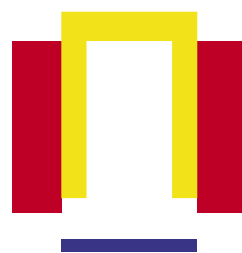


ONSHUIS



Jaarverslag

Actief en dichtbij

2018

Gegevens stichting	3
Voorwoord	4
Beleid	7
Volkshuisvestelijk verslag	10
Betaalbaar Wonen	11
Passend Wonen	11
Duurzaam Wonen	16
Actief samenwerken	20
Vitale buurten	23
De voorraad	29
Dienstverlening en communicatie	30
Organisatie, bestuurlijke structuur en personeel	33
Financiële continuïteit	39
Verslag van de Ondernemingsraad	54
Verslag van de Raad van Commissarissen	56
Jaarrekening 2018	67
Kengetallen	68
Balans per 31 december 2018	69
Winst- en verliesrekening over 2018	70
Kasstroomoverzicht 2018	71
Algemene toelichting	73
Controleverklaring	76

Bent u geïnteresseerd in een bepaald hoofdstuk? Klik op de vetgedrukte titel in deze inhoudsopgave. U komt dan direct in het hoofdstuk van uw keuze.

Klik op het blokje aan het eind van elke pagina om terug te gaan naar deze inhoudsopgave.

Naam van de toegelaten instelling	Ons Huis, woningstichting
Rechtsvoorganger opgericht bij notariële akte op	20 mei 1953
Omgezet van vereniging naar stichting	12 juli 1995
Datum en nummer van de inschrijving in het Openbare Register, gehouden door de Kamer van Koophandel en Fabrieken binnen welk rechtsgebied de instelling haar woonplaats heeft	12 juli 1995, nummer: 08025640
Gemeente	Apeldoorn en Zutphen
Bezoekadres	Waterloseweg 3, 7311 JG Apeldoorn Dreiumme 43, 7232 CN Warnsveld
Postadres	Postbus 24, 7300 AA
Telefoon	(055) 526 25 00
Fax	(055) 526 25 99
E-mail	info@onshuisapeldoorn.nl
Internet	www.onshuisapeldoorn.nl
Datum en nummer van het Koninklijk Besluit, waarbij de instelling is toegelaten	15 februari 1954 nr. 21 bij gewijzigd besluit d.d. 19 december 1993
Laatste statutenwijziging:	11 oktober 2018 o.g.v. Veegwet bij Woningwet
De stichting is aangesloten bij Aedes, vereniging van woningcorporaties	

[..]

Het is niet heel groot

Maar ik heb niet meer nodig dan dit

De plek die ik ken

Hier laad ik op

M'n plaats om te rusten

Ja hier kan ik zijn wie ik ben

Oh, wat is het fijn

Om weer thuis te zijn

Nog veel mooier dan de mooiste reis

Ik voel het gelijk

De geborgenheid

Nergens zo veilig als in m'n eigen kleine stukje paradijs

[...]

■ Uit "Thuis" van "Marco Borsato"

Toen ik met een wit vel papier voor me het voorwoord aan het schrijven was, hoorde ik dit liedje op de radio. Hoe treffend kan het zijn? Wensen wij als Ons Huis niet dat elke huurder zijn of haar (t)huis als eigen kleine stukje paradijs ervaart? Hoe mooi sluit dit aan bij onze missie: "Wij bieden betaalbaar en duurzaam wonen en werken samen aan vitale buurten".

Als ik het jaarverslag teruglees, bekruipt me een trots gevoel. Trots omdat Ons Huis een groot aantal inwoners van Apeldoorn en Zutphen heeft voorzien van een huis, één van de primaire basisbehoeften van een mens. Maar ik ben ook trots op de wijze waarop Ons Huis dat heeft gedaan. Want denk je nu eens in dat je in een sloppenwijk woont, in een zelfgemaakt huisje van afvalmateriaal, waar bij een flinke bui het regenwater over de vloer stroomt. U zult het met mij eens zijn dat je op deze manier niet voldoet aan de basisbehoefte huisvesting. Gelukkig kennen we in Nederland geen sloppenwijken, maar kunnen we wel het verschil maken voor onze huurders door de goede dingen te doen.

Graadometers

Maar hoe weten we als Ons Huis of we met de goede dingen bezig zijn (geweest)? Wat helpt ons reflecteren?

Daarvoor hebben we een aantal 'graadmeters'. Eens in de twee jaar laat Ons Huis een algemeen huurdersonderzoek uitvoeren. Daar rolde het mooie cijfer 7,5 uit. Huurders zijn vooral positief over de goede service (snel, goed bereikbaar, vriendelijk) en het prettig wonen. Verbeterpunten zijn er natuurlijk ook. Zo moeten wij vaker onze afspraken nakomen en beter communiceren. In de woning zelf zijn isolatie, vocht en schimmel het grootste aandachtspunt.

Om de goede dingen te kunnen doen hebben we professionele, betrokken en bevlogen medewerkers nodig. Medewerkers die zich verbonden voelen met onze huurders en onze missie. Medewerkers die betrokkenheid tonen naar onze huurders en willen bijdragen aan een goed resultaat. Eind 2018 hebben we een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. De resultaten daarvan zijn positief en in lijn met het onderzoek van twee jaar geleden. De werkdruk blijft een aandachtspunt binnen met name onze afdelingen Vastgoed en Projecten en Buurtregie.

Leefbaarheid

Hoewel het niet de enige oorzaak is, ervaren deze afdelingen het meest de toenemende druk op leefbaarheid. Dit sluit aan bij de resultaten van het

onderzoek over leefbaarheid en kwetsbare wijken van RIGO, dat zij in opdracht van koepelorganisatie Aedes uitvoerden. Het onderzoek toont aan dat, om probleemwijken te voorkomen, lokale partijen meer aandacht zouden moeten hebben voor en afspraken moeten maken over de inzet op leefbaarheid. Maar ook dat het Rijk hiervoor voldoende (wettelijke) ruimte geeft. Ik hoop en pleit er (onder meer via Aedes) voor dat dit gaat gebeuren.

Aedes-benchmark 2018

Overigens, een andere graadmeter voor zelfreflectie is de Aedes-benchmark waarin prestaties en kosten van corporaties met elkaar worden vergeleken. Corporaties worden hier beoordeeld met een A, B of C. Ons Huis werd in 2018 op drie van de vijf onderdelen beoordeeld met een C. Hoe dat komt? Allereerst is het zo dat de uitkomsten van de Aedes-benchmark 2018 gaan over het jaar 2017. In 2017 is Ons Huis gefuseerd met Woningbedrijf Warnsveld (WBW). Vanuit volkshuisvestelijk perspectief was dat positief, want WBW was als organisatie te kwetsbaar om haar volkshuisvestelijke bijdrage in de toekomst waar te maken. Maar onze bedrijfslasten stegen wel door de fusie, waardoor we op dat onderdeel een C scoorden. Nu in 2018 concluderen we dat de integratie goed is gelukt en dat het bedrijfslastenniveau weer is teruggebracht naar een gemiddeld niveau. Ook de kosten voor ons onderhoud vertoonden in 2017 een piek. Dit kwam door de renovatieprojecten in de Lekstraat in Apeldoorn en in (de omgeving van) het Frederikseplein in Warnsveld. Om die reden scoorden we op onderhoud ook C.

Verder scoorde Ons Huis in de Aedes-benchmark een C op het onderdeel duurzaamheid. De doelstelling van alle corporaties is om in 2021 voor al het bezit een B-label te halen. Ten opzichte van andere woningcorporaties liep Ons Huis in 2017 achter. Maar onze planning voor energetische maatregelen is erop gericht dat we in 2020 voor al ons bezit een B label hebben. En zoals het er nu naar uit ziet, gaan we dat ook realiseren. In het volkshuisvestelijke deel van dit jaarverslag is daarover meer te lezen, onder meer in de paragraaf over duurzaamheid. Overigens is het ook zo dat we op de twee andere onderdelen (huurdersoordeel en beschikbaarheid & betaalbaarheid) van de Aedes-benchmark een B scoorden.

Visitatierapport 2018

Ons Huis laat zich iedere vier jaar, conform de woningwet, visiteren. Ook dat is een graadmeter. De visitatie beoordeelt onafhankelijk en kritisch onze maatschappelijke prestaties. Het visitatierapport 2018 gaat over de periode 2014 tot en met 2017. In dit rapport krijgt Ons Huis over vier perspectieven gemiddeld het cijfer 7,4. In 2014 behaalde Ons Huis gemiddeld een 6,6 en Woningbedrijf Warnsveld (WBW) het cijfer 7,1. Het rapport beschrijft dat Ons Huis aanbevelingen uit het vorige rapport goed heeft opgepakt. De samenwerking met de andere Apeldoornse corporaties in het VSW-verband wordt in het rapport bijzonder gewaardeerd: "De rol die Ons Huis daarin pakt is die van een degelijke organisatie, die integraal kijkt en afstemt". Daarnaast vindt de commissie het positief dat Ons Huis met de fusie met Woningbedrijf Warnsveld (WBW) de urgente volkshuisvestelijke taak in Zutphen en Warnsveld oppakt en meeneemt in de professionaliseringslag. De commissie concludeert dat Ons Huis voldoende tot goed presteert.

Ik ontving het visitatierapport met gepaste trots. Niet alleen door de mooie cijfers, maar vooral vanwege de her- en erkenning van de ingezette koers. De visitatiecommissie geeft aan dat er 'steeds creatiever en ondernemend invulling gegeven wordt aan die koers'. Ook zijn volgens de commissie geluiden van buiten naar binnen gehaald. Juist daarop is bij Ons Huis de afgelopen jaren gestuurd. Naast complimenten zijn er ook verbeterpunten en suggesties voor de agenda van de toekomst. Zo kan de samenwerking met de gemeente op meer niveaus worden geborgd. En hebben zorgpartijen de wens voor het samen ontwikkelen van een visie op woon zorgvraagstukken. Als Ons Huis pakken we de uitnodiging graag op om samen met de gemeente naar de toekomstige investeringsagenda te kijken. Ook onderschrijven we het belang van de samenwerking met zorgpartijen en geven we graag meer aandacht aan de groeiende groep kwetsbaren en ouderen. Dit sluit nauw aan bij ons ondernemingsplan 'actief en dichtbij', waarin het aanjagen van vitale buurten één van de speerpunten is.

Koersvast

Kortom, we blijven onze pijlen richten op datgene waarvoor we zijn opgericht. We doen dat koersvast, toegankelijk en professioneel en in nauw overleg met



onze huurdersbelangenvereniging, belanghouders en partners in de gemeenten Apeldoorn en Zutphen.

Een jaarverslag zonder een dankwoord is een ondankbaar jaarverslag. En ik ben veel mensen en organisaties juist erg veel dank verschuldigd. Het is niet goed mogelijk om iedereen die – direct of indirect – iets voor Ons Huis heeft gedaan of betekent bij naam te noemen. Op welke manier u als lezer van dit verslag dan ook heeft bijgedragen: wij zien het effect

ervan elke dag terug in ons belangrijkste resultaat. Namelijk dat onze huurders en toekomstige huurders wonen in hun 'eigen kleine stukje paradijs'!

Hartelijk dank voor uw of jouw bijdrage daarin!

Arjen Jongstra
4 juni 2019



Beleid

Ondernemingsplan Ons Huis: actief en dichtbij!

In 'Ons Huis: actief en dichtbij!', het ondernemingsplan 2018 - 2020, formuleert Ons Huis haar missie als volgt: Wij bieden betaalbaar en duurzaam wonen en werken samen aan vitale buurten.

'Actief en dichtbij' is ons motto, waarbij we als lerende organisatie in verbinding met onze huurders en partners steeds beter in staat zijn om prettig wonen en leven te faciliteren. Vanuit dit gedachtegoed en met het vertrekpunt dat we goed luisteren naar de huurders werken we aan een dienstverlening die zichtbaar, goed georganiseerd en dichtbij is.

Kernwaarden

Aansluitend op onze missie hanteren we de volgende kernwaarden waarop we aanspreekbaar zijn door onze huurders, partners maar ook als collega's onderling:

- **Betrokken:** we verplaatsen ons in de ander en halen bij onze (toekomstige) bewoners op wat zij nodig hebben. Wie bij Ons Huis werkt is maatschappelijk gedreven, stelt vragen, luistert goed, helpt op te lossen en stimuleert zelfredzaamheid.
- **Ondernemend:** we benutten ruimte voor verbetering of vernieuwing in het toevoegen van waarde voor onze (toekomstige) huurders. We gaan voor een optimaal maatschappelijk rendement, met oog voor een verantwoorde inzet van onze middelen.
- **Flexibel:** onze omgeving is complex en verandert razendsnel. We bewegen mee, zien mogelijkheden en waar nodig wijken we op transparante en verantwoorde wijze af van gebaande paden om te komen tot een goed resultaat.

Ons Huis: actief en dichtbij!



Strategische agenda

We hebben onze plannen samengevat in een beknopte strategiekaart, waarbij tevreden huurders centraal staan.

De strategische doelen vanuit ons ondernemingsplan vertalen we jaarlijks naar succesbepalende factoren met bijbehorende kritieke prestatie-indicatoren (plan). Ieder tertiaal meten we de KPI's (do + check). In de KPI rapportage geven we een doorkijk naar de verwachting van het hele jaar en de genomen of te nemen maatregelen (act).

In 2018 werkten we aan of actualiseerden we op deelterreinen de volgende beleidsstukken (geheel in lijn met het ondernemingsplan):

- ICT Beleid;
- Informatie beveiligingsbeleid (in 2019 geformaliseerd);
- Klantvisie (in 2019 geformaliseerd);
- Streefhuurbeleid (in 2019 geformaliseerd);
- Huurbeleid;
- Personeelsvisie (strategisch personeelsbeleid) (in 2019 geformaliseerd);
- Routekaart CO₂ neutraal;
- Huurdersparticipatiebeleid.

Simultaan aan de strategische agenda werken we aan het optimaliseren van onze cultuur, organisatieprocessen en training en scholing van onze personeelsleden. In 2018 o.a.:

- Kwartaaloverleg proceseigenaren en Management Team (MT);
- MD-traject (leiderschap) leden MT en directeur-bestuurder;
- Nieuwe beoordelingssystematiek met daarin o.a. aandacht voor feedback geven en ontvangen, zelfreflectie, samenwerking met leidinggevende;
- Ieder kwartaal personeelsbijeenkomst;
- Jaarlijkse teamdag met in 2018 als thema 'actief en dichtbij' (medewerkers van Ons Huis gingen bij huurders langs de deur om te vragen hoe zij de dienstverlening door Ons Huis ervaren);
- Afdelingsdoelstellingen en gestructureerd afdelingsoverleg;
- Teammiddag medewerkers afdeling Vastgoed en Projecten (innovaties en nieuwe bouwwijzen en installatietechniek in vastgoed);
- Teamdag medewerkers afdeling Buurtregie (teambuilding rond thema samenwerken en aansluitend op werkbezoek bij daklozenopvang Omnizorg).



Volkshuisvestelijk verslag

Betaalbaar Wonen

Betaalbaar wonen heeft een hoge prioriteit bij Ons Huis. Hieronder is te lezen welke activiteiten in 2018 hebben bijgedragen aan betaalbaar wonen.

Huuraanpassing

Bij onze jaarlijkse huuraanpassing ontvingen huurders niet meer dan een inflatievolgende (1,4%) huurverhoging. Huurders die op 1 juli 2018 een kale huurprijs hadden boven de streefhuurprijs, ontvingen geen huurverhoging. Ons Huis heeft ook géén inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd. Er zijn drie bezwaren ingediend tegen de huurverhoging. Een bezwaar werd ter beoordeling doorgestuurd naar de huurcommissie, maar daarbij is Ons Huis in het gelijk gesteld.

Energetische maatregelen

Ons Huis past energetische maatregelen toe om woningen energiezuiniger te maken. Om onze woningen betaalbaar te houden, doen we dit in principe zonder een verhoging van de huurprijs. Na realisatie levert dit een voordeel op voor de huurder in de woonlasten door lager energieverbruik. Meer over hoe we onze woningen verbeteren is te lezen op pagina 16, onder het thema duurzaamheid.

Passend Wonen

Passend wonen wil zeggen dat de juiste woningen op het juiste moment beschikbaar zijn, voor een prijs die ook past bij onze doelgroep. Dat vraagt om een transparante en rechtvaardige manier van woningtoewijzing, maar soms ook om maatwerk. Passend betekent ook het goede bouwen en woningen aanpassen.

Toewijzingen

Passend toewijzen

In 2018 is 99% van onze sociale huurwoningen passend toegewezen. Ons Huis voldoet hiermee aan de wettelijke norm van ten minste 95% passend toewijzen.

Bij het passend toewijzen is de slaagkans voor huurders erg belangrijk. Als deelnemende woningcorporatie binnen Woonkeus hebben we als Ons Huis daarvoor een doel (percentage) gekregen per huurprijscategorie, waarvan we maximaal 10% mogen afwijken. In onderstaande tabel is te zien dat het Ons Huis in 2018 is gelukt om voor elke huurprijscategorie het gewenste aantal woningen toe te wijzen.

Huurprijscategorie

	Doel	Aantal verhuuringen Ons Huis	%
t/m € 597,30	60%	304	67%
€ 597,30 t/m € 640,14	20%	94	21%
€ 640,15 t/m € 710,68	20%	56	12%
Totaal	100%	454	100%

tabel 1: woningtoewijzing

Reguliere toewijzingen

In 2018 hebben we 493 sociale huurwoningen (inclusief onzelfstandige kamers) toegewezen. Van de woonruimte die beschikbaar kwam, is 73% toegewezen op de reguliere manier. Regulier betekent via Woonkeus, op basis van de toewijzingsregels zoals vastgesteld in het convenant Woonruimteverdeling. Het toewijzen gebeurde op basis van punten via het aanbodmodel en op basis van loting. Ons Huis heeft 11% van de woningen (53 in totaal) toegewezen via loting. Met de loting maken spoedzoekers meer kans op een woning. Daarnaast is er nog een categorie die via directe bemiddeling een sociale huurwoning verkreeg. Als het gaat om de manier van toewijzen in 2018, ziet de verdeling in aantallen er als volgt uit:

Manier van toewijzen

	Apeldoorn	Zutphen	Totaal Ons Huis
Aanbodmodel (inclusief nieuwbouw)	259	50	309
Bemiddeling	117	13	130
Loting	51	2	53
Zorgwoning	1	0	1
Eindtotaal	428	65	493

tabel 2: manier van toewijzen



Urgentie

Huurders die een urgentie verkrijgen, kunnen via het aanbodmodel reageren op woningen en hebben dan voorrang. De Regionale Urgentiecommissie Stedendriehoek geeft urgentieverklaringen af op medische of sociale gronden. Urgentie kan bij elke aangesloten woningcorporatie aangevraagd worden. In onderstaande tabel staan de aantallen woningen en de urgentie vermeld:

Toewijzing woningen

	Apeldoorn	Zutphen	Totaal
Herstructurering	1	0	1
Medisch	4	0	4
Sociaal	17	3	20

tabel 3: urgenten

Reacties per woning

Gemiddeld reageerden 82 mensen op een woning van Ons Huis. Directe bemiddelingen van nieuwbouwwoningen, onzelfstandige kamers en aan bijzondere doelgroepen zijn niet meegenomen in de telling van reacties, want deze aanbiedingen gebeuren één op één. Van de woningen die via het aanbodmodel en loting zijn toegewezen, staat in volgende tabel hoeveel reacties er gemiddeld zijn geweest per type woning.

Aantal reacties gemeente Apeldoorn

	Aantal aangeboden	Gemiddeld aantal reacties
Appartement met lift	56	38
Appartement zonder lift	40	117
Benedenwoning	7	66
Eengezinswoning	71	130
Laagbouwwoning	13	88
Maisonnette	16	90

tabel 4: reacties gemeente Apeldoorn

Aantal reacties gemeente Zutphen

Woningtype	Aantal aangeboden	Gemiddeld aantal reacties
Appartement met lift	28	18
Appartement zonder lift	6	46
Benedenwoning	2	15
Eengezinswoning	13	72
Laagbouwwoning	2	62
Maisonnette	1	16

tabel 5: reacties gemeente Zutphen



■ In het woongebouw aan de Duivenlaan kunnen bewoners terecht met een zorgvraag.

Bijzondere toewijzingen

In 2018 is 26% van de toewijzingen door middel van directe bemiddeling tot stand gekomen. In onderstaande tabel staan de verschillende bemiddelingsredenen op een rij, met daarbij het aantal verhuringen in Apeldoorn en Zutphen.

Manier van toewijzen

	Apeldoorn	Zutphen	Verhuringen totaal
Zorg of begeleiding	6	1	7
Opstap	26	0	26
Studentenhuisvesting (niet via Woonkeus, rechtstreekse toewijzing door Ons Huis)	33	0	33
Vergunninghouder	9	2	11
Overig	43	10	53
Eindtotaal	117	13	130

tabel 6: bemiddelingsredenen

Wonen onder begeleiding

In 2016 zijn we van start gegaan met een vernieuwde Opstapregeling. Samen met de andere woningcorporaties in Apeldoorn, zorgorganisaties en de gemeente Apeldoorn hebben we hierin de opdracht om personen die verblijven bij zorgorganisaties kansrijk te laten terugkeren in de Apeldoornse samenleving. Via een tijdelijk huurcontract, dat verbonden is aan een woonbegeleidingsovereenkomst, krijgen huurders zo de mogelijkheid zelfstandig te gaan wonen met behulp van begeleiding. Als blijkt dat zelfstandig wonen mogelijk is, wordt het tijdelijke huurcontract omgezet naar onbepaalde tijd.

Daarnaast is in een aantal wooncomplexen woonruimte beschikbaar voor huurders die begeleiding en/of zorg krijgen, zoals in de seniorenflat Gildenhove in Apeldoorn (jonge mensen met autisme die begeleid worden door 's Heeren Loo) en in de Riperkamp in Zutphen (mensen met een lichte verstandelijke beperking die begeleid worden door Humanitas). In 2018 is daar het woongebouw aan de Duivenlaan in Apeldoorn bijgekomen. Deze woningen worden verhuurd aan bewoners met een zorgvraag.

