** | Gehuwd |
| **Opleiding** | Accountancy |
| **Beroep** | Interim-manager |
| **Nevenfuncties** | Lid Raad van Toezicht Stichting Delta Arnhem<br>Partner van The Perfect Fit Finance & IT professionals<br>Eigenaar Van den Brink Interim-management |

| | |
|---|---|
| **Lid** | **Mevrouw mr. B.N.J. (Nanda) de Wilde** |
| **Lid op voordracht huurders** | |
| **Benoemd op** | 01-09-2016 |
| **Aftredend op** | 30/6/2020 |
| **Herkiesbaar** | Ja |
| **Auditcommissie** | Lid |
| **Onafhankelijk*** | Ja |
| **Vergoeding in 2018** | € 11.512 |
| **Behaalde PE punten 2018** | 12 |
| **Geboortejaar** | 1978 |
| **Woonplaats** | Breda |
| **Burgerlijke staat** | Ongehuwd |

| | |
|---|---|
| **Opleiding** | Rechten Radboud Universiteit Nijmegen |
| **Beroep** | Vastgoedadvocaat |
| **Nevenfuncties** | Lid RvC Area Wonen |

| | |
|---|---|
| **Lid** | **De heer J.G.M. Goeman MHA** |
| **Herbenoemd op** | 1-6-2014 |
| **Aftredend op** | 30-6-2018 |
| **Herkiesbaar** | Nee |
| **Onafhankelijk*** | Ja |
| **Vergoeding in 2018** | € 5.756 |
| **Behaalde PE punten 2018** | 5 |
| **Geboortejaar** | 1948 |
| **Woonplaats** | Beuningen |
| **Burgerlijke staat** | Gehuwd |
| **Opleiding** | Master Health Administration3TiasNimbas |
| **Beroep** | Geen (gepensioneerd) |
| **Nevenfuncties** | Lid Raad van Toezicht Stichting Tandem<br>Voorzitter Stichting Stedenband Beuningen-Mikolow<br>Eigenaar Goeman Advies |

| | |
|---|---|
| **Lid** | **De heer drs. W.L.J.P. Vonk** |
| **Lid op voordracht huurders** | |
| **Benoemd op** | 01-09-2018 |
| **Aftredend op** | 30-06-2022 |
| **Herkiesbaar** | Ja |
| **Onafhankelijk*** | Ja |
| **Vergoeding in 2018** | € 3.837 |
| **Behaalde PE punten 2018** | 5 |
| **Geboortejaar** | 1955 |
| **Woonplaats** | Beuningen |
| **Burgerlijke staat** | Gehuwd |
| **Opleiding** | Doctoraal Gezondheidswetenschappen, diff. Beleid & Beheer Maastricht |
| **Beroep** | Interimmanager/-bestuurder/managementconsultant |
| **Nevenfuncties** | Toezichthouder Masteropleiding Management & Innovatie Hogeschool Arnhem Nijmegen en Hogeschool Rotterdam<br>Lid Raad van Toezicht Zorggroep Zinzia<br>Bestuurder was van stichting Cosis (Assen) tot januari 2019 |

*Onafhankelijk conform artikel 30.6 Woningwet

### 2.6.7 Verantwoording commissarissenbeloning

De honorering van de Raad bestaat uit een jaarlijkse vergoeding gebaseerd op de WNT. De vergoedingen bedroegen in 2018 € 15.344 voor de voorzitter en € 11.512 voor de leden.

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

### 2.6.8 Rooster van aftreden

Het rooster van aftreden ziet er eind 2018 als volgt uit:

| Naam | Aangetreden | Aftredend | Herbenoemd |
|---|---|---|---|
| H. Janssen Duighuizen | 17-03-2017 | 31-12-2020 | 0x |
| G.J. van den Brink | 01-01-2016 | 31-12-2019 | 0x |
| J.D. de Boer | 01-07-2011 | 30-06-2019 | 1x |
| W. Vonk | 01-09-2018 | 30-06-2022 | 0x |
| B.N.J. de Wilde | 01-09-2016 | 30-06-2020 | 0x |

## 2.7 Integriteit

Standvast Wonen leeft de Governancecode na. We concluderen dat Standvast Wonen in 2018 in overeenstemming met deze code handelde. Standvast Wonen heeft een integriteitscode en een klokkenluidersregeling, deze is in 2018 geactualiseerd. In 2018 ontvingen we geen meldingen van integriteitschendingen bij de organisatie en hebben dan ook 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. Als het nodig is, is er telefonisch contact of vindt er anderszins afstemming plaats. Jaarlijks vindt een zelfevaluatie plaats, bij de zelfevaluatie van 2018 is er ook besloten structureel vooroverleg van de Raad van Toezicht, zonder de bestuurder, in te gaan plannen.

### 2.7.3 Oordeel externe accountant (Deloitte)

In oktober 2018 is de interne frauderisicoanalyse geactualiseerd. Deze notitie is behandeld in het MT, de Auditcommissie en de RvT. In de managementletter 2018 heeft de accountant verslag gedaan. De werkzaamheden van de externe accountant zijn niet primair gericht op het opsporen van fraudes en/of onregelmatigheden bij Standvast Wonen.

### 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. Geen van ons noch het bestuur vervult 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 Volkshuisvesting, vervulde in 2018 de rol van plaatsvervangend directeur. Per 1 januari 2015 geldt de wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). Hierin staat dat een topfunctionaris 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 2018 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 € 156.000 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 € 124.600
- Pensioenlasten € 20.230
- Totaal € 144.830

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

### 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 Druten

Op persoonlijke titel is de bestuurder penningmeester van het bestuur van de Rotary Nijmegen Stad en Land.

De bestuurder heeft/had zitting in de volgende besturen/ toezichthoudende instanties:

- Lid van de Raad van Toezicht van Stichting Oeverwal Beuningen (koepelstichting voor primair onderwijs in Beuningen). November 2018 zat haar toezichtstermijn er op.
- Bestuurslid van de Nederlandse Vereniging bestuurders van Woningcorporaties (NVBW).
- Lid van het bestuur SGRv&fonds Kansrijk. Dit fonds stelt zich ten doel initiatieven en projecten te steunen die bijdragen aan kansen voor leerlingen van 12 tot 18 jaar.
- Bestuurslid (penningmeester) van de SHRC, vitale businessclub in Nijmegen.

## 2.9 Dankwoord

De Raad van Toezicht van Standvast Wonen spreekt zijn waardering uit voor de inzet van een ieder die Standvast Wonen een warm hart toedraagt en daarbij bijgedragen heeft aan de bereikte resultaten. De Raad bedankt het managementteam en de medewerkers voor hun inzet in het zeer dynamische jaar 2018 en hoopt en verwacht ook in 2019 weer veel positieve bijdragen te verwelkomen.

Helma Janssen Duighuizen
Voorzitter Raad van Toezicht

April 2019