Aanpassingen aan woningen

Als onze woningen worden aangepast of verbeterd, dan zijn er verschillende keuzemogelijkheden voor onze huurders. In sommige gevallen kunnen deze opties tegen een kostendekkende huurverhoging worden uitgevoerd, bijvoorbeeld als het onderdelen zijn uit het complexbeheerplan. Er zijn ook keuzes waarvoor huurders een eenmalig koopbedrag betalen, zoals een afzuigkap of een extra keukenkastje.

Nieuwbouw

Passend wonen betekent ook het goede bouwen, aansluitend op de behoefte. In 2018 heeft Ons Huis twee nieuwbouwprojecten opgeleverd. In Zuidbroek (Apeldoorn) zijn 68 duurzame en energiezuinige BENG-woningen (Bijna Energie Neutraal Gebouw) gebouwd. Dit zijn eengezinswoningen met een lage huurprijs van 592 euro. In het centrum van Apeldoorn zijn 41 eengezinswoningen in Havenpark gerealiseerd. Ook dit zijn woningen die vallen onder de huurtoeslaggrens. Het grootste deel van de woningen had bij oplevering een huurprijs van 635 euro en een klein deel 710 euro.

Maatwerk bij problemen

In 2018 heeft Ons Huis zich ingezet om het leveren van maatwerk bij huurders met (financiële) problemen nog verder uit te werken.

Optimalisatie processen

Waar dat kan maken we processen beter, zodat er tijd vrij komt om de individuele huurder een oplossing op maat te bieden. Zo is er in 2018 met bijna alle huurders in Warnsveld een afspraak gemaakt om 'vooraf betaler' te worden, net als de huurders in Apeldoorn en Zutphen. Met ruim 600 huurders is gesproken over hoe het voor hen de meest prettige en haalbare oplossing zou zijn om een maand huur in te lopen.

Minder vorderingen naar de deurwaarder

Door in een vroeg stadium bij de huurder aan te kloppen als de huur niet tijdig wordt voldaan, proberen we als Ons Huis om hoge huurachterstand te voorkomen. Tijdens een huisbezoek kijken onze medewerkers samen met de huurder naar wat er nodig is om de schulden op te lossen en voor de toekomst stabiliteit te creëren. Hierdoor hoeft Ons Huis veel minder vorderingen van huurders uit handen te geven aan een deurwaarder. Dit bespaart de huurder extra kosten en geeft hem of haar meer ruimte om de (financiële) problemen op te lossen. In 2018 waren er 52 aanmeldingen bij de deurwaarder. Als het nodig is, wordt doen we een beroep op Sociale Wijkteams en andere hulpverlenende instanties.

Minder ontruiming

In 2018 waren er tien vonnissen tot ontruiming en vier daadwerkelijke ontruiming. Dit is aanzienlijke verbetering ten opzichte van 2017, waarin we dertien ontruiming telden. We verbeterden in 2018 onze debiteurenadministratie, zodat we onze huurders nog beter te kunnen ondersteunen bij (financiële) problemen. Via het HIP (huurincassoplatform) worden jaarlijks bijeenkomsten georganiseerd waar alle medewerkers van corporaties samen met elkaar ervaring en kennis uitwisselen. Door met elkaar de schuldenproblematiek te bespreken en van elkaar te leren hoopt ook Ons Huis haar huurders optimaal te kunnen ondersteunen en kostenbesparende oplossingen te kunnen bieden. Vroege signalering en persoonlijk contact zijn belangrijke speerpunten die uiteindelijk moeten leiden tot minder vorderingen bij de deurwaarder en minder ontruiming.



■ Sabine en Tyler kregen op 5 april 2018 de sleutel van hun nieuwbouwwoning in Zuidbroek.

Doorverwijzingen

In 2018 zijn er achttien aanmeldingen geweest bij het Sociaal Wijkteam en Stimenz. Dat waren er zes minder dan in 2017. Sinds 2015 zijn er vier Sociale Wijkteams (SWT) in Apeldoorn waar 'multiprobleemhuishoudens' besproken worden. Denk hierbij aan problemen met bijvoorbeeld werk, inkomen, opvoeding, wonen, gezondheid en schulden. Ons Huis heeft geen zitting in het SWT, maar kan casussen voordragen. Ook zoekt het SWT de samenwerking met Ons Huis op als dat nodig is. Op casusniveau is er directe samenwerking en afstemming.

Duurzaam Wonen

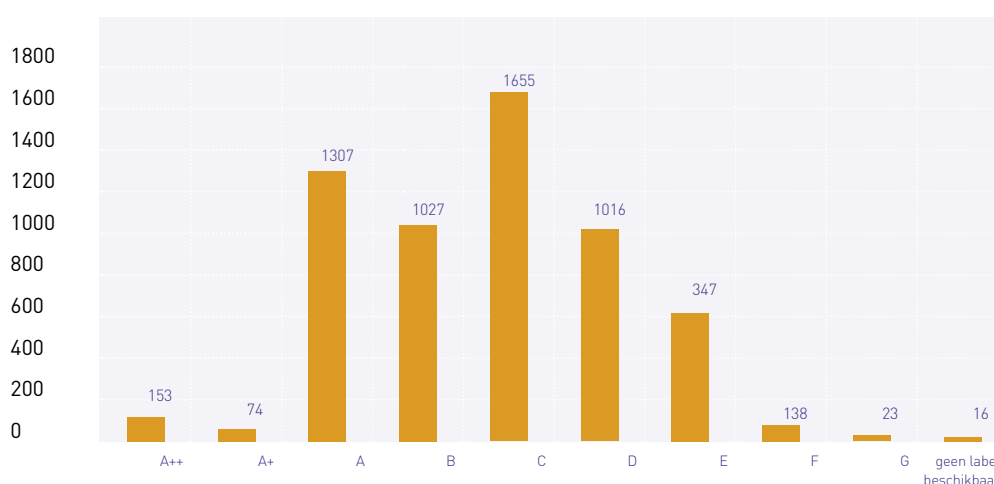
Duurzaam wonen wil zeggen dat Ons Huis voor kwaliteit wil gaan, zodat het vastgoed en de buurten waar dat vastgoed staat, op waarde blijven. Ook dit heeft een hoge prioriteit voor Ons Huis en daarom is er in 2018 veel geïnvesteerd in het onderhoud en de kwaliteit van de woningen en in de kwaliteit van buurten. Onder meer door het realiseren van energetische maatregelen.

Energie-label 2018

Eind 2018 hadden onze woningen onderstaande energie-index (Ei)/energie-label:

Energie-index (Ei)	Energie-label	Totaal 2018	Totaal 2017	t.o.v. 2017
Ei < 0,61	A++	153	5	+148
Ei 0,61 – 0,80	A+	74	28	+46
Ei 0,61 – 0,80	A	1.307	1.038	+269
Ei 0,61 – 0,80	B	1.027	1.007	+20
Ei 0,61 – 0,80	C	1.655	1.877	-222
Ei 1,81 – 2,10	D	1.016	1.095	-79
Ei 2,11 – 2,40	E	347	414	-67
Ei 2,41 – 2,70	F	138	150	-12
Ei > 2,70	G	23	25	-2
Onbekend		16	16	-
Totaal aantal woningen		5.756	5.655	+101

tabel 7: energie-index



tabel 8: energielabel

Vernieuwde aanpak

De verbetering in bovenstaande energie-index konden we realiseren doordat we in 2018 zijn gestart met een nieuwe aanpak voor energetische projecten in combinatie met planmatig onderhoud. Na een uitgebreide selectieprocedure waarbij diverse disciplines binnen Ons Huis waren betrokken, is met vier partijen een intentieovereenkomst gesloten voor de projecten in de jaren 2018, 2019 en 2020. Met deze vernieuwde aanpak beogen we de kwaliteit, de kosten, de inzet van de betrokkenen binnen Ons Huis én continuïteit van het realiseren van de projecten zo goed mogelijk in te vullen. Binnen de

vier intentieovereenkomsten zijn in 2018 al diverse projecten voorbereid, opgedragen en in uitvoering gegaan. Het totale budget voor energetische verbeteringen in 2018 bedroeg ongeveer drie miljoen euro. Dit bedrag is niet volledig in 2018 besteed, maar deels doorgeschoven naar 2019. Dat komt onder meer omdat we bij een aantal projecten vertraging opliepen door regelgeving in flora en fauna.

Naar energielabel A of Nul op de Meter

Van 73 eengezinswoningen aan de Lekstraat, Rijnstraat en omgeving hebben we de energie-index

verbeterd van gemiddeld 1,43 (energielabel C) naar gemiddeld 1,08 (energielabel A). Zo hebben we in deze woningen de voordeuren vervangen, het enkel glas vervangen door HR++ glas, zonnepanelen aangebracht en de kierdichting van de draaiende delen verbeterd. We hebben bij deze woningen niet alleen de technische, maar ook de esthetische kwaliteit verbeterd. Ook is samen met de gemeente Apeldoorn inbraakwerend hang- en sluitwerk aangebracht.

De 48 eengezinswoningen aan de Houtsnijdershorst en omgeving zijn energetisch verbeterd van gemiddeld 1,62 (energielabel C) naar gemiddeld 1,13 (energielabel A). We hebben bij deze woningen de enkele beglazing door HR++ glas vervangen, de kierdichting van de draaiende delen verbeterd en zonnepanelen aangebracht.

Van 7 eengezinswoningen aan de Dorpersveld hebben we de energie-index verbeterd van gemiddeld 1,90 (energielabel D) naar gemiddeld 1,15 (energielabel A). We hebben in deze woningen de begane grondvloer geïsoleerd, spouwisolatie aangebracht, het enkel glas vervangen door HR++ glas, zelfregulerende ventilatieroosters aangebracht, de kierdichting van de draaiende delen verbeterd en per woning zes zonnepanelen aangebracht.

Van 9 eengezinswoningen aan de Berkenlaan en Prunuslaan hebben we de energie-index verbeterd van gemiddeld 1,99 (energielabel D) naar gemiddeld



1,09 (label A). We hebben hier de begane grondvloer geïsoleerd, spouwisolatie aangebracht en een CV in de woning geïnstalleerd.

Van de 85 woningen in het gebied Frederikseplein, Visserlaan en 't Spiker in Warnsveld is de helft verbeterd naar energielabel A++ (NoM-voorbereid). De andere helft is verbeterd naar Nul op de Meter (NoM). De gemiddelde energie-index was hier 1,75 (energielabel C). De grootschalige renovatie in deze woningen is gestart in 2017, in 2018 afgerond en levert forse energiebesparing op, wat grotendeels in het voordeel van onze huurders komt.

De overige woningen binnen de vier clusters die gepland waren voor 2018 zijn in een vergevorderd stadium van voorbereiding en worden naar verwachting begin 2019 opgedragen en in 2019 gerealiseerd.





Kosten onderhoud

De kosten voor het onderhoud (exclusief aan onderhoud toerekenbare organisatiekosten) bedroegen in 2018 10,2 miljoen euro. In 2017 was dit 12,8 miljoen euro. Het planmatige onderhoud bedroeg 8.6 miljoen euro, voor het jaarlijks terugkerend onderhoud (dagelijks onderhoud) is in 2018 1,7 miljoen euro aan kosten geboekt. Voor een specificatie wordt verwezen naar de toelichting op de winst- en verliesrekening.

Mutatieonderhoud

Wij beschrijven de eisen waaraan onze woningen moeten voldoen bij een nieuwe verhuring uitvoerig. Ons uitgangspunt bij de beoordeling is niet de oorspronkelijke, maar een goede staat van de woning. De gemiddelde kosten van het mutatieonderhoud bedroegen in 2018 988,51 euro per nieuwe verhuring. In 2017 was dit 1.041 euro.

Reparatieverzoeken (klachtenonderhoud)

In 2018 zijn per woning van Ons Huis gemiddeld 0,74 reparatieverzoeken binnengekomen. In 2017 was dit 0,8. De gemiddelde kosten per werkopdracht zijn toegenomen. Die waren 249,76 euro in 2018 en 214,34 euro in 2017. Verdeeld over ons totale woningbezit werd in 2018 per woning gemiddeld 184,78 euro aan kosten geboekt voor een reparatie-

verzoek. Dat is iets meer dan in 2017, toen was dit 174,01 euro.

Serviceonderhoud

Huurders zijn zelf onderhoudsplichtig voor kleine herstelwerkzaamheden. Als huurders lid worden van ons Servicefonds dan nemen wij deze onderhoudsplicht over. Op 31 december 2018 bedroeg de abonnementsprijs voor het Servicefonds 5,30 euro per maand. Helaas is de totale opbrengst niet kostendekkend. Dit komt door vier incidenten met hoge kosten (40% van de extra uitgaven), inkoop van materialen (30% van de extra uitgaven), meer vervanging van sanitair en kranen (15% van de extra uitgaven) en doordat de kosten per reparatieverzoek zijn gestegen van 71 naar 78 euro per reparatie (15% van de extra uitgaven). De stijging van 30% voor inkoop materialen komt door diefstal, de voorraad die in Warnsveld nodig is, een nieuwe voorraad cilinders voor algemene toegangsdeuren, nieuwe ladders en gereedschap voor een extra medewerker.

Planmatig Onderhoud

In 2018 hebben we bij diverse woningen en woongebouwen planmatig onderhoud uitgevoerd, meestal per complex, in een cluster of in een combinatie met energetische maatregelen. We doen dit om de technische kwaliteit van het bezit

op orde te houden en er voor te zorgen dat er geen onherstelbare schade ontstaat of veel klachten. Een voorbeeld van planmatig onderhoud is schilderwerk en het vervangen van dakbedekking. De kosten voor het planmatig onderhoud bedroegen in 2018 8,6 miljoen euro.

Asbest

In 2018 hebben we op diverse plekken asbest verwijderd. Dit vond plaats bij nieuwe verhuringen, maar ook tijdens planmatig onderhoud of energetische maatregelen en in een enkel geval bij een urgente situatie. De totale kosten voor het verwijderen van asbest bedroeg in 2018 circa 0,5 miljoen euro. Deze kosten vallen onder het planmatig onderhoud.

Contractonderhoud

Met het contractonderhoud bedoelen we het onderhoud of reinigen van (collectieve) verwarmingsinstallaties, liften, automatische deuren, tuin, keukenapparatuur, dakgoten, het riool en dergelijke. De kosten hiervoor brengen we per maand of kwartaal bij de huurder in rekening.

Storingsregistratie collectieve warmtevoorziening

Bij complexen waar sprake is van collectieve levering van warmte en/of warm tapwater door Ons Huis is vanaf 1 januari 2014 de Warmtewet van toepassing. De Warmtewet schrijft onder andere voor dat er een storingsregistratie bijgehouden moet worden rond de levering van warmte. In 2018 zijn er tien storingsmeldingen geweest.. De warmtewet wijzigt per 1 juli 2019. Warmtelevering door corporaties en verenigingen van eigenaren vallen vanaf dan niet meer onder de Warmtewet, maar onder het Besluit Servicekosten.

Actief samenwerken

Stakeholders

In 2018 hebben we met onze stakeholders nagedacht over de strategie en gezamenlijke opgaves. We hebben afspraken gemaakt en samengewerkt met gemeente, aannemers, huurders, zorgpartijen en collega-corporaties. We hebben werkbezoeken met diverse stakeholders mogelijk gemaakt aan de BENG-woningen in Zuidbroek (Korrelhoed) en het renovatieproject in Warnsveld (Frederikeplein e.o.).

Alle stakeholders zijn in 2018, evenals in vorige jaren, uitgenodigd op de nieuwjaarsbijeenkomst van de samenwerkende corporaties in Apeldoorn.

Gemeente Apeldoorn

Ook in 2018 hebben we samen met de collega-corporaties een 'Bod' gedaan en zijn er prestatieafspraken gemaakt. In het tripartite overleg (huurdersbelangenverenigingen, gemeente en woningcorporaties) is dit besproken. Eind 2018 zijn de prestatieafspraken voor 2019 vastgesteld en ondertekend. In Apeldoorn zijn we betrokken bij het opstellen van de Woonagenda van de gemeente en werken we samen op het gebied van woonfraude, leefbaarheid en buurtontwikkeling, de huisvesting bijzondere doelgroepen en de transformatie van beschermd wonen. Dit doen we ook in samenwerking met onze collega-corporaties.

Gemeente Zutphen

In Zutphen maakten we ook Prestatieafspraken. Daarnaast hebben we in Zutphen meegewerkt aan de Woonvisie. Ons Huis participeert in de gebiedsaanpak 'Klein Vaticaan' waarin het St. Elisabeth zich bevindt, en heeft hiervoor een intentieovereenkomst getekend. Raadsleden van Zutphen hebben in oktober een uitgebreid werkbezoek gebracht aan Ons Huis en Woonbedrijf Ieder1.

Huurdersvertegenwoordiging Ons Woongoed en HOG

In 2018 hebben we samengewerkt met de HOG en met Ons Woongoed. In het begin van het jaar is driemaal apart overleg geweest met de HOG, vanwege de overgang van WBW naar Ons Huis en de consequenties die dat had voor de huurders. Het Bod en de Prestatieafspraken zijn in overleg met de huurdersorganisaties tot stand gekomen.

Met HOG en Ons Woongoed is een voorstel gemaakt voor hoe de huurdersparticipatie verbeterd kan worden. In 2018 hebben we zes keer overlegt met beide organisaties. Naast deze 'vaste' overleggen is nog apart overleg geweest en gesproken over verduurzaming; streefhuurbeleid; Klantvisie en de projecten St. Elisabeth en de Riperkamp. De huurdersorganisaties gaven ons advies op de huurverhoging 2018, het Bod, de portefeuillestrategie, afschaffing administratiekosten, streefhuurbeleid, de incassoprocedure Warnsveld

en de openingstijden van de balie in Warnsveld. Met de HOG is een samenwerkingsovereenkomst afgesloten, waarin is afgesproken dat zij de huurders in Warnsveld en Zutphen vertegenwoordigen. Beide huurdersorganisaties hadden de intentie om samen te gaan op termijn, maar dit is niet gebeurd in 2018.

HOG en Ons Woongoed hebben allebei een themabijeenkomst georganiseerd over 'samenleven in de wijk'. Daarnaast heeft de HOG het initiatief genomen voor een bijeenkomst over de nieuwe incassoprocedure in Warnsveld. Ons Woongoed heeft ook twee ledenvergaderingen gehouden en een actie georganiseerd waarin huurders een rode of een groen kaart konden uitdelen aan Ons Huis. Het aantal leden van Ons Woongoed is 1301. Dit is min of meer gelijk aan 2017, toen was het 1305.

Collega-corporaties Apeldoorn (VSW) en Woonkeus Stedendriehoek

Hieronder een overzicht van de belangrijkste activiteiten binnen VSW in 2018:

- Organiseren gezamenlijk 'Bod' in het kader van de woningwet;
- Procesmatige en inhoudelijke begeleiding prestatieafspraken en tripartite overleg met als resultaat ondertekening prestatie afspraken op 6 december 2018;
- Input woningmarktonderzoek Companen;
- Input en procesmatige bijsturing Woonagenda (woonvisie) gemeente Apeldoorn;
- Beïnvloeden en relatiemanagement politiek (gemeenteraad & college) Apeldoorn:
 - o Brief aan de partijen die de coalitie vormen om inhoudelijke punten naar voren te brengen voor het collegeakkoord (18 april 2018);
 - o Organiseren van inspraak of zienswijze bij de Gemeenteraad (PMA) over de volgende onderwerpen:
 - Motie PvdD en SP (pleidooi voor meer sociale huurwoningen) (19 april 2018);
 - Sluitende aanpak personen met verward gedrag (29 mei 2018);
 - Woonagenda (13 december 2018).
 - o Kennismakingsbijeenkomst B&W op 5 juni 2018;
 - o Deelname netwerkbijeenkomst gemeenteraad 28 juni 2018;
 - o Organiseren van projectbezoek gemeenteraad op 27 september 2018;
- Afspraken over toewijzing aan AMV-ers 18plussers en grote gezinnen;

- Voortzetten Pilot Housing First;
- Locatieonderzoek Skaeve Huse;
- Onderlinge afstemming over versnelling verduurzaming;
- Afstemmen en organiseren noodzakelijke maatregelen vanuit de AVG voor de samenwerkingsverbanden/-overeenkomsten;
- Procesverbeteringen en evaluatie toewijzing zorgwoningen;
- Afstemming investeringsplannen openbaar gebied gemeente en renovaties woningcorporaties;
- Afspraken met gemeente over bijzondere bemiddeling en de uitvoering daarvan;
- Convenant Woon Advies Commissie (WAC);
- Interne afstemming inhoud reglement sloop, renovatie en groot onderhoud;
- Wet Aanpak Woonoverlast: beïnvloeding APV en deelname team Woonoverlast;
- Afspraken met de gemeente over WMO-voorzieningen: operationele afspraken en beïnvloeding inhoud WMO-verordening;
- Wonen en zorg: bijeenkomst over toekomst Sainte Marie met diverse zorgpartijen en de gemeente;
- Oriëntatie met Lucrato over het thema werk & participatie;
- Deelname aan Moedige Mensen (armoedebestrijding);
- Gezamenlijke nieuwjaarsbijeenkomst bij Parc Spelderholt.

Samenwerking met zorgpartijen

Ons Huis werkt samen met diverse zorginstanties: Atlant Zorggroep, 's Heeren Loo, Humanitas, Riwis, Zorggroep Apeldoorn, De Passerel, Philadelphia en Sutfene. Dat zijn partijen die ook woningen en/of algemene ruimtes van ons huren. Daarnaast werken we samen met organisaties als Stimenz, Tactus en GGNet. In het convenant Sociale Wijkteams Apeldoorn is de samenwerking tussen de partners (woningcorporaties, zorgpartijen, politie en gemeente Apeldoorn) vastgelegd met als doel: "Het gezamenlijk invulling geven aan een integrale en samenhangende aanpak van de ondersteuning en hulpverlening aan huishoudens met meervoudige problematiek, waarbij cliënten onvoldoende bij machte zijn om zelf en/of hun sociaal netwerk voor oplossingen te zorgen."

In de 'Samenwerkingsovereenkomst Opstapwoningen' opgesteld door VSW, zorgorganisaties en de gemeente Apeldoorn liggen afspraken vast over het aantal Opstapwoningen die we per jaar kunnen

toewijzen en de manier waarop we dat doen. Zoals ook eerder beschreven bij het passend toewijzen, zijn opstapwoningen bedoeld om personen die bij zorgorganisaties (intramuraal) verblijven kansrijk terug te laten keren in de maatschappij. In Zutphen is eind 2018 het Protocol Opstapwoningen getekend. Ook daar gaan we werken met de zogeheten 'zachte landing', zodat mensen vanuit een instelling een goed voorbereide overstap kunnen maken naar zelfstandig wonen.

Er is veel vraag naar 'tussenvormen' van wonen met zorg, waarbij mensen met dezelfde ondersteuningsbehoefte bij elkaar wonen en toch ook zelfstandig wonen. Ons Huis maakt hierover maatwerkafspraken met zorgpartijen. Zo zijn er 2018 afspraken gemaakt met Vluchtelingenwerk en zorgpartij Pact18 over de huisvesting van jonge statushouders, die woonbegeleiding krijgen bij het op kamers wonen bij Ons Huis. In Zutphen is Allerlei als nieuwe dienstverlener in St. Elisabeth begonnen. Allerlei exploiteert onder andere het restaurant en werkt nauw samen met de vrijwilligers die werken in St. Elisabeth. Zorgpartij Sutfene is alleen nog aanwezig als leverancier van de thuiszorg.

Ons Huis participeert ook in MijnWoningOpMaat in Zutphen en neemt deel aan het overleg met alle binnen Warnsveld werkende zorgpartijen, waaronder Den Bouw.

Huurders

Er zijn ongeveer 150 huurders die als vrijwilliger zeer actief zijn in de buurt. Zij zijn onze verbinding met de buurt en daarom onmisbaar voor Ons Huis. Door hen weten we beter wat er speelt in woongebouwen en buurten. Op sociaal vlak hebben ze een belangrijke functie, doordat ze mensen aanspreken en zorgen voor verhoogde leefbaarheid in hun buurt. In 2018 bedankten wij deze huurders met een uitje naar De Apenheul. Het uitje was zowel leuk als leerzaam. Na koffie met gebak was er namelijk een workshop over de overeenkomsten tussen menselijk gedrag en het gedrag van apen, toegespitst op samenwerking. Daar kunnen wij als mensen nog heel veel van leren, zo bleek. Vervolgens kregen de vrijwilligers een rondleiding om praktijkvoorbeelden te bekijken en werd de dag afgesloten met een lunch. De reacties van de vrijwilligers, evenals die van Ons Huis, waren positief.



■ Senioren willen het liefst zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen en in contact blijven met hun omgeving. Daarom werken we in het woongebouw St. Elisabeth met het woon-zorg concept 'Wonen met een plus'.



■ In 2018 bedankten we onze actieve huurders met dagje uit naar De Apenheul.

Klantvisie

Het jaar 2018 stond ook in het teken van de totstandkoming van de Klantvisie. Deze hebben we samen met huurders en medewerkers gemaakt. Daarover is in de paragraaf Dienstverlening en communicatie meer te lezen.

Toekomstplan Sint Elisabeth

Voor St. Elisabeth, gelegen in Zutphen, is een aantal jaren geleden een strategisch plan opgesteld, met als titel 'Wonen met een Plus'. Ons Huis heeft dat plan gemaakt om in te spelen op een veranderende toekomst voor St. Elisabeth. Na het vertrek in 2018 van de welzijnstak van Sutfene, is een samenwerking met Allerlei van start gegaan. De nieuwe dienstverlener is verantwoordelijk voor diverse diensten, catering en coördinatie van activiteiten die binnen het 'Wonen met een Plus' worden aangeboden. Ook leidt Allerlei het vernieuwde restaurant in St. Elisabeth. Het plan voor St. Elisabeth omvat ook fysieke aanpassingen in en rondom het woongebouw. Het gaat daarbij om het toevoegen van woningen, groot onderhoud aan de gangen en de centrale hal,

energiebesparende maatregelen in de woningen, het uitbreiden van de centrale fietsenberging, het plaatsen van ondergrondse containers, het aanpassen van het voorliggende terrein en het maken van een verbinding naar de achterzijde. In 2018 hebben we het ontwerp verder uitgewerkt en is de omgevingsvergunning aangevraagd. Naar verwachting zullen de werkzaamheden halverwege 2019 starten.

Vitale buurten

Vitale buurten zijn buurten waar je graag woont en waar je verantwoordelijk wilt zijn voor hoe het eraan toegaat. Ons Huis wil naast betaalbaar en duurzaam wonen ook prioriteit geven aan vitale buurten. Om dat voor elkaar te krijgen, zoeken we de samenwerking op en willen we verbindend zijn. We zien de huurder als coproducent waarmee we samen de leefbaarheid en de samenhang tussen bewoners verbeteren. Wij hebben graag veel actieve en betrokken huurders. Hiermee bedoelen we huurders die bestuurslid,



■ Meneer en mevrouw Klement wonen in de Graanhof en zijn erg actief als vrijwilligers in de buurt. Daarmee zijn ze voor ons aanwinst als het gaat om leefbaarheid en een vitale buurt.

commissielid of contactpersoon zijn, huurders die activiteiten organiseren en huurders die deelnemen aan activiteiten. In totaal hebben 746 huurders zich in 2018 actief ingezet voor hun woongebouw of buurt. In 2017 waren dat er meer, namelijk 1.051.

Bijdragen in het kader van leefbaarheidsbevordering

In 2018 zijn de kosten voor leefbaarheid 144,84 euro per woning. Dat is hoger dan het maximum (volgens de Woningwet) van 126 euro per woning, maar wel zo afgesproken in de Prestatieafspraken. Centraal in laatstgenoemde afspraken staat dat de uitgaven bijdragen aan oplossingen voor 'achter-de-voordeur-problematiek', aan het eigen vastgoed en aan semi-openbare ruimtes. Ook betrokkenheid en initiatief van eigen huurders zijn volgens deze afspraken belangrijk. Sociale samenhang - en dus ontmoeting - is een belangrijke voorwaarde voor een vitale buurt. Daarom maakten we met een financiële bijdrage vanuit het 'Ons Idee' fonds een aantal initiatieven van huurders mede mogelijk. Daarnaast hebben we aanvragen gehonoreerd van huurders

en zo bijgedragen in de kosten van een aantal buurtactiviteiten.

Hieronder een greep uit de activiteiten en fysieke maatregelen in het kader van leefbaarheid:

Schoon, heel en veilig (aanpak wanbewoning)

Onze complexbeheerders spreken huurders in woongebouwen aan op zaken die betrekking hebben op schoon, heel en veilig. Dit sociaal beheer is hard nodig om wanbewoning te voorkomen of aan te pakken, want het gaat niet altijd vanzelf goed. Eind 2018 hebben we in zes woongebouwen, waar de verloedering het meest zichtbaar is, woonafspraken via pictogramborden en flyers kenbaar gemaakt.

De woonafspraken geven de complexbeheerders in de dagelijkse praktijk houvast en maken voor huurders duidelijk wat er van hen wordt verwacht. Bij deze aanpak hanteert Ons Huis het uitgangspunt 'de vervuiler en vernielers betaalt'. Tot nu toe kwamen die kosten via servicekosten bij alle huurders van een woongebouw terecht. In de nieuwe aanpak

– met daarbij het onderdeel ‘lik op stuk’ – wordt werk gemaakt om de vervuiler of vernier te achterhalen, rechtstreeks aan te spreken en te laten betalen. Hiervoor hebben we ‘standaardprijzen’ bepaald en gecommuniceerd. We blijven oog hebben voor huurders die het door omstandigheden zelf niet kunnen en passen daarbij maatwerk toe.

Tuinaanpak

We hebben een tuinaanpak ontwikkeld waarbij huurders actief aan de slag gaan om tuinen op te knappen. In 2018 is dat bijvoorbeeld aan de orde geweest aan de Bierbrouwershorst en de Houtsnijdershorst. Ook in de Heeze hebben we aan de tuinaanpak een vervolg gegeven.

Warnsstaete

De akoestiek van de multifunctionele ruimte in de Warnsstaete laat te wensen over. Eind september 2018 is er een inspirerende informatiebijeenkomst geweest met de bewoners. Begin 2019 worden werkzaamheden uitgevoerd om tot een betere akoestiek te komen en krijgt de ruimte een warmere uitstraling.

Uw idee, Ons idee

Met het fonds ‘Ons idee’ hebben we deze initiatieven van actieve huurders mede mogelijk gemaakt:

- Een aantal actieve huurders van woongebouw Het Palet (Mauvestraat) hebben met financiële bijdragen van de Provincie, gemeente Apeldoorn, de hovenier en Ons Huis eind 2018 de ‘Ontmoetingstuin’ gerealiseerd. Deze tuin biedt ruimte voor ontmoeting, eigen onderhoud en het verbouwen van groente, fruit en bloemen;
- De vrijwilligersgroep van De Graanhof heeft in 2018 ontmoetingsplek De Graanhof opgeruimd en opgeknapt. Ons Huis heeft daarbij het verzoek om nieuwe stoelen ingewilligd. De ontmoetingsplek heeft, in combinatie met de toegekende subsidie van de gemeente Apeldoorn, weer een grote impuls gekregen en kan daardoor voor de buurt een functie blijven vervullen;
- Zoals ieder jaar heeft Ons Huis ook een kleine bijdrage geleverd aan de buitenspeeldagen.

Materialenuitleen

Via het fonds ‘Ons idee’ stimuleren we huurders ook om gebruik te maken van de ‘materialenuitleen’. Huurders van De Goede Woning, de Woonmensen en

Ons Huis hebben via deze uitleen de mogelijkheid om partytenten, tafels, stoelen etc. te gebruiken voor buurtactiviteiten. Onze woonconsulenten en complexbeheerders verwijzen bewoners hier regelmatig naar door. In 2018 hebben 24 huurders van Ons Huis gebruik gemaakt van de materialenuitleen. Dat is iets minder dan 2017, toen waren er 33 uitleningen voor buurtactiviteiten.

Tuinanleg Lekstraat

In 2018 hebben we in samenspraak met een aantal actieve bewoners en een tuinarchitect een tuinplan gemaakt voor de terrassen in de gezamenlijke tuin van de hoogbouwwooningen aan de Lekstraat, Rijnstraat en Kil. Het plan voorziet in een knusse en meer beschutte plek om te zitten en samen te zijn voor bewoners en hun bezoek. De tuin is voorzien van zitplekken, bomen, verlichting en straks in het voorjaar ook kleur. Het was een uitdagend project om de wensen van de bewoners en Ons Huis passend te krijgen in het beschikbare budget. Het resultaat mag uiteindelijk gezien worden.

Nieuwe doelgroep Duivenlaan

De woningen in het woongebouw van Ons Huis aan de Duivenlaan werden steeds minder aantrekkelijk voor onze doelgroep in het algemeen en daardoor slecht verhuurd. Omdat de mooie, rustige ligging en kleinschaligheid van het gebouw zich wel goed leent voor verhuur aan een bijzondere doelgroep zijn we een samenwerking aangegaan met Thuiszorg Waalstad. Deze organisatie verhuurt woningen die vrijkomen aan senioren met een Turkse achtergrond en verlenen waar nodig zorg. Mensen die al een woning huurden in dit gebouw kregen van ons de mogelijkheid te verhuizen met hulp en begeleiding van Ons Huis. Inmiddels wonen er zes huurders met een Turkse achtergrond. Het project heeft breed aandacht gekregen in de media. Eind december 2018 is er een bijeenkomst geweest in het gebouw, onder het genot van Turkse hapjes. We zagen dat het contact tussen nieuwe en oude bewoners goed was. De bewoners kijken positief terug op dit samen zijn.

Bergingen Parel en Lohengrinhof

Bij de Parel en Lohengrinhof staan gemeenschappelijke bergingen, die door de komst van elektrische fietsen en scootmobielen niet meer voldoen aan de eisen van deze tijd. Daarom heeft onze woonconsulent spreekuren gehouden om er achter te komen wat er speelt er waar behoefte

aan is. Aan de hand daarvan zijn er twee plannen gemaakt.

1. Parel: kringloop en containerdag. Alle overtollige spullen zijn weggegooid, ook grofvuil van bewoners uit huis kon men inleveren. Nu is er weer genoeg ruimte voor alle fietsen en scootmobielen. In 2019 volgt nog een herinrichting om de berging toegankelijker te maken.
2. Lohengrinhof: hier is geconstateerd dat er te weinig ruimte is voor alle scootmobielen, brommers en elektrische fietsen. Daarom is het uitbreiden van de berging, in het kader van markttechnisch onderhoud, aangevraagd voor de begroting van 2020. Ook zijn er op verzoek van bewoners praktische zaken aangepast in en rond het gebouw, die het wonen prettiger maken.

Magistratenveld

In het Magistratenveld was een woongroep actief, die exclusief gebruik maakte van een grote centrale ruimte. Deze ruimte is per 1 januari 2018 officieel

opgezegd en in beheer genomen door Ons Huis. Een nieuw plan voor de centrale ruimte is tot stand gekomen in samenwerking met alle huurders. Het wordt een buurthuis waar huurders en omwonenden gebruik van kunnen maken voor ontmoeting en activiteiten. Welzijnsorganisatie Stimenz vervult hierin een grote rol. Eind 2018 zijn we gestart met het verbouwen van de ruimte. De opening van de vernieuwde ruimte is maart 2019.

Herinrichting parkeerterrein IJsselkade Kuiperstraat

Op het parkeerterrein achter het woongebouw IJsselkade en Kuiperstraat plaatste Ons Huis in 2018 een slagboom. Dit om de toegenomen parkeerdruk te verminderen en te anticiperen op de herinrichting van de IJsselkade. Ons Huis zorgt er met het plaatsen van een slagboom voor dat de parkeerplaatsen op het parkeerterrein beschikbaar blijven voor de bewoners van de IJsselkade en de Kuiperstraat.





■ De bewoners van 't Palet in Apeldoorn namen in 2018 het initiatief voor een ontmoetingstuin. Ons Huis omarmde dit initiatief. "Het hele proces heeft de bewoners dichter bij elkaar gebracht", constateert bewoner Koos de Hoogt (80).

Buurtbijeenkomsten en nieuwjaarsbijeenkomsten

Ons Huis heeft samen met Stimenz en Zuid doet Samen een buurtbijeenkomst georganiseerd in de Hoge Dries. Buurtbewoners kennen elkaar niet altijd en 'botsen' soms, bleek uit meerdere signalen. Huurders hebben verschillende achtergronden en dat maakt het niet altijd gemakkelijk om een gesprek aan te gaan met burens. Het doel van een buurtgesprek was om het onderlinge contact en de leefbaarheid verbeteren. De bijeenkomst werd goed bezocht en krijgt in 2019 een vervolg.

Bewoners van de Fahrenheitstraat en Boerhaavestraat organiseerden twee bijeenkomsten met sport, spel en iets lekkers. Ook de bewoners van de Keerkring, Boterbloem, Normastraat, Gildenhove, Gijsbrechtgaarde, Heideblauwtje en de Calypsostraat organiseren gemiddeld twee keer per jaar een bijeenkomst voor bewoners. Terugkerende bijeenkomsten zijn de straatspeeldag, burendag en de nieuwjaarsbijeenkomst. Ons Huis ondersteunt daar waar het nodig is.

Woongroep 't Hoefijzer heeft in mei een open dag gehouden om nieuwe huurders te werven. Ons Huis

heeft geholpen met het foldermateriaal en een artikel over de woongroep opgenomen in het Ons Huisblad. Als gevolg van de wervingsacties hebben zich weer nieuwe belangstellenden gemeld.

De Warnsstaete en de Oranjestaete organiseren elke zes weken bijeenkomsten voor bewoners. Zo genoten bewoners in 2018 van een stampottenbuffet, een barbecue en een kerstmaaltijd. Ook de bewoners van de Steinerlaan organiseren meerdere activiteiten per jaar. In 2018 was er een paasactiviteit en barbecue. Deze laatste werd ook georganiseerd door en voor de bewoners van de Witte Wolken.

Nieuwbouw Havenpark

In 2018 zijn er huurwoningen opgeleverd in het project Havenpark, in het centrum van Apeldoorn. Nieuwe bewoners zijn actief uitgenodigd en bezocht om hen kennis te laten maken met de buurt en de aanwezige organisaties. We deden dit in nauwe samenwerking met Omnizorg, de gemeente Apeldoorn, de buurtmoestuin en Stimenz.

Gildenhove

In Gildenhove liep de verhuurbaarheid terug. Daarom is er een plan gemaakt om de verhuurbaarheid te

vergroten. Een belangrijk onderdeel van het plan was het creëren van een woongebouw dat fris en niet-institutioneel en 'ouwelijk' oogt. Daarom zijn de vloeren vervangen, is de entree aangepast en zijn de gangen op nieuw aangekleed. Verder is de leeftijdsgrens verlaagd naar 45 jaar of ouder. In 2019 volgt het aanpassen van de buitenentree, het vervangen van de verlichting door LED verlichting en het vervangen van het balkon meubilair.

Buurtteams- en beroepskrachtenoverleg

In meerdere wijken in Apeldoorn, Warnsveld en Zutphen voeren professionals van verschillende instanties overleg om problematiek en kans op gebied van zorg, welzijn en overlast te bespreken.

In De Heeze kwam het buurtteam De Heeze zeven keer bijeen. De welzijnsorganisatie Zuid doet Samen werd aan het buurtteam toegevoegd. Zij zijn ook deelnemer aan het buurtteam Staatsliedenkwartier en Rivierenkwartier. Deze buurtteams komen één keer per maand samen. Verder is er een buurtteam Osseveld-Woudhuis, buurtteam Zuidbroek en een buurtteam Zevenhuizen. Deze komen allen een aantal keren per jaar samen. In Warnsveld wordt er vierwekelijks overleg gevoerd.

Ons Huis neemt tevens zitting in de verschillende wijkplatformen binnen de gemeente. Daarin werken verschillende instanties samen aan het wijkgericht werken.

Kerstbomenactie

In 2018 koppelden we de kerstboomactie aan een aantal complexen waar we met het project wanbewoning van start zijn gegaan. In de Fahrenheitstraat heeft de groep actieve bewoners daar zelf een kerstboomfeest georganiseerd. In de Klompstraat en Sprengeweg is dit door de complexbeheerder en de woonconsulent aangeboden aan de bewoners. Gezamenlijk is de kerstboom versierd en hebben bewoners genoten van erwtensoep. Samen met Thuiszorg Waalstad hebben we aan de Duivenlaan een kerstbijeenkomst met hapjes en drankjes georganiseerd en is één van de bomen in de tuin voorzien van kerstlichtjes.

Bewonerscommissies

Aan het einde van 2018 waren er negen bewonerscommissies in de complexen van Ons Huis. In 2017 waren dat er tien. Eén commissie is gestopt vanwege onvrede over de samenwerking onderling en met Ons Huis. Bewonerscommissies overleggen met de medebewoners en met ons over diverse complex-aangelegenheden. Daarnaast zetten zij zich actief in om het onderlinge contact in het complex te verbeteren. Voorbeelden hiervan zijn de bewonerscommissies van de Haarhamer en de Boterbloem. Deze commissies organiseren jaarlijks verschillende activiteiten met en voor de medebewoners.

Aanpak woonfraude

Onder woonfraude verstaan we alle vormen van onrechtmatige bewoning, onrechtmatige verhuur van de woning, onrechtmatig gebruik van de woning, overbewoning van de woning en huisvesting van illegalen in de woning. Het doorverhuren van een woning, het onrechtmatig verhuren van kamers of hennepcultuur zijn voorbeelden van woonfraude. Sinds oktober 2010 is Ons Huis actief bezig met de uitvoering van het woonfraudebeleid.

Vanuit de gezamenlijke aanpak woonfraude zijn er in 2018 negen huurcontracten vrijwillig opgezegd. In 2017 waren dat er zes.

Aanpak overlast

In 2018 hebben we bij 177 overlastsituaties bemiddeld. In 2017 was dit 173. Bij een vijfde daarvan ging het om een burenruzie tussen twee of meer burens. We zetten daarbij in veel gevallen Buurtbemiddeling in. Een groot deel van de overlastsituaties betrof geluidsoverlast en 'leefgeluiden'. Ons Huis signaleerde bij 33 huishoudens (enkelvoudige of meervoudige) problematiek en schakelde daarvoor het Sociaal Wijkteam of zorg- en welzijnspartners. We schreven in 26 gevallen huurders aan op slecht tuinonderhoud. In dertien huishoudens was sprake van vervuiling in of om de woning of verzamelwoede (hoarding). Ons Huis werkt samen met professionele hulpverlening. De preventie van overlast blijft onze aandacht houden.

De voorraad

Mutaties

In onderstaande tabel zijn de wijzigingen in de voorraad woningen en overige verhuurde ruimten weergegeven.

	Woningen	Onzelfst Woon- eenheden	Zorgeenheden	Woonwagens standplaatsen werklocaties	Garages bergingen	Bedrijfs- ruimten
Aantal 1 januari 2018	5.655	88	166	106	92	17
Oplevering nieuwbouw	109					
Aankoop/wijziging	2					
Verkoop	-9			-4	-1	
Wijziging soort vho	-1					7
Totaal 31 december 2018	5.756	88	166	102	91	24

tabel 9: de voorraad

Verdeling van het woningbezit naar huurklasse

Bij de verdeling van het woningbezit per 31 december 2018 naar huurklasse is de indeling, voor de zelfstandige woningen, als volgt:

	Apeldoorn	Zutphen	Totaal
t/m € 417,34	308	83	391
€ 417,35 t/m € 597,30	2.727	524	3.251
€ 597,31 t/m € 640,14	847	119	966
€ 640,15 t/m € 710,68	834	149	983
Meer dan € 710,68 (vrije sector)	134	31	165
Totaal	4.850	906	5.756

tabel 10: verdeling bezit naar huurprijscategorie

Verdeling van het bezit naar woningtype

Woningtype	Apeldoorn	Zutphen	Totaal
Grondgebonden woning	2.480	530	3.010
Appartement met lift	1.263	260	1.523
Appartement zonder lift	778	113	891
Maisonnette	329	3	332
Totaal	4.850	906	5.756

tabel 11: verdeling bezit naar woningtype

Huuropzeggingen en mutatie

In onderstaande tabel staat hoeveel mutaties er zijn geweest in 2018. Het gaat hier om zelfstandige en onzelfstandige woonruimte. Op basis daarvan was de mutatiegraad in Apeldoorn 6,7%. In Zutphen bedroeg het mutatiepercentage 7,2%. In 2017 was dit respectievelijk 7,2% en 13,1%. De formule van de mutatiegraad is het aantal nieuwe verhuringen van bestaande huurwoningen ten opzichte van het totale aantal huurwoningen (exclusief de in het verslagjaar nieuw gebouwde of aangekochte woningen).

	Aantal verhuur- eenheden per	Aantal mutaties	Mutatiegraad
Apeldoorn	4.829	320	6,7%
Zutphen	906	65	7,2%
Totaal	5.735	385	6,7%

tabel 12: mutaties

Leegstand

Het gemiddelde aantal leegstandsdagen van de zelfstandige woningen is:

	2018	2017
Leegstandsdagen	11	14

tabel 13: leegstand

Dienstverlening en communicatie

Klantvisie

In 2018 ontwikkelden we samen met huurders en medewerkers onze Klantvisie. Op verschillende momenten en manieren hebben we informatie opgehaald en deze in de visie verwerkt. Zo zijn we in gesprek geweest met onze huurders bij hen aan de deur, hebben we 'klantreizen' gemaakt en zijn huurders geraadpleegd in een klantenpanel. Ook hebben we algemeen huurdersonderzoek uitgevoerd. In de klantvisie zijn ambities vertaald naar doelstellingen, klantwaarden en acties of maatregelen. De klantvisie geeft Ons Huis houvast en richting bij het continu verbeteren van de klantgerichtheid en klanttevredenheid.

Internet

Op www.onshuisapeldoorn.nl is nieuws en (huurders) informatie te vinden. Huurders kunnen via onze website allerlei zaken regelen, zoals een reparatie-verzoek indienen, overlast melden of huur opzeggen.

In vergelijking met 2017 is in 2018 het websitebezoek gestegen met 13,81%. Het actuele woningaanbod staat niet op de website van Ons Huis, maar publiceren we samen met acht andere woningcorporaties in de regio op de website Woonkeus Stedendriehoek. Daarnaast zijn we actief op Facebook, LinkedIn en Twitter.

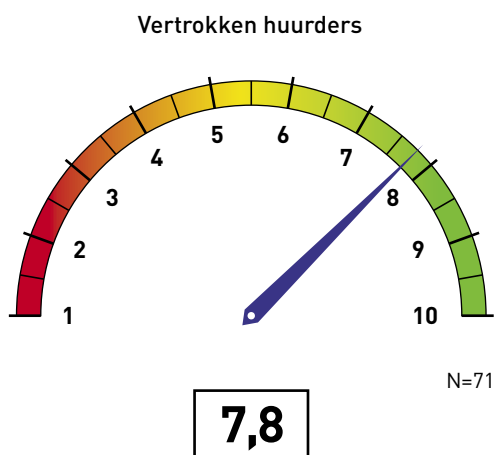
Algemeen huurdersonderzoek en doorlopende klantprocessen

Eenmaal in de twee jaar laat Ons Huis een algemeen huurdersonderzoek uitvoeren. In 2018 is dat ook het geval geweest. Net als in 2016 rolde daar een mooi cijfer uit: 7,5. Huurders zijn vooral positief over de goede service (snel, goed bereikbaar, vriendelijk) en het prettig wonen. Verbeterpunten zijn er natuurlijk ook. Zo moeten wij vaker onze afspraken nakomen en beter communiceren. In de woning zelf zijn isolatie, vocht en schimmel het grootste aandachtspunt.

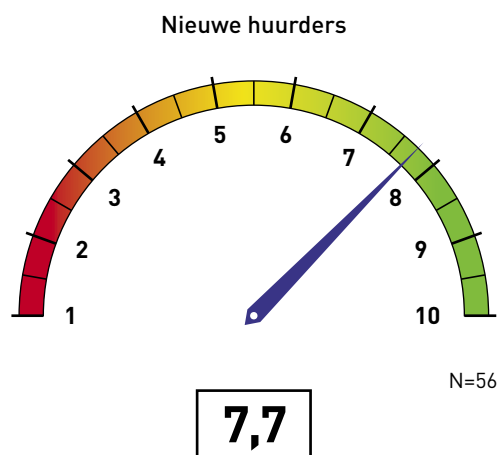
Ons Huis vraagt huurders doorlopend naar de kwaliteit van de dienstverlening met enquêtes via telefoon en

e-mail. Bij de enquête over reparatieverzoeken vragen we toestemming om terug te bellen als de klant aan- geeft nog niet tevreden te zijn. Zo geeft de enquête direct aanleiding om het beter te doen. Sinds 2014 meten we gescheiden de tevredenheid over reparatieverzoeken van de centrale verwarming. Dit is uitbesteed aan een externe partij. De resultaten zijn doorgaans positief. Voor de onderdelen waarop we wat minder scores zetten we verbeteracties in gang.

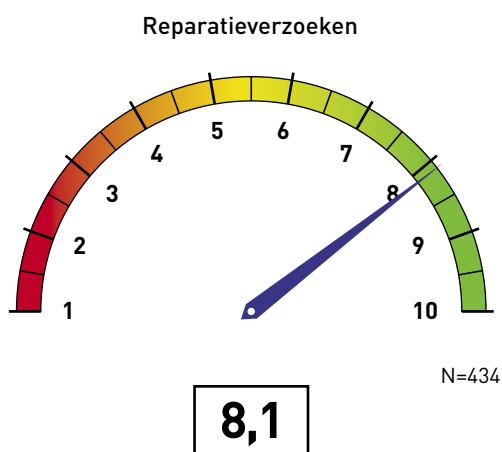
De algemene rapportcijfers voor 2018 zijn:



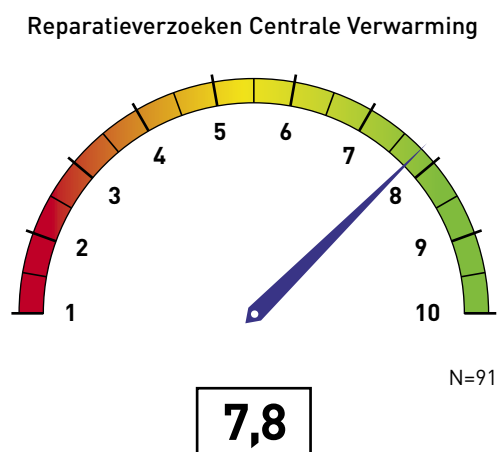
In 2017 was het een 7,5



In 2017 was het een 7,0



In 2017 was het een 8,0



In 2017 was het een 7,8

Klachtencommissie

Vanaf september 2015 heeft Ons Huis zich aangesloten bij de KLAC, de onafhankelijke klachtencommissie in de Stedendriehoek. Ook woningcorporaties Rentree Wonen, IJsseldal Wonen, Veluwonen, De Woonmensen, Ieder1 en De Goede Woning zijn hierbij aangesloten. De KLAC neemt een klacht alleen in behandeling als deze eerst is ingediend

bij de eigen verhuurder, en wanneer deze klacht niet naar tevredenheid van de huurder is afgehandeld.

De KLAC heeft in 2018 drie klachten ontvangen. Eén klacht is afgewezen. De overige twee hebben we zelf in behandeling genomen omdat deze nog niet bij Ons Huis waren ingediend.



■ Louis Heimann (foto rechts), proceseigenaar Verhuur bij Ons Huis: "De gesprekken met huurders aan de deur waren leuk, boeiend en gaven een goed beeld wat er echt leeft onder de bewoners".



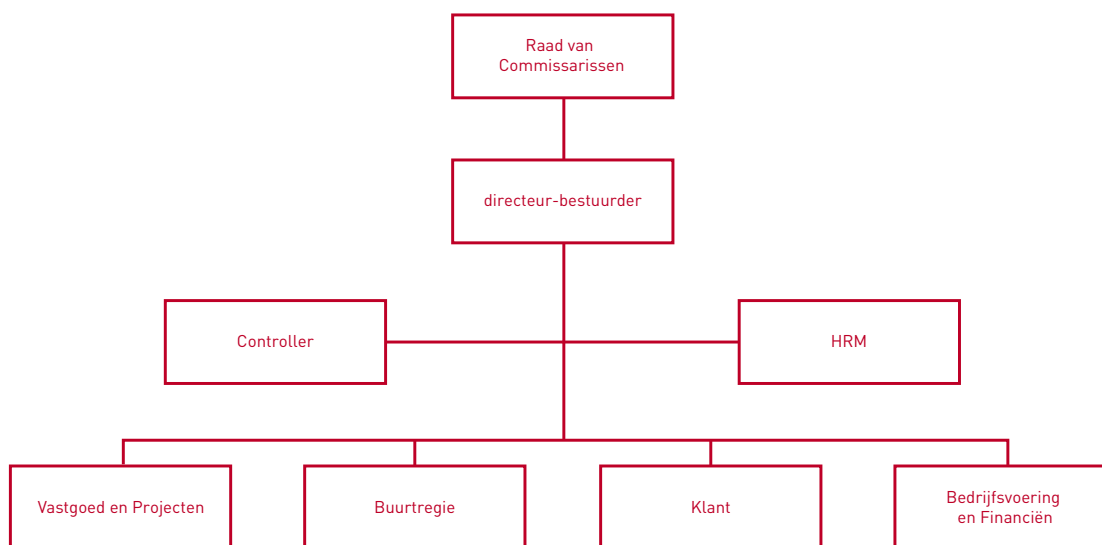
Organisatie, bestuurlijke
structuur en personeel

Organisatie

Organisatiestructuur

Sinds 2016 zijn assetmanagement en processturing leidend in onze organisatie. Hiermee sluiten we aan bij de Woningwet en kunnen we (beleids)keuzes en risico's transparant maken en legitimeren naar onze huurders, overheden en andere stakeholders. Samenwerking en kruisbestuiving binnen de organisatieonderdelen tussen medewerkers staan centraal binnen onze organisatie. Managers faciliteren en stimuleren de eigen verantwoordelijkheid van medewerkers. We hebben medewerkers die werken met passie en plezier.

Het schema hieronder laat onze organisatiestructuur per 31 december 2018 zien:



Raad van Commissarissen

Hierover is meer te lezen in het verslag van de Raad van Commissarissen (RvC) achter in dit jaarverslag.

Directeur-bestuurder

De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de RvC en stuurt de controller, senior adviseur HRM en de managers Vastgoed en Projecten, Buurtregie, Klant en Bedrijfsvoering en Financiën aan.

HRM

HRM valt rechtstreeks onder de directeur-bestuurder om zo een stevig HRM-fundament binnen de organisatie neer te zetten. De afdeling HRM is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en toepassing van een personeelsbeleid dat bijdraagt aan het realiseren van de organisatiedoelstellingen.

Controller

De controller valt sinds 1 april 2017 rechtstreeks onder de directeur-bestuurder. Hij neemt kennis van en toetst de relevante besluiten en het hieraan ten grondslag liggende besluitvormingsproces en de

onderbouwing om zijn onafhankelijke kritische rol te kunnen uitvoeren. De controller is bevoegd om, zonder tussenkomst van de directeur-bestuurder, rechtstreeks contacten te onderhouden met de voorzitters van de RvC en de auditcommissie.

Bedrijfsvoering en Financiën

Het organisatieonderdeel Bedrijfsvoering en Financiën bestaat uit de activiteiten financiën, ICT (inclusief informatieanalyse), proces- en audit controlling, officemanagement, facilitair, beleidscoördinatie, juridische zaken en communicatie. Het staat borg voor optimale financiële verslaglegging, begrotingen, analyse en (management)rapportages, inclusief treasurybeleid en integraal risicomanagement. Daarnaast is het verantwoordelijk voor het voldoen aan relevante wet- en regelgeving (compliance) en voor facilitaire processen die de primaire processen van Ons Huis ondersteunen. Communicatie, beleidscoördinatie en juridische zaken verlenen specialistische kennis en ondersteuning aan de gehele organisatie, zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau.

Buurtregie

Buurtregie stelt het complex en de buurt centraal en geeft invulling aan het assetmanagement. Het assetmanagement is gericht op het optimaliseren van het maatschappelijke en financieel rendement van de complexen. Assetmanagement wordt binnen het managementteam integraal besproken. Daarnaast is de afdeling verantwoordelijk voor het organiseren en voorbereiden van de portefeuillestrategie, huurbeleid en toewijzingsbeleid. Alle activiteiten zijn gericht op het vitaal houden van buurten, huurders in positie brengen en het waarborgen een goede woonkwaliteit. Buurtregie is op interne en externe samenwerking ingesteld en wil proactief reageren op signalen en ideeën uit de buurt en samenleving. Buurtregie staat dus dicht bij de huurder. Buurtregie pakt op wat niet-planmatig in en rond complexen afgehandeld moet worden. Dat kunnen ingewikkelde reparatieverzoeken, calamiteiten of overlastsituaties zijn, maar ook

projecten die ten doel hebben om de woonkwaliteit en de leefbaarheid te verbeteren.

Vastgoed en Projecten

Vastgoed en Projecten is gespecialiseerd in de ontwikkeling en uitvoering van het projectmatige onderhoud, de verduurzaming van het vastgoed en het realiseren van nieuwbouw. Ze bereidt het onderhoudsbeleid mede voor en ze voert het uit. De projectmatige manier van werken is onderdeel van het specialisme. Hierdoor worden de kwaliteit, doorlooptijd, de inzet van middelen en de klanttevredenheid binnen de projecten optimaal beheerst. Daarnaast werkt de afdeling nauw samen met de afdeling Klant die de onderhoudsverzoeken inplant. Ook is de afdeling mede verantwoordelijk voor het (meer-)jaren onderhoudsbeleid. De voorbereiding van dit onderhoudsbeleid vindt plaats binnen de kaders van het assetmanagement.



■ Het Managementteam (MT) en de directeur-bestuurder van Ons Huis.

Klant

Het organisatieonderdeel Klant is verantwoordelijk voor een professionele, klantgerichte, efficiënte en doelmatige uitvoering van de individuele klantprocessen van Ons Huis. Dit betreft vooral de processen rondom huur en verhuur, verkoop, huurincasso en reparatieverzoeken. Alle diensten voor individuele klanten komen op deze afdeling bijeen. Het organisatieonderdeel bestaat uit een frontoffice (het KSC) en een backoffice (team Verhuur en team Huurincasso) en is tevens verantwoordelijk voor het inplannen en bewaken van alle reparatieverzoeken. De eerder genoemde processen genereren samen het merendeel van de klantvragen, waarvan 80% door het KSC in één keer moet worden beantwoord. De afdelingen zijn zo ingericht dat er zo min mogelijk afdeling overschrijdende processen zijn die de afhandeling van klantvragen vertragen. Klanttevredenheid staat hoog in het vaandel.

Bestuurlijke structuur

Bestuur en toezicht

De directeur-bestuurder vormt het bestuur van woningstichting Ons Huis. Het intern toezicht berust bij de Raad van Commissarissen. Het bestuur van Ons Huis wordt gevormd door Arjen Jongstra. Hij is in 2016 voor een periode van vier jaar benoemd, met daarbij de mogelijkheid voor één keer met vier jaar te verlengen. De Raad van Commissarissen heeft bij de aanstelling de principes van de Governancecode toegepast en aan alle vereisten voldaan zoals gesteld in de nieuwe Woningwet. Aangezien het bestuur uit één persoon bestaat, is een evenwichtige rolverdeling op basis van geslacht niet van toepassing. De samenstelling van de Raad van Commissarissen staat vermeld in het verslag van de Raad over het intern toezicht.

Persoonlijke gegevens directeur-bestuurder

De heer A. Jongstra (geboortedatum 24 juli 1968) is sinds 1 september 2016 directeur-bestuurder van Ons Huis.

Beloning directeur-bestuurder

De heer A. Jongstra heeft in 2018 een totaal vast bruto inkomen van 134.330 euro ontvangen. Zijn inkomen is door de Raad van Commissarissen vastgesteld op basis van de beloningscode voor

bestuurders van woningcorporaties en vastgelegd in een remuneratierapport. Er is geen variabele beloning overeengekomen. De fiscale bijtelling voor het privégebruik van een bedrijfsauto bedroeg in 2018 0 euro. Voor inkomen op termijn is 21.643 euro aan pensioenpremies afgedragen. De bezoldiging van de directeur-bestuurder bedraagt daarmee op basis van de Wet Normering Topinkomens (WNT) 155.973 euro. Vanwege haar omvang en de omvang van de gemeente is Ons Huis ingedeeld in klasse F, wat voor de betreffende periode in 2018 een bezoldigingsmaximum oplevert van 156.000 euro. Daarmee voldoet de bezoldiging aan de WNT. Eventuele vergoedingen aan de directeur-bestuurder uit hoofde van aan zijn functie gerelateerde externe bestuursfuncties worden rechtstreeks aan Ons Huis Woningstichting overgemaakt.

Vertegenwoordiging en nevenfuncties

De directeur-bestuurder vertegenwoordigt Ons Huis in de navolgende organen (situatie per 31 december 2018):

- Bestuur stichting Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties Apeldoorn (VSW);
- Bestuur stichting Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn (BWSA);
- Lid Raad van Bestuur stichting Woonkeus Stedendriehoek;
- Diverse overlegplatforms van de gemeente Apeldoorn en gemeente Zutphen;
- Lid bestuur bouwsociëteit Stedendriehoek;
- Bestuurslid Aedes.

Overige nevenfuncties:

- Regionale Scholengemeenschap Pantarijn (Branche: Onderwijs) (Functie: Voorzitter Raad van Toezicht);
- Stichting Paviljoen Bakkershaag (Stichting t.b.v. tennisvereniging) (Functie: Voorzitter van het stichtingsbestuur).

Permanente educatie directeur-bestuurder

	Punten
Totaal A. Jongstra 2016	87,0
Totaal A. Jongstra 2017	9,5
Totaal A. Jongstra 2018	32,5
Behaald A. Jongstra 2016 t/m 2018	129,0
Benodigd bestuurder 2016 t/m 2018	108,0

De belangrijkste besluiten van het bestuur van Ons Huis in 2018:

- Treasurystatuut (geactualiseerd);
- Treasuryjaarplan 2018;
- Toekennen periodieken medewerkers en vaststellen salarissen per 1 januari 2018;
- Vaststelling van de jaarstukken 2017;
- Het Bod en de prestatieafspraken met de gemeenten Apeldoorn en Zutphen;
- Vaststellen huurverhoging 2018;
- Vaststelling van de begroting 2019 en meerjarenbegroting 2019-2028;
- Update investeringsstatuut;
- Gewijzigde functieprofielen;
- Beleid wanbewoning;
- Privacybeleid en privacyverklaring;
- ICT-beleidsplan;
- Allonge portefeuillestrategie, bezit Warnsveld;
- Statutenwijziging (o.g.v. veegwet);
- Aanpassing inkoop- en aanbestedingsbeleid i.v.m. woningwet;
- Realisatie project St. Elisabeth.

Werkgebied

Ons Huis valt onder de woningmarktregio “Zwolle/Stedendriehoek”. Vanuit de nieuwe Woningwet mogen corporaties maar actief zijn in één woningmarktregio. Alleen in dit werkgebied mogen woningcorporaties investeren in nieuwbouw. Het woningbezit van Ons Huis is gelegen in de gemeenten Apeldoorn en Zutphen en valt binnen deze woningmarktregio.

Daarnaast participeert Ons Huis in de CV Heyendaal en is daarmee indirect eigenaar van een derde deel van 207 zelfstandige wooneenheden voor studerende jongeren in Nijmegen. Nijmegen valt onder de woningmarktregio Arnhem/Nijmegen. Ons Huis mag in andere regio's waar ze bezit heeft, het huidige bezit blijven beheren en herstructureren. Het verbod op nieuwbouw en aankoop van bestaande woningen buiten de eigen woningmarktregio geldt daarnaast niet voor deze categorie van studentenhuisvesting (categorale instellingen).

Administratieve organisatie

Ons Huis beschikt over een geïntegreerd Handboek AO/KM (Administratieve Organisatie en Kwaliteit Management). Deze is recent geactualiseerd.

De proces- en audit controller maakt voor de procesbeschrijvingen gebruik van de softwaretoepassing Mavim. In 2018 zijn procesaudits uitgevoerd waaruit verschillende verbetervoorstellen naar voren kwamen, die zijn of worden opgepakt. Ook zijn processen herschreven en (nieuw) beschreven. De proces- en audit controller rapporteert aan de controller. Uitkomsten van de procesaudits worden ook aan de directeur-bestuurder, proceseigenaar, verantwoordelijk MT-lid en Manager Bedrijfsvoering & Financien gerapporteerd.

Personeel

Personeelssamenstelling

De fusieorganisatie Ons Huis is per 1 januari 2018 gestart met 64 mensen (55,24 fte's). Hier zijn ook twee medewerkers bij inbegrepen die per 1 januari 2018 in dienst zijn gekomen. Op 31 december 2018 werkten er bij Ons Huis 65 mensen (56,96 fte).

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuim was in 2018 vrijwel gelijk aan het gemiddelde in de sector, namelijk 3,22%. In 2017 was het ziekteverzuim 3,17%. Het gemiddelde aantal verzuimmeldingen per werknemer, ook wel de verzuimfrequentie genoemd, nam af van 1,17% in 2017 naar 1,04% in 2018. Het aantal verzuimmeldingen nam in 2018 af, maar de verzuimduur nam toe waardoor het verzuimpercentage hoger is dan in 2017. Ons Huis zet in op het beperken en voorkomen van langdurend verzuim. Langdurig zieken worden intensief begeleid bij hun re-integratie, met mogelijke ondersteuning door externen.

Beoordelen en belonen

Per 1 januari 2018 is een nieuwe beoordelings- en beloningsregeling van kracht gegaan. De focus van de nieuwe regeling ligt op het bijdragen aan de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker en doelstellingen van Ons Huis. Dat wordt gerealiseerd door meer ruimte te geven aan initiatieven van de medewerker, maar ook door duidelijke doelen te stellen en te sturen op resultaat en gedrag. Binnen de regeling is ruimte en aandacht voor het opstellen van een Persoonlijk Ontwikkelplan (POP) op initiatief van de medewerker en/of de leidinggevende. In 2019 wordt de regeling geëvalueerd.

Opleidingen

Na een tijdelijke verhoging van het opleidingsbudget in 2017 en 2018, dit met als doel om te kunnen investeren in de ontwikkeling van medewerkers, is voor 2019 het opleidingsbudget weer bijgesteld naar het gebruikelijke percentage. Voor medewerkers die in 2018 in dienst kwamen, zijn de trainingen feedback en omgaan met agressie uit 2017 opnieuw aangeboden. Verder is, naast persoonlijke trajecten om kennis en vaardigheden te ontwikkelen, geïnvesteerd in een in-company training Awareness AVG. Daarnaast heeft een aantal medewerkers opleidingen gevolgd in het kader van hun loopbaan, die zijn gefinancierd uit het Individueel Loopbaanontwikkelingsbudget.

Woondiensten Cafetaria Systeem

Op basis van de CAO Woondiensten hebben medewerkers de mogelijkheid keuzes te maken via het Woondiensten Cafetariasysteem. Met behulp van dit systeem kan een medewerker zijn of haar arbeidsvoorwaardenpakket toesnijden op de eigen wensen. In 2018 heeft ongeveer 85% van het personeel gebruikgemaakt van de mogelijkheden van het cafetariasysteem.

Bedrijfshulpverlening

Ons Huis heeft tien medewerkers die gediplomeerd zijn voor Bedrijfshulpverlening (BHV). Drie van de tien zijn volledig gediplomeerd EHBO. In 2018 zijn ook de vakmannen BHV'er geworden. Hiermee voldoet Ons Huis ruim aan de wettelijk gestelde eisen voor Bedrijfshulpverlening. Jaarlijks volgen de BHV-ers cursussen om goed getraind te blijven. Ook vonden er in 2018 weer oefeningen plaats.

Risico Inventarisatie & Evaluatie

Eind 2015 is een Risico Inventarisatie & Evaluatie (RIE) gehouden. In 2016 heeft dit geleid tot een plan van aanpak RI&E. Vrijwel alle acties uit het Plan van Aanpak zijn inmiddels afgerond. In 2018 hebben preventieve medische onderzoeken plaatsgevonden. De voortgang van de nog openstaande acties uit het plan van aanpak wordt minimaal jaarlijks binnen de vergaderingen van de OR en het MT besproken.

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

Eind 2018 hebben we een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) afgenomen. Het betreft de tweede meting in een serie van vier. Om de twee jaar nemen we een nieuw onderzoek af. In 2019 gaan medewerkers en MT actief aan de slag met de resultaten van het onderzoek. Medewerkers kunnen hun eigen resultaten zien en vergelijken met de resultaten van het team, de organisatie en de benchmark.

Personeelsvisie

Conform CAO is in oktober 2018 een traject gestart om vorm te geven aan de strategische personeelsplanning van Ons Huis. De strategische personeelsplanning is 'Personeelsvisie' genoemd omdat deze naam beter weergeeft wat er mee beoogd wordt: een gezamenlijke, strategische visie op de personele bezetting van Ons Huis. In een reeks bijeenkomsten is het MT op methodische wijze tot een analyse van het personeelsbestand en een viertal speerpunten gekomen. Deze geven de komende jaren richting aan de (strategische) beslissingen betreffende het personeelsbestand.



Financiële continuïteit

Resultaat

Over 2018 heeft Ons Huis een bedrijfsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening (voor waardeveranderingen) verantwoord van 9,0 miljoen euro tegen 8,6 miljoen euro in 2017. Daarmee laten we een stabiel en gezond exploitatieresultaat zien. Het totale bedrijfsresultaat wordt sterk beïnvloed door de waardeveranderingen van ons vastgoed. Deze waardeveranderingen leveren geen bijdrage aan de kasstroom en zijn door ons niet of nauwelijks te beïnvloeden, maar hebben wel een grote invloed op de waarde van het vastgoed en daarmee op het resultaat. Het totale (boekhoudkundig-)resultaat over 2018 bedraagt 74 miljoen euro tegen negatief 3 miljoen euro in 2017. Hieronder analyseren we het resultaat ten opzichte van 2017.

(bedragen x € 1.000)	2018	2017	Vershil
Exploitatie vastgoedportefeuille	19.475	19.666	-191
Verkocht vastgoed in ontwikkeling	-29	110	-139
Verkoop vastgoedportefeuille	477	383	94
Overige activiteiten	0	-1	1
Overige organisatiekosten	-2.218	-2.588	370
Leefbaarheid	-851	-954	103
Financiële baten en lasten	-7.847	-8.001	154
Bedrijfsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening (voor waardeverand.)	9.007	8.615	392
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	65.540	-11.473	77.013
Bedrijfsresultaat na waardeverand. voor voor belastingen	74.547	-2.858	77.405
Vennootschapsbelasting	-2.037	-1.027	-1.010
Resultaat na belastingen	72.510	-3.885	76.395
Resultaat deelnemingen	1.340	1.141	199
Groepsresultaat na belastingen	73.850	-2.744	76.594

Analyse

Exploitatie vastgoedportefeuille

Het netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille nam af met 0,2 miljoen euro en bleef relatief gezien vrijwel gelijk. De huren namen met ca. 1,7 miljoen euro af. Dit werd met name veroorzaakt door een incidentele vooruitbetaling van huurontvangsten van 2 miljoen euro in 2017 en betrof (gedeeltelijk) afkoop van toekomstige huurinkomsten door een zorginstelling. Hier tegenover staan lagere kosten van onderhoud (2,6 miljoen euro) en lasten verhuur en beheer (0,2 miljoen euro). De overige directe exploitatiekosten namen toe met ruim 1 miljoen euro. Dit is het gevolg van de hogere verhuurderheffing en de opgelegde saneringsheffing.

Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

In 2018 zijn nagekomen kosten van in eerdere jaren afgeronde projecten verantwoord.

Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille

Dit resultaat is sterk afhankelijk van het aantal en type woningen dat verkocht wordt en de boekwaarde (marktwaaarde in verhuurde staat) hiervan. In 2018 werden in totaal negen woningen verkocht (2017: 14). In 2018 werden drie teruggekochte koopgarant woningen verkocht (2017: 0).

Overige organisatiekosten

Deze kosten nemen af met bijna 0,4 miljoen euro. In 2017 zijn fusiekosten verantwoord en in 2018 zijn de effecten van de integratievoordelen van de fusie zichtbaar op kostenniveau.

Waardeveranderingen vastgoedportefeuille

Deze post heeft het grootste effect op het uiteindelijke resultaat. Hierin is namelijk begrepen de waardeontwikkeling van het vastgoed in exploitatie. Nam in 2017 de marktwaaarde in verhuurde staat af

met 1,9 miljoen euro; in 2018 nam deze toe met 70 miljoen euro. Dit komt met name door marktontwikkeling, maar in mindere mate ook door aanpassingen in het Handboek modelmatig waarderen. In onderstaande paragraaf 'waardering vastgoed' wordt nader ingegaan op de ontwikkeling van de waarde van het vastgoed in exploitatie.

De in deze post begrepen overige waardeveranderingen namen af van negatief 9,6 miljoen euro naar negatief 3,7 miljoen euro. In 2017 was hierin de verwerking begrepen van de onrendabele top op in aanbouw genomen projecten Korrelhoed (61 sociale huurwoningen Apeldoorn) en Havenpark (41 sociale huurwoningen Apeldoorn) en de renovatie Frederikseplein e.o. (Warnsveld) ad 7,2 miljoen euro. In 2018 is de onrendabele top van het project Julianapark (41 sociale huurwoningen) begrepen en gedeeltelijke terugname van de onrendabele top op de in beide nieuwbouwprojecten waarvan in 2017 de onrendabele top was verwerkt. De terugname werd veroorzaakt door enerzijds lagere stichtingskosten en anderzijds aanpassingen in het Handboek modelmatig waarderen.

In 2018 is het project Kanaalzone Vlek 1 afgewaardeerd met 1,2 miljoen euro, aangezien de (tijdelijk) nog geëxploiteerde opstallen worden gewaardeerd onder Vastgoed in exploitatie.

Financiële baten en lasten

De financiële baten en lasten verbeterden per saldo met 150.000 euro. Dit is gevolg van een lichte afname van de rentelasten en activering van rente op projecten in ontwikkeling.

Vennootschapsbelasting

Per saldo bedroeg de belastingdruk over 2018 2 miljoen euro tegen 1 miljoen euro in 2017. Doordat de fiscale waardering erg afwijkt van de commerciële waardering, ontstaan fiscaal totaal andere resultaten dan commercieel met de bijbehorende belastingdruk.

Resultaat deelnemingen

Het resultaat van de deelneming Ons Huis Ontwikkeling Vastgoed B.V. (OHOV) bedroeg over 2018 ruim 1.000 euro tegen 98.000 euro in 2017. De deelneming is in 2018 opgeheven. Het aandeel in het resultaat 2018 van CV Heyendaal bedroeg voor Ons Huis ruim 1,3 miljoen euro tegen 1 miljoen euro in 2017.

Waardering vastgoed

Op grond van de nieuwe Woningwet waarderen corporaties met ingang van boekjaar 2016 het vastgoed in exploitatie op marktwaarde in verhuurde staat. Deze marktwaarde dient te worden bepaald aan de hand van het hiervoor uitgebrachte 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde'. Ons Huis beschikt hiervoor over een Taxatie Management Systeem (TMS). Ons Huis hanteert de basisversie van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde' voor woongelegenheden, MOG, intramuraal vastgoed, woonwagens en standplaatsen en parkeergelegenheden. Voor BOG, hanteert Ons Huis verplicht de full versie van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde', omdat de huursom van dit vastgoed meer bedraagt dan 5% van de totale huursom van de niet-DAEB tak. Dit vastgoed is integraal getaxeerd door een gecertificeerd taxateur.

Marktwaarde in verhuurde staat

Enkele argumenten die ten grondslag liggen aan de keuze voor marktwaarde als waarderinggrondslag voor het bezit van woningcorporaties zijn:

- Het maakt corporaties transparanter en beter onderling vergelijkbaar en ook beter vergelijkbaar met marktpartijen. Onder andere door de uniforme en beleidsvrije berekeningssystematiek. Ook geeft het inzicht in de verschillen in het behaalde rendement ten opzichte van het in de markt haalbare rendement.
- Waarderen op marktwaarde stimuleert de professionalisering van de vastgoedsturing. Ons Huis gaat de marktwaarde ook gebruiken bij besluitvorming over het bezit in het kader van het assetmanagement.

Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de beleidswaarde:

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat welke hiervoor is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt.

Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse oordelen en schattingen. Dit is inherent aan het toepassen van de geldende verslaggevingsstandaarden. In het bijzonder is dit van toepassing op de bepaling van de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie. De waardebepaling van het vastgoed (terug te vinden



■ In het Havenpark in Apeldoorn realiseerden we 41 nieuwe sociale huurwoningen.

in de marktwaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap en tevens betreft dit de grootste schattingpost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

De beleidswaarde is eerst gedurende 2018 ingevoerd, waarbij dit waardebegrip nog in ontwikkeling is. Overeenkomstig de regelgeving is geen vergelijkend cijfer ultimo 2017 bepaald, reden waarom in het overgangsjaar 2018 geen ontwikkeling in de beleidswaarde kan worden toegelicht. Verdere ontwikkeling van dit waardebegrip zal kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende

perioden, onder meer samenhangend met:

- Aanpassing van de huurstijgingsparameter: bij bepaling van de beleidswaarde is de (bij mutatie van de woning te realiseren) markthuur aangepast naar de streefhuur.
- In de praktijk bepaalt Ons Huis bij mutatie de nieuwe huur mede rekening houdend met passend toewijzen en afspraken met de huurdersvereniging over huursomstijging. Dit betekent dat de ingerekende streefhuur niet c.q. niet altijd direct bij mutatie wordt gerealiseerd, waarbij als 'afslag' de beste schatting is verwerkt.
- Bepaling van de toegepaste disconteringsvoet,

welke ultimo 2018 in de beleidswaardebepaling niet is aangepast ten opzichte van de in het Handboek modelmatig waarden marktwaarde 2018 opgenomen disconteringsvoet voor het type vastgoedbezit en regio waarin Ons Huis actief is. Dit ondanks dat door het in de beleidswaarde inrekenen van een lagere huur (betaalbaarheid) en hogere kwaliteit (onderhoud) een lager risico-profiel kan worden verondersteld.

- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van onderhoudskosten versus investeringen en/of toerekening van niet direct vastgoedgerelateerde bedrijfslasten.
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van beheerskosten).

Beleidsmatige beschouwing op het verschil tussen de Marktwaaarde en de Beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie:

Per 31 december 2018 is in totaal 363 miljoen euro aan ongerealiseerde herwaarderings in het eigen vermogen begrepen (2017: 297 miljoen euro) uit hoofde van de waardering van het vastgoed in exploitatie tegen marktwaarde in verhuurde staat. De waardering van dit vastgoed is in overeenstemming met het Handboek modelmatig waarden bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Ons Huis. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het DAEB-bezit in exploitatie te realiseren, zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen. Omdat de doelstelling van Ons Huis is om duurzaam te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar zelf niet in kunnen voorzien, wordt van het vastgoed in exploitatie slechts een zeer beperkt deel vervreemd. Daarnaast wordt bij mutatie van de woningen slechts in uitzonderingsgevallen de huur verhoogd tot de markthuur en zijn de werkelijk onderhouds- en beheerslasten hoger dan ingerekend in de marktwaarde. Dit laatste vloeit voort uit de beoogde kwaliteit- en beheersituatie van Ons Huis. Dit betekent dat slechts een deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde (en daarmee van het eigen vermogen) in de toekomst zal worden gerealiseerd.

Het bestuur van Ons Huis heeft een inschatting gemaakt van het gedeelte van het eigen vermogen dat bij ongewijzigd beleid niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Deze schatting ligt in lijn met het verschil tussen de beleidswaarde van het bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat en bedraagt ca. 322 miljoen euro. Dit verschil is als volgt te verklaren (x € 1.000):

	DAEB vastgoed in exploitatie	Niet-DAEB vastgoed in exploitatie
Marktwaaarde in verhuurde staat	680.780	46.610
1. Beschikbaarheid (door exploiteren)	-132.343	-8.517
2.a Betaalbaarheid (huren)	-83.810	-4.744
2.b Betaalbaarheid (verh. heffing)	-28.554	-1.129
3. Kwaliteit (onderhoud)	-37.122	-2.851
4. Beheer (beheerkosten)	-21.592	-1.709
	<u>-303.421</u>	<u>-18.950</u>
Beleidswaarde	377.359	27.660

Dit impliceert dat circa 59% 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 onderhevig.

Waardeveranderingen

Jaarlijkse mutaties in de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie worden verwerkt via het resultaat. Door deze systematiek is het resultaat jaarlijks onderhevig aan grote schommelingen. De waardeontwikkeling van het vastgoed wordt voor een belangrijk deel bepaald door marktomstandigheden en door de mutatiegraad van de betreffende waarde-ringscomplexen. Dit zijn factoren waar Ons Huis niet of nauwelijks invloed op kan uitoefenen. De niet gerealiseerde waardeveranderingen (puur het gevolg van gewijzigde marktwaarde) van de vastgoed-portefeuille bedragen in 2018 positief 70,2 miljoen euro tegen negatief 1,9 miljoen euro in 2017. Enkele redenen van de (per saldo) positieve waarde-ontwikkeling in 2018 van 70,2 miljoen euro zijn (in € miljoen):

- Parameteraanpassingen a.g.v. validatie handboek	-/- 16,9
- Dalende disconteringsvoet (gem. van 7,52 naar 6,76)	36,9
- Leegwaardestijging	24,8
- Mutatie objectgegevens	12,7

Vermogensontwikkeling

Het vermogen op basis van de jaarrekening 2017 bedroeg 469 miljoen euro. Door het resultaat over 2018 ad positief 74 miljoen euro nam het vermogen ultimo 2018 toe tot 543 miljoen euro.

Deelnemingen

Ons Huis beschikte over een 100% deelneming Ons Huis Ontwikkeling Vastgoed B.V. Aangezien in Ons Huis Ontwikkeling Vastgoed B.V. geen activiteiten meer plaats vonden is de B.V. in 2018 opgeheven.

Treasury

Algemeen

Een groot gedeelte van het bezit van woningcorporaties is gefinancierd met aangetrokken leningen. Treasury vormt daardoor een belangrijk onderdeel van de financiële huishouding bij woningcorporaties. Doel van de treasuryfunctie is het indekken en spreiden van renterisico's, het toetsen van de financierbaarheid van alle (geplande) activiteiten, het aantrekken van benodigde financiering, optimalisatie van de financieringsstructuur van Ons Huis en het minimaliseren van de rentelasten. Ons Huis heeft

een aantal organisatorische maatregelen genomen om de treasuryfunctie op een goede wijze te laten functioneren.

Reglement Financieel beleid en beheer

Op grond van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv) heeft Ons Huis in 2016 een reglement Financieel Beleid en Beheer (verder: Reglement) vastgesteld. Het Reglement is opgesteld om ervoor te zorgen dat de financiële continuïteit niet in gevaar wordt gebracht, zodat Ons Huis haar volkshuisvestelijke doelstellingen blijvend kan realiseren. In dit reglement zijn ook specifieke treasury-bepalingen opgenomen met bepalingen uit de wet, die nader zijn uitgewerkt in het treasury-statuut. Bij dit reglement is in 2017 op grond van de Veegwet op de nieuwe Woningwet door Ons Huis een addendum vastgesteld. Dit addendum is goedgekeurd door Raad van Commissarissen en door de Autoriteit woningcorporaties (Aw).

Treasurystatuut

Het beleid dat Ons Huis voert op het gebied van treasury is vastgelegd in het treasurystatuut. Binnen dit statuut staat de organisatie van de treasuryfunctie, de wijze van besluitvorming, de verantwoording en de informatievoorziening beschreven.

Treasurycommissie

Periodiek vindt overleg plaats over treasury aan-gelegenheden in de treasurycommissie. De treasury-commissie bestaat uit de volgende functionarissen: manager Bedrijfsvoering en Financiën (voorzitter); directeur-bestuurder; controller en een extern adviseur (externe treasurer). De treasurycommissie handelt binnen de kaders van het treasurystatuut en het treasuryjaarplan. De treasurycommissie is in 2018 viermaal bijeen geweest. Tijdens deze bijeenkomsten kwamen onder andere marktontwikkelingen, beschikbaarheid van financiering, borgingsplafond, liquiditeitsprognoses, schuldrest per verhuureenheid, beoordelingskader WSW en renterisico's aan de orde. Bovendien zijn de voor- genomen transactievoorstellen besproken.

Treasuryjaarplan

In het treasuryjaarplan worden de belangrijkste treasury-acties van Ons Huis voor het komende jaar beschreven. Het treasuryjaarplan is gebaseerd op de goedgekeurde meerjarenbegroting en meerjarenprognoses en wordt vastgesteld door

de directeur-bestuurder en goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. Door goedkeuring van het treasuryjaarplan, geeft de Raad van Commissarissen toestemming aan de directeur-bestuurder om, ten behoeve van de DAEB-activiteiten (en binnen de van toepassing zijnde externe en interne 'spelregels'), financiering aan te trekken, tot maximaal het door het WSW afgegeven borgingsplafond. Acties die niet binnen de kaders van dit treasuryjaarplan vallen, moeten ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen voorgelegd worden. Uitzondering hierop zijn acties die een expliciet uitvloeisel zijn van het voldoen aan wet- en regelgeving; daarvoor bestaat een informatieplicht aan de Raad van Commissarissen.

Financieringsbevoegdheid treasury

Ons Huis moet te allen tijde aan haar financiële verplichtingen kunnen voldoen. Zij trekt hiertoe, indien noodzakelijk, leningen aan met borging door het WSW (mits ten behoeve van DAEB). Het WSW stelt borgingsruimte beschikbaar door middel van het door haar vastgestelde borgingsplafond. Dit borgingsplafond betreft het maximale bedrag aan door het WSW te borgen financiering, in het van toepassing zijnde jaar. De hoogte van het borgingsplafond is (mede) afhankelijk van de financieringsbehoefte conform de dPi-opgaaf. Ons Huis heeft in 2018 een borgingsplafond van 211,7 miljoen euro voor ultimo 2019 ontvangen.

Scheiding van DAEB en niet-DAEB

Ons Huis heeft voor een administratieve scheiding van DAEB en niet-DAEB gekozen. In het, door Aw goedgekeurde, scheidingsvoorstel is opgenomen dat de niet-DAEB tak een startliquiditeit toekent van 0,75 miljoen euro en een interne lening verstrekt aan de niet-DAEB tak met de volgende modaliteiten:

- hoofdsom 20 miljoen euro;
- aflossing ten minste 50% in 2021 en 100% in 2026;
- rente 4,15% op jaarbasis.

Op basis van de huidige niet-DAEB prognoses wordt verwacht dat er geen financieringsbehoefte zal ontstaan in deze tak. Op dit moment is er echter wel een maatschappelijk discussie over de rol van corporaties in het ontwikkelen van midden-huur woningen. Het is niet uitgesloten dat Ons Huis op grond hiervan op termijn ook woningen in deze categorie zal ontwikkelen waardoor er toch een financieringsbehoefte ontstaat. Overtollige middelen in de niet-DAEB

worden hierom met ingang van 2018 niet meer als extra aflossing op de interne lening afgestort aan de DAEB-tak, maar door middel van een interne renteloze lening uitgeleend aan de DAEB-tak. Door deze lening direct opeisbaar te maken, kan hiermee (al dan niet gedeeltelijk) in toekomstige behoefte worden voorzien. In 2018 is 600.000 euro door de niet-DAEB-tak uitgeleend aan de DAEB-tak.

Langlopende schulden

De langlopende schulden (inclusief het kortlopend deel) van Ons Huis nam in 2018 toe met 1,2 miljoen euro. Ter financiering van de aflossingen en investeringen werden nieuwe leningen aangetrokken van 10 miljoen euro. In 2018 werd 0,8 miljoen euro afgelost op de leningen en werd 8 miljoen euro teruggeplaatst op de roll-over leningen. Ons Huis beschikt over uitsluitend geborgde financiering. Het gemiddelde rentepercentage van de op 31 december 2018 aanwezige leningen is 3,95% en nam daarmee licht toe. De oorzaak hiervan is dat de langjarige nieuwe leningen een hoger rentepercentage kennen (1,535 en 1,765%) dan de roll-over leningen waarop ultimo 2018 is teruggeplaatst.

Liquiditeiten

Het saldo liquide middelen nam in 2018 af van 6,8 miljoen euro naar 6,4 miljoen euro. Ons Huis beschikt over 3 miljoen euro kredietfaciliteit bij de huisbankier, hiervan is ultimo 2018 geen gebruik gemaakt. Ook beschikt Ons Huis over twee roll-over leningen van ieder 5 miljoen euro waarop ultimo 2018 in totaal 2 miljoen euro was opgenomen. Op basis van de meerjarenbegroting zijn de operationele kasstromen de komende jaren positief. Deze positieve kasstromen worden aangewend voor de financiering van (nieuwbouw- en duurzaamheid)investeringen.

Derivaten

Volgens het treasurystatuut van Ons Huis mogen rente-instrumenten worden ingezet om renterisico's af te dekken. Het doel hiervan is dat lange rentevast perioden mogelijk zijn zonder hoge liquiditeitsopslagen voor de onderliggende lening. Bovendien kunnen we op deze wijze flexibiliteit bereiken door het ontkoppelen van lening en rentelooptijd. Er zijn randvoorwaarden in het statuut opgenomen om risico's te vermijden of te beperken. Ons Huis beschikt op dit moment niet over derivaten.

Belastingen en andere heffingen

Vennootschapsbelasting

Ons Huis is belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting sinds 1 januari 2008. Er bestond een fiscale eenheid met de 100% deelneming Ons Huis Ontwikkeling Vastgoed B.V. Deze deelneming is in 2018 ontbonden waardoor geen sprake meer is van een fiscale eenheid. De aanslagen tot en met 2016 (van Ons Huis) zijn definitief door de fiscus opgelegd. Dit leidde niet tot wijzigingen. De aangifte 2016 van WBW is ingediend. Ten opzichte van de schatting in de jaarrekening 2017 gaf dit een positief effect van 264.000 euro. De aangifte 2017 van Ons Huis is afgerond en wordt binnenkort ingediend. Ten opzichte van de schatting in de jaarrekening 2017 gaf dit een positief effect van 246.000 euro. Voor verschillen tussen fiscale en commerciële waardering zijn latenties gevormd, voor zover sprake is van verrekenbare tijdelijke verschillen. De aanpassing van de toekomstige tarieven van de vennootschapsbelasting veroorzaakt (per saldo) een vermindering van de latenties van ruim 1 miljoen euro.

Verhuurderheffing

In 2018 heeft Ons Huis de opgelegde verhuurderheffing voldaan van 4,67 miljoen euro (2017: 4,01 miljoen euro). De totale belastingdruk (lokaal en rijks) bedraagt in 2018 ruim 2,5 maandhuren. Dit zal naar verwachting nog verder toenemen onder andere door de fiscale beperking van renteaftrek (ATAD). Hiermee wordt Ons Huis enorm beperkt in haar investeringsmogelijkheden.

Saneringsheffing

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw legde in 2018 aan Ons Huis een saneringsheffing op van afgerond 406.000 euro. Voor 2019 tot en met 2023 dienen corporaties rekening te houden met een heffing van 1% van de huursom van de woongelegenheden. Voor Ons Huis betekent dit ruim 400.000 euro per jaar.

Bijdrageheffing Autoriteit woningcorporaties (Aw)

In de herzieningswet is bepaald dat toegelaten instellingen met ingang van 1 juli 2015 de kosten van het toezicht op de sector door de Aw moeten betalen. De kosten hiervan voor Ons Huis bedroegen in 2018 38.000 euro.

Financiële oordelen van externe partijen

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

Het WSW verklaarde in 2018 dat Ons Huis zowel de afgelopen jaren als in de prognoses ruim voldoet aan de normen van de financiële ratio's van het WSW. Naar aanleiding van de beoordeling van de '24 business risk' is met het WSW gesproken over de fusie met WBW, het project Frederikseplein, de portefeuillestrategie en de financiële vertaling van de ambities op het gebied van betaalbaarheid en duurzaamheid.

Autoriteit woningcorporaties (Aw)

De Aw beoordeelt integraal woningcorporaties. Dit toezicht is gericht op governance, integriteit, rechtmatigheid en de bescherming van maatschappelijk vermogen. Het functioneren van de corporatie wordt hierbij in samenhang gezien en afgezet tegen wettelijke normen en beleidsregels en het risicoprofiel van de corporatie. Het onderzoek van de Aw heeft geen aanleiding gegeven tot het doen van interventies. De Aw was voornemens een inspectie uit te voeren naar de stand van zaken van de beleidscyclus, het controleplan, de inbedding van de controlefunctie, de samenstelling van de RvC en integriteitsmanagement. Deze inspectie is door Aw uitgesteld tot het voorjaar 2019.

Visitatie

Begin 2019 is het visitatierapport 2014 - 2017 uitgebracht. De samenvatting van de resultaten van de uitgevoerde visitatie door Raeflex is:

Ons Huis heeft de koers naar een beheercorporatie bestendigd

De corporatie heeft de verbetersuggesties uit de vorige visitatie serieus opgepakt. Ons Huis laat zich typeren als een koersvaste corporatie. De koers die is ingezet van ontwikkelcorporatie naar een beheercorporatie is consequent doorgevoerd. De corporatie is financieel gezond. Door stagnatie op de woningmarkt en overheidsbezuinigingen was de financiële slagkracht van corporaties beperkt en heeft Ons Huis zich vooral gericht op haar kerntaak: het bewaken van de volkshuisvestelijke basis, het beheer van de bestaande voorraad en de leefbaarheid van complexen. Intern heeft zij ingezet op ontwikkeling



van de medewerkers, het inbedden van procesmatig werken, sturen op assetmanagement en beheersing van de risico's. Ons Huis heeft een duidelijke visie ontwikkeld op leefbaarheid in wijken, die ook in het huidige ondernemingsplan een centrale rol inneemt naast de prioriteiten betaalbaarheid en duurzaamheid. De financiële ruimte die er wel was heeft zij onder meer benut om huren betaalbaar te houden, energetische maatregelen toe te passen en eind 2017 te fuseren met het Woningbedrijf Warnsveld. Een fusie die door belanghebbenden wordt ondersteund vanwege de volkshuisvestelijke meerwaarde. De fusie met Woningbedrijf Warnsveld heeft de organisatie goed georganiseerd en een aantal onverwachte tegenvallers kon Ons Huis goed aan. Zo waren er bij een nieuwbouwproject bijvoorbeeld hogere bouwkosten en werd de huur bij huurders aan het eind van de maand in plaats van aan het begin van de maand geïnd.

Belangrijke verbeterpunten in onze ogen:

- De samenwerking met de gemeente kan op meer niveaus worden geborgd. We pakken de uitnodiging graag op om samen naar de toekomstige investeringsagenda te kijken.
- Met zorgpartijen gaan we graag in gesprek over het samen ontwikkelen van een visie op de

woon-zorg-ontwikkelingen. Want wij onderschrijven het belang van samenwerking met hen. Ook geven we graag (nog meer) aandacht aan de groeiende groep kwetsbaren en ouderen.

De door de commissie geschetste agenda voor de toekomst pakken we graag aan om in verbinding met partijen in te vullen. Het rapport is wat Ons Huis betreft niet alleen een rapport om trots op te zijn, maar ook een aanleiding om actief en dichtbij door te gaan!

Financiële kengetallen

Solvabiliteit

De solvabiliteit nam toe van 67,7% eind 2017 naar 70,9% eind 2018. De toename van de solvabiliteit wordt met name veroorzaakt door de waardeontwikkeling van het vastgoed in exploitatie.

Loan to Value

De Loan to Value, de verhouding tussen de uitstaande leningen en de waarde van het vastgoed in exploitatie, verbeterde van 31,6 eind 2017 naar 28,0 eind 2018. De waarde van het vastgoed in exploitatie nam fors toe, terwijl de leningen in beperkte mate toenamen.

Interest Coverage Ratio (ICR)

Over 2018 bedraagt de ICR 1,9 (2017: 2,5). Dit voldoet ruimschoots aan de intern gestelde norm van 1,5 en aan de normen van stakeholders zoals WSW en Aw (1,4). De (nog) hogere ICR in 2017 was het gevolg van een incidentele huurontvangst van 2 miljoen euro en lagere uitgaven onderhoud.

Risicomanagement

In de Raad van Commissarissen, het management-team en operationeel binnen Ons Huis is continue aandacht voor mogelijke risico's en beheersingsmaatregelen om de risico's te beperken of terug te dringen. In periodieke sessies bespreken het managementteam en het middenkader aanwezige risico's en beheersingsmaatregelen en beoordelen welke aanvullende maatregelen nodig zijn.

Risicomanagement is ook onderdeel geweest in de incompany training 'resultaatgericht projectmatig werken'. Interne projectleiders weten nu dat risicomanagement onderdeel is van projectmatig werken. In de praktijk zien we dit onderdeel terug in de plannen van aanpak voor interne projecten van Ons Huis. Tijdens de bespreking van de meerjarenbegroting in de Raad van Commissarissen zijn de uitkomsten van een risicoanalyse gepresenteerd. Deze risicoanalyse wordt gemaakt door middel van de Monte Carlo methode. Hierbij zijn 200 scenario's doorgerekend, waarvan de kans dat een scenario voorkomt voor alle scenario's even waarschijnlijk is. Doordat in de meerjarenbegroting de ambities en prestatieafspraken op het gebied van nieuwbouw en energetische maatregelen (Routekaart CO₂ neutraal) zijn ingerekend neemt de kans toe (tot 30%) dat de (interne) financiële kaders (tijdelijk) niet worden gehaald. Gezien de middellange termijn waarop zich

dit eventueel zou voordoen heeft Ons Huis voldoende mogelijkheden hier in voorkomende gevallen op te anticiperen en het beleid bij te stellen.

Risico's van grondposities en projectontwikkeling

De risico's die samenhangen met grondposities en projectontwikkeling, waaronder ook onverkochte woningen, waren in voorgaande jaren bij Ons Huis in vergelijking met andere corporaties relatief hoog. Mede op basis van de marktontwikkelingen en de economische crisis heeft Ons Huis voorzieningen getroffen voor deze posities. Deze significante risico's zijn in de jaren 2012 tot en met 2017 fors afgenomen door het afstoten van grondposities en het verkopen van kavels.

Risicobereidheid

De financiële situatie maakt het voor Ons Huis mogelijk een zekere mate van bereidheid toe te passen voor het nemen van risico's en onzekerheden. Desondanks zijn en worden risico's zoveel mogelijk vermeden. Ons Huis drukt de risicobereidheid uit in een score van 0 (geen) tot 5 (hoog), en geeft per risico (op dezelfde schaal) aan wat de huidige risicoscore is, waarbij de risicoscore de huidige inschatting van het management weergeeft van de mate waarin risico's worden gelopen.

In onderstaand overzicht staan de belangrijke onderkende risico's en de beheersing hiervan door Ons Huis. Met de risico's en de getroffen maatregelen verwachten we voldoende te zijn voorbereid om tegenslagen op tijd te signaleren en op te kunnen vangen en kunnen we onze ambities in de toekomst realiseren.

Risico:	Beheersingsmaatregelen:	Risico- bereidheid (0 - 5)	Risico- score (0 - 5)
Strategische risico's Risico's op het gebied van wet- en regelgeving <i>(o.a. Europese aanbesteding)</i>	- Inrekenen (potentiële) overheids- of sectorheffingen en scenario's opstellen en doorrekenen. - Aanhouden (extra) buffer in financiële ratio's om onverwachte overheidsmaatregelen op te vangen. - Strak proces voor toewijzingen aan de doelgroep en monitoring t.o.v. de 90% norm en passend toewijzen. - Gemeenten en huurdersorganisaties hebben meer bevoegdheden vanuit de nieuwe Woningwet. Om strategisch voorraadbeleid te kunnen blijven uitvoeren en invloed te blijven houden op volkshuisvestelijk gebied voeren we open gesprekken met stakeholders zetten we in op structurele succesvolle samenwerking.	1	1
Risico's van investeren in duurzaamheid <i>(realisatie van de politieke ambitie van een gemiddeld energielabel B per corporatie in 2021 en duurzaamheidsambitie voor 2050 CO₂ neutraal)</i> Sub risico's: benodigde goedkeuring van huurders voor duurzaamheidsmaatregelen in woningen, benodigde capaciteit in toeleveranciers, aannemers en de capaciteit bij Ons Huis.	- Opstellen visie en beleid duurzaamheid. - Aedes routekaart CO₂ neutraal in 2050 (ingerekend in MJB). - Inzichtelijk maken actieve en doelgerichte inzet van middelen m.b.v. kosten/baten voor investeringen; Rendementsdoelstellingen; Effecten van genomen maatregelen op energiegebruik bewoners. - Voor het verduurzamen van de woningportefeuille is een operationeel plan van aanpak lange termijn (> 5 jaar) geformuleerd: operationele beleid sluit aan op het integrale beleid en de voorraadstrategie. - Intern voldoende kennis en capaciteit om transitieprogramma op een goede manier te beheersen en tot uitvoer te brengen. - Extern andere vorm van aanbesteding met meer lange termijn focus. - RGS afspraken (3-jarig) meet leveranciers en capaciteit borging. - Communicatie huurders over wat Ons Huis doet op het gebied van duurzaamheid. - Draagvlak bij bewoners creëren en behouden.	2	3

Risico:	Beheersingsmaatregelen:	Risico- bereidheid (0 - 5)	Risico- score (0 - 5)
Risico's van druk op de woningmarkt	• Overleg met gemeente en collega's. • Grondpositie inzetten voor woningbouw.	2	3
Risico's communicatie bij crisissituaties	• Jaarlijkse actualisatie calamiteitenplan, incl. risico imagoschade en communicatie. • Instructies aandacht calamiteiten. • Bereikbaarheid bij calamiteiten geregeld. • Communicatieplan bij (potentieel actuele) actualiteiten. • Evaluatie afhandeling calamiteiten.	2	3
Financiële risico's			
Renterisico's	• Treasurystatuut. • Maximaal jaarlijks renterisico 15%.	2	1
Financieringsrisico's	• Treasurystatuut en jaarplan, treasury-organisatie. • Plafond voor het leningvolume. • Sturen op het blijvend voldoen aan de ratio's van WSW voor facilitering geborgde financiering. • Toepassen interne financiële ratio's. • Kredietfaciliteit. • Sturen op operationele kasstromen.	2	1
Organisatorische risico's			
Externe compliance risico's	• Onafhankelijke positie Controller binnen de organisatie. • 4-jaarlijkse visitatie. • Governance jaaragenda (Aedes Code, wet- en regelgeving, statuten en reglementen).	2	1
Interne compliance risico's	• Integriteitscode. • Klokkenluidersregeling. • Vertrouwenspersonen (in- en extern). • Internetprotocol, en inkoopregels bij privé-aankopen.	1	1

Risico:	Beheersingsmaatregelen:	Risico- bereidheid (0 - 5)	Risico- score (0 - 5)
Toenemende werkdruk door ambities en projecten risico projecten en werkzaamheden onder druk, plannin- gen en afspraken niet nagekomen/niet uitgevoerd	• Programmamanagement. • In MD-traject MT aandacht voor stijl leidinggeven en aandacht werkdruk. • Bijeenkomsten organiseren met personeel uitkomsten MTO. • Sturen op opnemen vakantiedagen.	2	2
Personele risico's <i>(uitstroom van goede krachten, moeite van aantrekken van goede krachten, medewerkers geschikt houden voor hun functie)</i>	• Investeren in duurzame inzetbaarheid, opleidingen. • Strategische personeelsplanning, personeelsvisie.	2	2
Risico's van grondposities en projectontwikkeling Ontwikkelingsrisico'srisico's	• Investeringsstatuut. • Investeringsbeslissingen geïntegreerd in het assetmanagement. • Afstoten/beperken posities. • Fasedocumenten (inclusief besluit vorming) met hierop afgestemde mandatering, risicoparagraaf.	1	1
Operationele risico's ICT-systemen en procesinrichting niet op orde <i>(risico dat onze processen te duur en kwalitatief onvoldoende zijn)</i>	• Procesoptimalisatie. • Programmamanagement. • Actueel IBP 2018-2020.	2	2
Informatisering risico's	• SLA's afgesloten voor continuïteit voorzieningen. • Procedures voor nieuwe releases en fixes. • Databeveiliging d.m.v. toegangsbevoegdheden. • Passwords. • Voorlichting en instructie hoe om te gaan met privacygevoelige informatie door medewerkers. • Programma privacy en persoonsgegevens. • Certificeringen bij IT-leveranciers. • Afsluiten verwerkersovereenkomsten met IT-leveranciers. • Risicoanalyses. • Informatiebeveiligingsbeleid.	2	3

Risico:	Beheersingsmaatregelen:	Risico- bereidheid (0 - 5)	Risico- score (0 - 5)
Fiscale risico's <i>Nieuw: ATAD !!</i>	- Convenant Horizontaal Toezicht met fiscus. - Kennis- en bewustzijnsbevordering betrokkenen (opleiding, workshops/ seminars). - Quick scan loonbelasting (2016). - Gebruik van externe deskundigheid (bijv. kwartaaloverleg loonbelasting, BTW). - Gevolgen ATAD ingerekend in MJB.	1	1
Leveranciersrisico's <i>Nieuw Wet aanpak Schijnconstr.</i>	- Inkoop- en aanbestedingsbeleid vastgesteld. - Toepassen WKA-maatregelen. - Opvraag en monitoring systeem actuele financiële situatie belangrijkste leveranciers bij Graydon.	1	2
Risico's samenhangend met het vastgoed	- Risicokaart voor asbest, CO₂, asbest, legionella en instortingsgevaar (maatregelen gepland). - Verzekering voor brand-, storm- en waterschade. - Calamiteitenplan. - Wijze van contractvorming met zorgpartijen. - Risico op stijgende bouwkosten en de druk op de beschikbaarheid van aannemers beheersen door langere termijn afspraken (RGS) maken, vaste prijsafspraken en SLA's met aannemers te maken. - Onderzoek naar gebiedsontheffing flora en fauna.	1	2
Risico's kasstroom onder druk	- Heffingen ingecalculeerd en gefinancierd vanuit operationele kasstroom. - Bezuinigingen doorgevoerd. - Intern strakkere normering ICR en DSCR.	2	1
Procuratierisico's	Bevoegdheden vastgelegd en controle hierop.	1	1

Risico:	Beheersingsmaatregelen:	Risico- bereidheid (0 - 5)	Risico- score (0 - 5)
Risico op toenemende overlast/calamiteiten in woonomgeving en toenemende kosten i.v.m. kwetsbare doelgroep.	• Intensieve samenwerking met gemeenten en samenwerkingspartners. • Complexbeheerders in kwetsbare complexen. • Opstapregeling. • Strategisch voorraadbeleid. • Streefhuurbeleid. • Tussenvormen wonen met zorg. • Toewijzingsproces. • Project preventie overlast. • Woonconsulenten actief en dichtbij in de wijken. • Aanpak wanbewoning en tuinen.	2	3



Verslag van de Ondernemingsraad

2018 is overduidelijk voor Ons Huis en dus ook voor de OR een ander jaar geweest dan 2017. Waar 2017 in het teken stond van de komende fusie, waren we in 2018 gefuseerd, leerden we nieuwe collega's kennen en maakten we kennis met nieuw bezit. We zijn gaan bouwen aan een hernieuwd Ons Huis. De ondernemingsraad (OR) heeft zich hierbij blijvend sterk gemaakt voor de belangen van Ons Huis en wel vanuit het oogpunt van de (nieuwe) medewerkers. Hiervoor denken we mee met belangrijke thema's, waarbij we bepaalde onderwerpen bespreken met de directeur-bestuurder en voor andere onderwerpen om advies gevraagd worden. Voor een laatste categorie onderwerpen moet de OR instemming geven.

Overlegvergadering

De ondernemingsraad heeft 5 à 6 keer per jaar een overlegvergadering met de directeur-bestuurder. De agenda bevat diverse onderwerpen. Onderwerpen op de agenda zijn in ieder geval:

- Beleid en meldingen agressie en geweld;
- Risico-inventarisatie & evaluatie;
- Ziekteverzuim;
- Werkkostenregeling;
- Rapportages en begrotingen;
- Medewerkerstevredenheidsonderzoek.

Een bijzonder onderwerp in 2018 was de voorbereiding van de personeelsvisie. In twee workshops (waarvan één gezamenlijk met het MT), bouwden we mee aan de uitgangspunten voor een gemeenschappelijke Personeelsvisie. Deze visie wordt in 2019 verder vormgegeven met de medewerkers van Ons Huis.

Professionalisering OR

Zoals gezegd was 2018 niet het jaar van de "life-changing events", maar van opbouwen. Als OR hebben we hierbij nadrukkelijk gekozen om onszelf

te gaan professionaliseren. We hebben hiervoor een dag training gehad en zijn ons eigen "profiel" aan het opstellen. Daarover in 2019 meer.

Advies en instemming

De volgende advies- en instemmingsaanvragen zijn in 2018 behandeld door de OR:

- Advies benoeming lid Raad van Commissarissen Ons Huis;
- Instemming uitgangspunten Sociaal Beleidskader;
- Instemming wijzigingen Arbowet;
- Instemming verlofregeling;
- Instemming diverse regelingen, zoals attentieregeling, reglement woondiensten cafetariasysteem, regeling aanvullende arbeidsvoorwaarden, mobiliteitsbeleid, klokkenluidersregeling;
- Instemming verplichte vrije dagen 2019.

(N.B.: in enkele gevallen is de instemming vastgelegd in het verslag van de overlegvergadering tussen de Ondernemingsraad en de Bestuurder).

Samenstelling OR

De OR bestaat op 31 december 2018 uit de volgende leden:

Naam	Rol	Termijn	Einde termijn
Edwin van der Linde	Voorzitter	1	30 april 2022
Geke Kleiboer	Vervangend voorzitter	1	30 april 2020
Tanja Thomassen	Secretaris	2	30 april 2020
Angéla Postma	Lid	2	30 april 2022
Wouter Reef	Lid	1	30 april 2020



Verslag Raad van Commissarissen Ons Huis

Inleiding

In dit verslag legt de Raad van Commissarissen, als onderdeel van een maatschappelijk ondernemende organisatie, verantwoording af over de wijze waarop zij invulling heeft gegeven aan de uitvoering van haar taken en bevoegdheden in het afgelopen jaar. Het verslag betreft het toezicht op Ons Huis, Woningstichting en indirect ook het toezicht op de 100% verbinding Ons Huis Ontwikkeling Vastgoed B.V. Deze verbinding is in 2018 opgeheven.

Focus van het toezicht

De Raad van Commissarissen is in 2018 zeven maal bijeen geweest. De meeste vergaderingen zijn door alle leden van de Raad bezocht, bij één vergadering was één lid met kennisgeving afwezig. Voorafgaand aan de reguliere vergaderingen vergadert de Raad een uur buiten aanwezigheid van de bestuurder, om de vergadering voor te bereiden en de belangrijkste besprekpunten af te stemmen. Bij de reguliere vergaderingen is naast de directeur-bestuurder de controller en in veel gevallen de manager Bedrijfsvoering en Financiën aanwezig. Afhankelijk van de onderwerpen zijn ook managers van andere afdelingen aanwezig bij de behandeling van agenda-punten die op hun vakgebied betrekking hebben.

Het toezicht van de Raad is, naast de realisatie van de maatschappelijke doelstellingen van Ons Huis, gefocust op het borgen van de financiële positie, zoals vastgelegd in de begroting, het helder maken en beschouwen van risico's en de wijze van het managen daarvan.

De Raad heeft zich voorgenomen, naar aanleiding van haar zelfevaluatie, explicieter te zijn bij de vastlegging van haar rol bij belangrijke besluiten/onderwerpen op de agenda van de Raad.

Indien statutair en bestuurlijk vereist, verleent de Raad voorafgaande goedkeuring aan bestuursbesluiten.

Rapportages

De bestuurder informeert de Raad over de voortgang en ontwikkeling van het werk van Ons Huis. De strategische doelen en fundamenten, vastgelegd in het in 2017 vastgestelde ondernemingsplan 'actief en dichtbij' zijn 'vertaald' in de missie, kernwaarden en de strategische agenda van Ons Huis. De missie is "Wij bieden betaalbaar en duurzaam wonen en werken samen aan vitale buurten".

In de strategische agenda zijn strategische doelen opgenomen die zijn vertaald naar succesbepalende factoren met bijbehorende kritische prestatie-indicatoren (KPI's). De KPI's worden jaarlijks geactualiseerd.

Op basis van deze systematiek rapporteert de directeur-bestuurder per tertiaal in welke mate de strategische en financiële doelstellingen gerealiseerd worden. Op deze wijze wordt de Raad niet alleen geïnformeerd over de feitelijke stand van zaken, maar ook over de verwachte realisatie van doelstellingen van de organisatie.

In de rapportage wordt verder gerapporteerd over financiën, projecten en risicomanagement. Daarnaast ontvangt de Raad voor elke vergadering een overzicht van ontwikkelingen op landelijk, plaatselijk en Ons Huis niveau en een overzicht van de genomen bestuursbesluiten.

Jaarverslag 2017

Het jaarverslag en de jaarrekening over het jaar 2017 zijn door de Raad in mei 2018 goedgekeurd, nadat deze stukken samen met het accountantsverslag in bijzijn van de accountant waren behandeld. De Raad heeft ook apart met de accountant overleg gevoerd zonder aanwezigheid van de bestuurder en andere medewerkers. Dit gesprek heeft niet geleid tot punten van zorg of aanvullende acties.

Fusie

In 2018 heeft de Raad zich meermalen laten informeren over de integratie van Woningbedrijf Warnsveld in Ons Huis. De organisatie heeft dit adequaat opgepakt en de integratie is goed verlopen. De forse budgetoverschrijding van het project Frederikseplein in Warnsveld heeft in 2018 veel aandacht van de bestuurder en de organisatie gevraagd. De Raad heeft zich uitvoerig laten informeren over de geschiedenis van het project, het ontstaan van de problemen en de maatregelen ter voorkoming van verdere escalatie. Ook heeft de Raad uitvoerig stil gestaan bij de governance-aspecten bij dit project. Het traject is geëvalueerd en er zijn gezamenlijk conclusies getrokken die ook worden gedeeld door de bestuurder.

De beide van fusiepartner WBW afkomstige commissarissen hebben hun verantwoordelijkheid genomen naar aanleiding van deze situatie en zijn gestopt met hun rol als commissaris bij Ons Huis.



■ Op 12 september bezocht de RvC het grootschalige renovatiecomplex Frederikseplein

Strategie projecten

De Raad heeft zich evenals voorgaande jaren gefocust op de risico's van de projectenportefeuille van Ons Huis. De projectportefeuille blijft in het kader van risicomanagement een belangrijk onderdeel van toezicht, hoewel de risico's sterk zijn gemitigeerd door het afstoten van posities en de afwikkeling van projecten. De fors afgeslankte portefeuille is naar het oordeel van de Raad beheersbaar. Aan de hand van de rapportages van de organisatie en project-beslisdocumenten heeft de Raad alle projecten beschouwd en de in kaart gebrachte risico's en afwaarderingen gewogen. In 2018 bezocht de Raad het nieuwbouwcomplex Korrelhoed (met 68 BENG woningen met een huurprijs onder de 1e aftoppingsgrens) en het grootschalige renovatiecomplex Frederikseplein in Warnsveld, waar 85 woningen van een nieuw schil werden voorzien en ongeveer de helft van de woningen "nul-op-de-meter" (NOM) werden en de rest NOM-ready. Bij dit laatste project heeft de Raad zich tevens door een bewoner laten informeren over verloop van het project en de ervaringen met de energetisch sterk verbeterde woning.

Financiële kaders

Als instrument om financiële continuïteit te waarborgen hanteert Ons Huis, naast de externe financiële kaders, het volgende financiële kader (voor DAEB):

de Interest Coverage Ratio is vastgesteld op minimaal 1,5 en de loan to value op maximaal 65% en op termijn maximaal 60% (grondslag: bedrijfswaarde). Dit kader maakt deel uit van de systematiek van rapportage. Aan alle genoemde kaders is in 2018 voldaan. Als gevolg van de vervanging van de bedrijfswaarde door de beleidswaarde wordt in 2019 afgewogen of opnieuw (strengere) interne normen wenselijk zijn naast de externe kaders van de sectorinstituten Aw en WSW.

De Raad voert regelmatig de discussie met de Bestuurder over de afstemming tussen de realisatie van de pijlers uit het beleidsplan en de borging van de financiële kaders.

Visitatie

In 2018 is, na goedkeuring van de Raad, de opdracht verstrekt voor het opnieuw gezamenlijk in VSW-verband opdragen van het visitatieonderzoek in 2018/2019. De visitatie is begin 2019 uitgevoerd.

Begroting 2019 en meerjarenbegroting 2019-2028

De door de bestuurder voorgelegde begroting en meerjarenbegroting geeft de Raad vertrouwen op korte en middellange termijn. In de begroting 2019 en meerjarenbegroting 2019-2028 zijn ambities ingerekend op het gebied van betaalbaarheid, energetische maatregelen en nieuwbouw.

Ons Huis heeft aan de hand van de Routekaart 2050 (CO₂-neutraal) bepaald welke investering Ons Huis zelfstandig kan uitvoeren binnen de financiële kaders. De maximaal mogelijke jaarlijkse investering is globaal ingerekend in de meerjarenbegroting. Ook na inrekening van deze aanvullende ambities blijft Ons Huis de komende 10 jaar aan de externe en interne financiële kaders voldoen. De ratio's nemen wel af, zoals te verwachten was, maar de financiële positie blijft goed. Daarmee zet Ons Huis haar maatschappelijke vermogen goed in. De komende tijd stelt Ons Huis een plan op om de globale doorkijk voor een CO₂-neutraal bezit om te zetten naar concrete maatregelen. De Raad heeft de begroting 2019 en de meerjarenbegroting 2019-2028 goedgekeurd.

Woningwet

Op 1 juli 2017 is de Veegwet op de Woningwet in werking getreden. In de statutenwijziging in 2016 was al rekening gehouden met de contouren van de Veegwet voor zover die op dat moment duidelijk waren. In 2018 heeft een toetsing plaats gevonden van de statuten op grond van de Veegwet van 1 juli 2017. Hieruit bleek dat de statuten op kleine onderdelen nog aangepast moesten worden. De Raad heeft de wijzigingen goedgekeurd, evenals de Autoriteit woningcorporaties, waarna de statutenwijziging per 11 oktober 2018 heeft plaats gevonden.

Contact met Ondernemingsraad, Ons Woongoed, de HOG en andere stakeholders

Een delegatie van de Raad heeft in het verslagjaar een gesprek gevoerd met de Ondernemingsraad van Ons Huis over de algemene gang van zaken binnen het bedrijf. Naar oordeel van de Raad is de Ondernemingsraad zeer betrokken bij (de veranderingen van) Ons Huis en is de relatie met de directeur-bestuurder positief kritisch. Leden van de Raad hebben een algemeen gesprek gevoerd met het bestuur van Ons Woongoed, de huurdersvereniging Apeldoorn en Zutphen en de Huurdersoverleggroep Warnsveld. Meerdere malen hebben leden van de Raad een algemene ledenvergadering van Ons Woongoed en een bewonersavond van de HOG bijgewoond. De Raad hecht eraan zich te oriënteren op wat er onder gemeenten, zorginstellingen, huurders(vertegenwoordigers) en andere stakeholders leeft. In aanloop naar de vorming van het Ondernemingsplan zijn ook leden van de Raad aanwezig geweest op de diverse stakeholders bijeenkomsten.

Verbindingen

Voor de activiteiten in verbindingen beschikt Ons Huis over een verbindingenstatuut. In voorgaande jaren zijn meerdere verbindingen samengevoegd en teruggebracht tot één verbinding: Ons Huis Ontwikkeling Vastgoed B.V. De statuten van deze verbinding zijn in 2015 aangepast op basis van vereisten in de vernieuwde Woningwet. Omdat de activiteiten binnen deze laatste verbinding inmiddels allemaal waren beëindigd of ondergebracht in de Woningstichting is in 2018, na goedkeuring van de Raad, deze verbinding ontbonden.

Ons Huis neemt deel in CV Heyendaal, een commanditaire vennootschap waarin een complex met studenteneenheden in Nijmegen wordt geëxploiteerd. In Apeldoorn en de regio wordt samengewerkt in de Stichtingen VSW, Woonkeus Stedendriehoek en BWSA.

Besluiten

De Raad heeft in 2018 goedkeuring verleend aan:

- Intern controle plan 2018;
- Het (geactualiseerde) treasurystatuut;
- Het treasuryjaarplan 2018;
- Begrotingswijziging keukenrenovaties Warnsveld;
- Uitvoeringsrichting en vergunningsaanvraag project St. Elisabeth;
- Update investeringsstatuut;
- Benoeming van het lid van der Veen tot voorzitter na aftreden van de heer Houterman als voorzitter in 2019, vanwege het bereiken van de maximale zittingstermijn;
- Definitieve jaarverslag en de jaarrekening 2017 van Ons Huis en de 100% verbinding Ons Huis Ontwikkeling Vastgoed B.V.;
- Ontbinding van de deelneming Ons Huis Ontwikkeling Vastgoed B.V.;
- Begrotingswijziging project Frederikseplein;
- Het Bod 2019 Apeldoorn en het Bod 2019 Zutphen;
- (voorafgaand) Realisatiefase project St. Elisabeth (toevoegen woningen en renovatie);
- Voorstel uitvoering visitatie;
- Statutenwijziging o.g.v. de veegwet;
- Opdracht en het controleplan 2018 van accountant BDO;
- Begroting 2019 en meerjarenbegroting 2019 – 2028;
- Benoeming twee nieuwe leden van de RvC;
- Geactualiseerde reglementen RvC, bestuur, auditcommissie en remuneratiecommissie.

Auditcommissie

De door de Raad ingestelde auditcommissie bestaat ultimo 2018 uit de leden Sommerdijk (voorzitter) en mevrouw Dondertman. Voor de komst van mevrouw Dondertman waren achtereenvolgens de heren van Waning en Houterman lid van de auditcommissie. De commissie bereidt de vergadering van de Raad voor. Zij focust daarbij op de financiële positie van Ons Huis en de bedrijfsrisico's. Daarnaast komen het intern controle plan, het treasury jaarplan en de verslagen van de treasurycommissie aan de orde. De bestuurder, de manager Bedrijfsvoering en Financiën de controller zijn bij de vergaderingen aanwezig. De auditcommissie heeft overleg met de externe accountant over de controleaanpak en de uitkomsten van de controle. Ook het jaarverslag en het accountantsverslag worden voorafgaand aan de behandeling in de Raad in de Auditcommissie besproken met de accountant.

In het verslagjaar kwam de commissie zes maal bijeen. De verslagen van de vergaderingen van de auditcommissie worden verstrekt aan de Raad van Commissarissen waarna in de vergadering van de Raad de auditcommissie zo nodig aanvullend verslag doet van haar beschouwingen. De samenstelling en werkwijze van de commissie is vastgelegd in een door de Raad vastgesteld reglement auditcommissie. Onverlet de voorbereidende werkzaamheden van de auditcommissie beschouwt de Raad haar functioneren als een geheel. Alle leden zien toe op het onderhouden van passende controles en controlesystemen ter beheersing van de financiële en de operationele risico's waaraan Ons Huis is blootgesteld, en ter controle op de integriteit van de financiële informatievoorziening.

Selectie- en Remuneratiecommissie

De door de Raad ingestelde selectie- en remuneratiecommissie bestond in 2018 uit de leden Blijleven (voorzitter) en Houterman. De Raad heeft een reglement vastgesteld waarin de samenstelling en werkwijze zijn vastgelegd.

De commissie heeft in 2018 remuneratierapporten opgesteld met betrekking tot de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder. Daarnaast heeft de commissie de beoordeling van de bestuurder over het jaar 2017 en de prestatieafspraken voor 2018 voorbereid. De documenten zijn vastgesteld door de Raad in vergadering zonder de aanwezigheid van de bestuurder.

De commissie heeft de werving van nieuwe commissarissen voorbereid en met ondersteuning van een externe adviseur uitgevoerd en voorgelegd ter besluitvorming aan de voltallige Raad.

Vergelijkbaar met de auditcommissie is de selectie- en remuneratiecommissie slechts bedoeld om zaken in het kader van selectie en remuneratie voor te bereiden voor de Raad. De Raad blijft als geheel verantwoordelijk.

Corporate Governance

Uitgangspunt voor de corporate governance van Ons Huis is de Aedes Code en de daarop aansluitende Governancecode Woningcorporaties.

In april 2015 is de nieuwe Governancecode Woningcorporaties vastgesteld door de leden van Aedes en VTW (Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties). Deze leden zijn verplicht de code te volgen. De Raad van Commissarissen onderschrijft de noodzaak van transparantie in bestuur en toezicht en het afleggen van verantwoording daarover aan de stakeholders. De Code vormt naar mening van de Raad de basis voor goed bestuur binnen woningcorporaties. Ook vormt het de basis voor het goed functioneren van het interne toezicht in woningcorporaties. De Raad is van mening dat alle leden voldoen aan de onafhankelijkheidscriteria zoals omschreven in de Governancecode. Mogelijke strijdige belangen worden door de leden gemeld in de plenaire vergaderingen. In het verslagjaar deden zich geen onverenigbaarheden voor bij besluitvorming of transacties.

Per 11 oktober 2018 zijn na goedkeuring door de Autoriteit woningcorporaties de statuten gewijzigd. In 2018 zijn het bestuursreglement, het reglement RvC, reglement auditcommissie en reglement selectie- en remuneratiecommissie geactualiseerd, goedgekeurd en op de website gepubliceerd. Deze reglementen zijn getoetst aan de Veegwet bij nieuwe Woningwet. Ons Huis voldoet op dit moment aan de Governancecode 2015.

Door middel van een zogenaamde Governance agenda zijn de in de Governance Code Woningcorporaties opgenomen onderwerpen in de vergaderingen van de Raad geagendeerd. De onderwerpen zijn, met betrekking tot de behandeling en besluitvorming, divers van aard. Daarnaast zijn op basis van de Code voorgeschreven onderwerpen op de website gepubliceerd.

Integer ondernemen stelt hoge eisen aan Ons Huis als maatschappelijk ondernemer. De Raad van Commissarissen ziet erop toe dat Ons Huis zorgvuldig te werk gaat, haar verantwoordelijkheden in acht neemt en de geldende regels naleeft. Ons Huis heeft haar integriteitscode vastgesteld op basis van de nieuwe Woningwet en Governancecode Woningcorporaties 2015. De code is gepubliceerd op de website.

Eén van de kernwaarden bij Ons Huis is 'verantwoord ondernemen'. Daarbij past niet een veelheid aan regels, wel eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit van medewerkers en leden van de Raad. De integriteitscode is daarbij een hulpmiddel en dient als handvat voor de dagelijkse werkzaamheden. Naast bovengenoemde integriteitscode beschikt Ons Huis over een klokkenluidersregeling (inclusief interne vertrouwenspersonen en extern meldpunt).

In 2018 heeft de Ons Huis de integrale oordeelsbrief 2017/2018 van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) ontvangen. Het onderzoek heeft plaats gevonden door middel van deskresearch. De Aw geeft in haar integrale beoordeling van Ons Huis en haar fusiepartner aan dat er de afgelopen jaren geen aanleidingen waren voor interventies. De Aw heeft aangekondigd begin 2019 op bezoek te komen om in afzonderlijke gesprekken met de bestuurder, de controller en de Raad te spreken over: hoe de

aandachtspunten uit de Governance inspectie 2017 zijn opgepakt, het project Frederikseplein en over de wijze waarop integriteitsrisico's worden beheerst. De Aw geeft aan dat de beoordeling verder geen aanleiding geeft voor het maken van verdere opmerkingen.

Klachten

Ons Huis is aangesloten bij KLAC, een regionale externe en gespecialiseerde klachtencommissie. De reglementen zijn op de website geplaatst. De bestuurder heeft de Raad geïnformeerd over de klachtenrapportage 2018. In 2018 zijn 3 klachten door de KLAC ontvangen. Eén klacht is afgewezen. De overige twee heeft Ons Huis zelf in behandeling genomen en afgehandeld omdat deze de eigen klachtenprocedure van Ons Huis nog niet hadden doorlopen. De Raad is van mening dat de afhandeling van klachten goed is geweest.

Taak, werkwijze en samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft tot taak toezicht te houden op het beleid van het bestuur en op de algemene gang van zaken bij de woningcorporatie en de met haar verbonden ondernemingen en staat de directeur-bestuurder met raad ter zijde. Het toezicht van de Raad van Commissarissen strekt zich ook uit tot de verbindingen.



De Raad is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het eigen functioneren. De taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en werkwijze van de Raad van Commissarissen zijn vastgelegd in de statuten van Ons Huis Woningstichting. Naast de in de statuten opgenomen regelingen betreffende samenstelling en benoeming (art. 10), onverenigbaarheid (art. 11) schorsing en ontslag (art. 12), taken en bevoegdheden (art. 13), vergadering en werkwijze (art. 14), stelde Ons Huis - in aanvulling op de statuten - een integriteitscode, de visie op besturen en toezicht, een profielschets RvC, een bestuursreglement en reglementen RvC, auditcommissie en selectie- en remuneratiecommissie op. Met deze reglementen voldoet Ons Huis tevens aan de regels van de Governance Code Woningcorporaties ten aanzien van taken, bevoegdheden en handelwijze van de Raad van Commissarissen en de bestuurder. Deze in 2018 geactualiseerde stukken zijn op de website (www.onshuisapeldoorn.nl) gepubliceerd.

De remuneratiecommissie initieert de evaluatie van het functioneren van de Raad en van de directeur-bestuurder.

De voorzitter van de Raad heeft met in achtneming van ieders rollen en verantwoordelijkheden, periodiek overleg gevoerd met de directeur-bestuurder.

De Raad van Commissarissen is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de bestuurder en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen opereren. Er bestaan geen overlappingen met andere bestuursfuncties. Geen van de leden van de Raad van Commissarissen is of was in het verleden in dienst van Ons Huis en/of onderhoudt een directe of indirecte band met toeleveranciers of afnemers van Ons Huis. Geen van de leden van de Raad van Commissarissen verleent andere diensten dan die welke voortvloeien uit zijn lidmaatschap van de Raad van Commissarissen of onderhoudt banden met Ons Huis hetzij direct, hetzij indirect, buiten zijn lidmaatschap van de Raad van Commissarissen. Er hebben geen transacties plaatsgevonden waarbij sprake was van mogelijke tegenstrijdige belangen. Ons Huis verstrekt geen leningen of garanties aan haar leden van de Raad van Commissarissen. Bovenstaande zaken maken deel uit van de binnen Ons Huis geldende integriteitscode, die ook voor de leden van de Raad van toepassing is.

De Raad van Commissarissen bestond in 2018 wisselend uit zes of vier leden. Begin 2018 is de samenstelling van de Raad gewijzigd door het aftreden (vanwege het verstrijken van de wettelijke toegestane zittingsduur) van de voorzitter, de toetreding van twee voormalige leden van de Raad van Commissarissen van Woningbedrijf Warnsveld en de benoeming van één van de bestaande leden tot voorzitter.

In de eerste maanden van 2018 bleek dat het project Frederikseplein niet goed verliep en de begrote kosten fors werden overschreden. Op grond hiervan hebben de twee oud-commissarissen van Woningbedrijf Warnsveld op 10 april 2018 aangegeven hun verantwoordelijkheid te nemen en te stoppen met hun rol als RvC-lid voor Ons Huis. Na een zorgvuldig selectietraject waarbij is gezocht naar aanvullende competenties en expertise, en na het ontvangen van positieve zienswijzen van de Autoriteit woningcorporaties heeft de Raad per 4 december 2018 twee nieuwe leden benoemd.

In de statuten is bepaald dat de Raad uit minimaal drie en ten hoogste uit zeven leden dient te bestaan. In de profielschets voor de leden van de Raad van Commissarissen is als één van de algemene uitgangspunten opgenomen dat de Raad pluriform moet zijn samengesteld. Ultimo 2018 telde de Raad twee leden van het vrouwelijke en vier leden van het mannelijk geslacht. De leden van de Raad staan opgesomd in de bijlage aan het eind van dit hoofdstuk.

Alle leden zijn in het dagelijks leven actief werkzaam en vanuit hun actieve of voormalige werkkring betrokken bij en bekend met ontwikkeltrajecten. De specifieke deskundigheidsbevordering vindt plaats door het bijwonen van themabijeenkomsten, het tot zich nemen van actuele toegezonden documentatie evenals het kennismaken via de media van de ontwikkelingen in het werkgebied, voor zover deze van belang zijn voor de ontwikkelingen in de volkshuisvesting. Indien wenselijk kan op eigen verzoek/initiatief van de leden worden voorzien in aanvullende mogelijkheden tot verdere deskundigheidsbevordering. Daarbij maken de leden ook gebruik van hun lidmaatschap van de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties (VTW). Om in 2018 het vereiste van in totaal minimaal 5 PE-punten (PE = Permanente Educatie) te behalen hebben de leden onder meer gebruikgemaakt van aanvullende deskundigheidsbevordering in de vorm van externe trainingen/workshops en dergelijke.

De Raad is van oordeel dat zij in 2018 zodanig was samengesteld dat zij haar taak naar behoren kon vervullen. Verscheidene leden van de Raad van Commissarissen kunnen als financiële deskundigen worden beschouwd. Tevens zijn er enkele leden met een volkshuisvestelijke en/of sociaal-maatschappelijke achtergrond.

Conform de statuten zijn twee leden van de Raad van Commissarissen benoemd op voordracht van de huurdersbelangenvereniging Ons Woongoed en de Huurdersoverleggroep Warnsveld. Door het aftreden van de heer van Waning was er een deel van 2018 één lid op voordracht van de huurders. Jaarlijks overlegt een delegatie van de Raad met de Ondernemingsraad van Ons Huis.

De salariëring van de directeur-bestuurder is geheel conform de beloningscode voor bestuurders van woningcorporaties en vastgelegd in een door de Raad opgesteld remuneratierapport. De honorering van de directeur-bestuurder valt binnen de kaders van Wet Normering Topinkomens en is verantwoord in het jaarverslag en de jaarrekening.

Ieder jaar worden tussen de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder afspraken gemaakt welke, naast de jaarbegroting, beschouwd worden als het directiejaarplan (prestatieafspraken) in het kader van het resultaat gericht werken. Met de directeur-bestuurder zijn begin 2018 prestatieafspraken gemaakt voor het jaar 2018. Begin 2019 zullen de geleverde prestaties worden geëvalueerd en beoordeeld. Met de directeur-bestuurder is geen variabele beloning overeengekomen. Er zijn geen aandelen, garanties of leningen verstrekt aan de directeur-bestuurder. Het is beleid om dat ook niet te doen.

De Raad van Commissarissen bespreekt minimaal één keer per jaar, buiten aanwezigheid van het bestuur, zijn eigen functioneren en dat van de individuele commissarissen en de conclusies die daaraan moeten worden verbonden. Over 2018 is ervoor gekozen om de zelfevaluatie met externe begeleiding uit te voeren, mede omdat de vorige zelfevaluatie zonder externe begeleiding is uitgevoerd en de samenstelling van de Raad in 2018 is gewijzigd. De evaluatie heeft begin 2019 plaatsgevonden met de leden die vóór december 2018 benoemd waren. Aansluitend is ook de bestuurder betrokken in

de evaluatie. In deze gesprekken is onder meer stilgestaan bij de onderlinge samenwerking binnen de Raad, de relatie met externe stakeholders en de samenwerking met de Bestuurder. Op basis van de uitkomsten zijn gezamenlijk conclusies en ontwikkelpunten geformuleerd. Deze worden als adviezen meegegeven aan Raad in de nieuwe samenstelling en in het voorjaar van 2019 besproken.

Beloning/vergoeding van de leden van de Raad

In 2018 heeft de Raad haar jaarlijkse beloning vastgesteld op basis van de Code voor de honorering van commissarissen in woningcorporaties, opgesteld door de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties. De beloning is vastgelegd in een remuneratierapport.

De jaarlijkse beloning voor leden van de Raad van Commissarissen bedraagt in 2018 10.750 euro (2017: 10.416 euro) bruto per jaar, exclusief BTW. De beloning aan de voorzitter bedraagt 16.150 euro (2017: 15.624 euro), eveneens exclusief BTW. Conform de code ontvangen de leden geen vaste onkostenvergoeding. De totale honorering voor de Raad van Commissarissen exclusief BTW bedroeg in 2018 55.940 euro (2017: 57.288 euro). De beloning van de Raad past binnen de geldende normen van de WNT2 (Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector) en is in 2018 met 3,1% verhoogd in lijn met de indexering van de door VTW geadviseerde vergoedingen. De honorering van de Raad voldoet ook aan de beroepsregel voor honorering van de Vereniging voor Toezichthouders in Woningcorporaties (VTW).

Rol, beloning en beoordeling van het functioneren van de externe accountant

De externe accountant (BDO, Audit & Assurance B.V.) is benoemd door de Raad van Commissarissen. De bezoldiging van en de opdrachtverlening tot het uitvoeren van de controle door de externe accountant is goedgekeurd door de Raad op voorstel van en na overleg met de Auditcommissie en de directeur-bestuurder. In 2018 is geen sprake geweest van het uitvoeren van niet-controle opdrachten door de externe accountant.

De externe accountant van Ons Huis heeft de opdracht te beoordelen of de voorstelling van zaken in de jaarrekening overeenstemt met de werkelijkheid. De auditcommissie heeft op 14 mei 2018 met de externe accountant de jaarrekening doorgesproken

en de Raad van Commissarissen heeft zich door de accountant in de vergadering op 29 mei 2018 laten informeren over het accountantsverslag, de jaarrekening en de bedrijfsvoering binnen Ons Huis. Conform het voorschrift uit de Governance Code Woningcorporaties vond er tevens een gesprek plaats met de accountant zonder aanwezigheid van de directie en andere medewerkers van Ons Huis. Voor het boekjaar 2018 is de opdracht voor de controle opnieuw verleend aan accountantskantoor BD0. De Raad heeft aan de accountant geen bijzondere aandachtspunten meegegeven voor de accountantscontrole over het jaar 2018. De accountant heeft een Managementletter Interimcontrole 2018 opgesteld; dit stuk is in de auditcommissie besproken met de accountant, waarna de auditcommissie in de Raad hiervan verslag heeft gedaan.

In de accountantsverslagen zijn aanbevelingen uitgebracht over actuele onderwerpen en ontwikkelingen binnen de sector op fiscaal-, financieerings- en verslaggevingsgebied. De Raad bespreekt de onafhankelijkheid van de externe accountant regelmatig in haar vergaderingen en heeft dit om die reden niet afzonderlijk vastgelegd in een protocol onafhankelijkheid van de externe accountant. In 2017 heeft, mede op basis van de Governance Code, een wisseling plaatsgevonden van bij de bij de controle betrokken accountantsorganisatie om te voorkomen dat al te nauwe banden met de organisatie ontstaan.

Vooruitblik 2019

In februari 2019 treden de voorzitter en een lid van de Raad af vanwege het verstrijken van de wettelijke toegestane zittingsduur. Inmiddels loopt de selectieprocedure voor de benoeming van een nieuw lid. De verwachting is dat in het voorjaar 2019 de Raad weer de beoogde samenstelling heeft van vijf leden.

Dankwoord

De Raad van Commissarissen dankt alle medewerkers en de directie van Ons Huis voor de inzet en behaalde resultaten in 2018.

Slotverklaring

De directeur-bestuurder heeft het verslag over het jaar 2018 voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. Dit betreft het opgemaakte en vastgestelde bestuursverslag 2018 waarin inbegrepen de balans, winst- en verliesrekening en de toelichting daarop, en het volkshuisvestingsverslag over het afgelopen jaar. De jaarrekening is door BD0 Audit & Assurance B.V. gecontroleerd en goedgekeurd. De Raad heeft de jaarrekening en bijbehorende stukken, het interne beheersingssysteem en het accountantsverslag met de accountant besproken.

De Raad kan zich met de stukken verenigen en heeft de jaarrekening 2018 vastgesteld en goedgekeurd, waarmee de directeur-bestuurder décharge is verleend voor het gevoerde beleid en beheer en de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht.

Met de goedkeuring van de jaarrekening van Ons Huis en de in de jaarrekening voorgestelde resultaatbestemming bedraagt het jaarresultaat over het verslagjaar 2018 73,9 miljoen euro positief.

De RvC en de individuele leden verklaren integer en onafhankelijk te hebben gehandeld conform de vastgestelde integriteitscode.

Per 31 december 2018 was de Raad als volgt samengesteld:

Dhr. Ing. T.E. Houterman

Functie	voorzitter, lid selectie- en remuneratiecommissie
Geboortedatum	15-12-1958
Eerste benoeming	15 februari 2011
Herbenoeming	17 februari 2015
Aantal PE-punten	47 (2015-2018)
Kennisgebied(en)	financiën, governance, volkshuisvesting
Beroep	directeur Videam Consultancy BV
Aftredend in	februari 2019 [niet herbenoembaar]
Nevenfuncties	Partner Human Change Group

Mevr. MA A. Blijleven-Le Granse

Functie	lid (op voordracht van de huurdersbelangenvereniging), voorzitter selectie- en remuneratiecommissie
Geboortedatum	21-11-1966
Eerste benoeming	15 februari 2011
Herbenoeming	17 februari 2015
Aantal PE-punten	21 (2015 - 2018)
Kennisgebied(en)	HRM, personeelsmanagement, sociaal maatschappelijk
Beroep	zelfstandig HRM Consultant
Aftredend in	februari 2019 [niet herbenoembaar]
Nevenfuncties	-

Dhr. S. van Bodegraven

Functie	lid, (op voordracht van de huurdersbelangenvereniging en de Huurderoverleggroep)
Geboortedatum	14-07-1961
Eerste benoeming	4 december 2018
Aantal PE-punten	26
Kennisgebied(en)	Volkshuisvesting, governance
Beroep	Directeur Sander van Bodegraven interim-management, advies en toezicht
Aftredend in	december 2022 [herbenoembaar]
Nevenfuncties	Voorzitter RvC Tilburgse Woningstichting Tiwos, Lid RvT Drie Gasthuizen Groep Arnhem m.i.v. 1-11-2018 Lid RvC Stichting Volkshuisvesting Arnhem tot 31-10-2018, Voorzitter bestuur Verzamelgebouw Dieren

Mevr. Drs. D.H. Dondertman RA

Functie	lid, lid auditcommissie
Geboortedatum	07-06-1973
Eerste benoeming	4 december 2018
Aantal PE-punten	nvt
Kennisgebied(en)	Financiën & control, bedrijfsvoering
Beroep	Directeur bedrijfsvoering Veluwe Onderwijsgroep
Aftredend in	december 2022 [herbenoembaar]
Nevenfuncties	Lid Cliëntenraad, Gelre Ziekenhuizen tot mei 2018

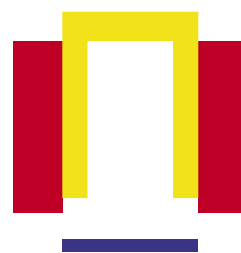
Dhr. A.E.M. Sommerdijk MBA QC RB

Functie	lid, voorzitter auditcommissie
Geboortedatum	28-11-1956
Eerste benoeming	1 april 2016
Aantal PE-punten	30 (2015 - 2018)
Kennisgebied(en)	Financiën & control, governance en strategie
Beroep	zelfstandige
Aftredend in	april 2020 [herbenoembaar]
Nevenfuncties	lid RvT IJsselgroep Apeldoorn lid RvC Waardwonen lid RvC Beheer Flevoland Participaties lid RvT Iselinge Hogeschool penningmeester Nederlandse orde van Administratie en Belastingdeskundigen (NOAB)

Dhr. Ir. B. van der Veen

Functie	lid
Geboortedatum	02-09-1974
Eerste benoeming	1 april 2016
Aantal PE-punten	35 (2016 - 2018)
Kennisgebied(en)	Politiek bestuur, organisatieontwikkeling, bouw en vastgoed
Beroep	Directeur Instituut voor Gebouwde Omgeving Hogeschool Utrecht
Aftredend in	april 2020 [herbenoembaar]
Nevenfuncties	lid Raad van Commissarissen van NV Luchthaven Teuge, t/m maart 2018 steunfractielid gemeenteraad Zutphen

ONSHUIS



Verkorte jaarrekening

2018

Algemeen

Deze verkorte jaarrekening 2018 is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2018 van Ons Huis Woningstichting. Deze verkorte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die vereist zijn op BW2, titel 9, artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving. De volledig gecontroleerde jaarrekening 2018 is gepubliceerd.

Boekjaar	2018	2017	2016	2015
Balans (x € 1.000,-)				
- Vaste activa	756.910	681.511	676.039	660.063
- Eigen vermogen	542.923	469.072	471.817	444.520
- Langlopende schulden	208.496	210.561	205.758	200.755
- Totaal vermogen	765.676	692.618	688.611	674.645
Winst- en verliesrekening (x € 1.000,-)				
- Huren	40.459	42.172	40.240	39.902
- Opbrengsten servicecontracten	2.402	2.323	2.423	2.473
- Opbrengst verkochte activa	480	386	496	1.099
- Jaarresultaat	73.850	-2.744	27.297	4.321
Continuïteit (ultimo boekjaar)				
1. Liquiditeit (current ratio) Vlottende activa/kortlopende schulden	0,81	1,02	1,47	*)
2. Solvabiliteit Eigen vermogen/totaal vermogen	70,9%	67,7%	68,8%	*)
3. Loan to Value (excl. projectfinancieringen) Leningen/waarde vast actief	28,0%	31,6%	30,9%	*)
4. ICR (Rentedekkingsgraad) Operationele kasstroom/rentelasten	1,9	2,5	2,2	*)
Aantal verhuureenheden				
Woningen en wooneenheden	6.010	5.909	5.919	5.948
Woonwagens en standplaatsen	102	106	106	106
Overige	115	108	109	109
Algemeen				
1. Huurachterstand uitgedrukt in een percentage van de huren en vergoedingen	0,79	0,65	0,64	*)
2. Huurderving uitgedrukt in een percentage van de huren en vergoedingen	0,28	0,60	0,79	*)
3. Eigen vermogen einde boekjaarin euro's per woning	90.337	79.383	79.712	*)
4. Gemiddelde netto-huur per woning (euro's per jaar)	6.662	6.957	6.692	*)

*) niet beschikbaar i.v.m. stelselwijziging of fusie

Balans

Voor resultaatbestemming (x € 1.000,-)

31 december 2018

31 december 2017

Activa

Vastgoedbeleggingen	737.133	660.202
Materiële vaste activa	2.088	2.507
Financiële vaste activa	17.689	18.802
Vlottende activa		
Voorraden		
Vastgoed bestemd voor verkoop	98	462
Onderhanden werk	109	102
Overige voorraden	534	1.530
Vorderingen		
Huurdebiteuren	346	312
Gemeenten	0	1
Vorderingen groepsmaatschappijen	240	274
Overige vorderingen	97	273
Overlopende activa	931	1.358
	1.614	2.218
Liquide middelen	6.411	6.795
Totaal	765.676	692.618

Passiva

Eigen vermogen		
Herwaarderingsreserve	363.222	297.109
Overige reserves	105.851	174.708
Resultaat boekjaar	73.850	-2.744
	542.923	469.073
Vorzieningen		
Onrendabele investeringen	3.314	2.037
Jubileumuitkeringen	104	98
	3.418	2.135
Langlopende schulden	208.496	210.560
Kortlopende schulden		
Schulden overheid	6	99
Schulden aan leveranciers	1.856	5.034
Belastingen en premies sociale verzekering	980	1.485
Aflossingsverplichting komend boekjaar	4.328	786
Overlopende passiva	3.669	3.446
	10.839	10.850
Totaal	765.676	692.618

Winst- en verliesrekening

	2018	2017
(x € 1.000,-)		
Huuropbrengsten	40.459	42.172
Opbrengsten servicecontracten	2.402	2.323
Lasten servicecontracten	-2.471	-2.218
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-1.541	-1.711
Lasten onderhoudsactiviteiten	-12.211	-14.794
Overige directe operationele exploitatielasten	<u>-7.162</u>	<u>-6.106</u>
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	19.476	19.666
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	0	2.086
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	-30	-1.976
Toegerekende organisatiekosten	<u>0</u>	<u>0</u>
Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling	-30	110
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	2.517	1.933
Toegerekende organisatiekosten	-3	-3
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	<u>-2.037</u>	<u>-1.546</u>
Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedport.	477	384
Overige waardeveranderingen vastgoed port.	-3.655	-9.604
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed port.	70.179	-1.886
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	138	44
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	<u>-1.122</u>	<u>-28</u>
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	65.540	-11.474
Opbrengst overige activiteiten	38	11
Kosten overige activiteiten	<u>-38</u>	<u>-12</u>
Netto resultaat overige activiteiten	0	-1
Overige organisatiekosten	-2.218	-2.588
Leefbaarheid	-851	-954
Bedrijfsresultaat	82.394	5.143
Opbrengst van vorderingen die tot de vaste activa behoren	0	6
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	263	167
Rentelasten en soortgelijke kosten	<u>-8.110</u>	<u>-8.173</u>
Saldo financiële baten en lasten	-7.847	-8.000
Resultaat voor belastingen	74.547	-2.857
Belastingen	<u>-2.037</u>	<u>-1.027</u>
Resultaat na belastingen	72.510	-3.884
Aandeel in resultaat van deelnemingen	<u>1.340</u>	<u>1.140</u>
Resultaat na belastingen	73.850	-2.744

	2018	2017
(x € 1.000,-)		
Operationele activiteiten		
Ontvangsten:		
Huren	40.639	42.246
Vergoedingen	2.329	2.331
Overige bedrijfsontvangsten	43	62
Renteontvangsten	<u>1</u>	<u>27</u>
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	43.012	44.666
Uitgaven:		
Personeelsuitgaven	4.404	4.545
Onderhoudsuitgaven	11.744	8.715
Overige bedrijfsuitgaven	6.566	6.721
Renteuitgaven	8.024	8.159
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	406	32
Verhuurderheffing	4.668	4.006
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	319	229
Vennootschapsbelasting	<u>0</u>	<u>0</u>
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	36.131	32.407
Kasstroom uit operationele activiteiten	6.881	12.259
(Des)investeringsactiviteiten		
MVA ingaande kasstroom		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	2.126	2.031
Verkoopontvangsten woongelegenheden (VOV) na inkoop in dPi periode	724	0
Verkoopontvangsten nieuwbouw, woon- en niet woongelegenheden	188	100
Verkoopontvangsten grond	0	2.282
(Des)Investeringsontvangsten overig	<u>602</u>	<u>0</u>
<i>Tussentelling ingaande kasstroom MVA</i>	3.640	4.413
MVA uitgaande kasstroom		
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	7.266	14.838
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	4.134	5.186
Aankoop, woon- en niet woongelegenheden	265	0
Nieuwbouw verkoop, woon- en niet woongelegenheden	26	33
Aankoop woongelegenheden (VOV) voor doorverkoop	357	178
Aankoop grond	100	718
Sloopuitgaven	0	163
Investerings overig	303	487
Externe kosten bij verkoop	<u>107</u>	<u>46</u>
<i>Tussentelling MVA uitgaande kasstroom</i>	12.558	21.649
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA</i>	-8.918	-17.236

Kasstroomoverzicht

	2018	2017
(x € 1.000,-)		
FVA		
Ontvangsten verbindingen	449	981
Ontvangsten overig	-10	-6
Uitgaven verbindingen	0	0
Uitgaven overig	<u>0</u>	<u>0</u>
Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA	439	975
Kasstroom uit (des)investeringen	-8.479	-16.261
Financieringsactiviteiten		
Ingaand		
Nieuwe door WSW geborgde leningen	10.000	10.000
Uitgaand		
Aflossing door WSW geborgde leningen	-8.786	-4.621
Aflossing niet door WSW geborgde leningen:		
daeb-investeringen	0	-639
niet-Daeb-investeringen	<u>0</u>	<u>-545</u>
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	1.214	4.195
Wijziging kortgeldmutaties	0	210
Mutatie liquide middelen	-384	403



Overige toelichtingen

Grondslagen

Regelgeving

Ons Huis heeft de enkelvoudige jaarrekening opgesteld met inachtneming van artikel 35 van de Woningwet. Het eerste lid van dit artikel schrijft de toepassing van BW2 Titel 9 voor, behoudens enkele specifieke uitzonderingen. Behalve de Woningwet zijn tevens het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting en de Regeling Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting van toepassing. Verder zijn de Beleidsregels toepassing Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector ("WNT") en de door de Raad voor de Jaarverslaggeving uitgegeven richtlijnen toegepast, waaronder Richtlijn 645 'Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting (herzien 2019) in het bijzonder. De jaarrekening is opgemaakt op 4 juni 2019.

Vergelijkende cijfers

Er is sprake van een wijziging in rubricering als gevolg van aanpassingen in de handleiding functionele indeling. Dit is ook verwerkt in de vergelijkende cijfers.

Vastgoed in exploitatie

Onroerende zaken in exploitatie worden op grond van artikel 35 lid 2 van de Woningwet na de eerste verwerking gewaardeerd tegen actuele waarde. Op grond van artikel 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering plaats tegen de marktwaaarde. Het Besluit actuele waarde is niet van toepassing. Op grond van artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering tegen marktwaaarde plaats overeenkomstig de methodiek die is opgenomen in bijlage 2 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 ("Handboek modelmatig waarderen marktwaarde").

Vastgoed bestemd voor verkoop

Dit betreft opgeleverde nieuwbouwwoningen en teruggekochte woningen uit hoofde van een terugkoopplicht, bestemd voor verkoop.

De waardering van de opgeleverde nieuwbouwwoningen is tegen vervaardigingsprijs en daaraan toegerekende directe kosten dan wel lagere opbrengstwaarde. De waardering van de teruggekochte woningen met een terugkoopplicht is op moment van verkrijging tegen de marktwaaarde na aftrek van de contractuele korting, hetgeen tevens de verkrijgingsprijs is voor de waardering als voorraad, en na eerste verwerking rekening houdend met de lagere opbrengstwaarde.

De lagere opbrengstwaarde is de verwachte verkoopprijs en wordt bepaald op basis van taxaties dan wel recente verkooptransacties van referentiewoningen onder aftrek van kosten voor verkoop.

Onderhanden werk/overige voorraden

De voorraden onderhanden werk (onverkochte woningen uit projectontwikkeling) worden gewaardeerd op vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde. De vervaardigingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging of vervaardiging, alsmede gemaakte kosten om de voorraden op hun huidige plaats en in hun huidige staat te brengen. In de kosten van vervaardiging zijn begrepen directe loonkosten en toeslagen voor aan de productie gerelateerde indirecte vaste en variabele kosten, waaronder de kosten van het bedrijfsbureau, onderhoudsafdeling en interne logistiek alsmede toerekende rente.

De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de opbrengstwaarde wordt rekening gehouden met de incurantheid van de voorraden.

Grondslagen voor consolidatie

Op basis van BW 2:407 lid 2 blijft consolidatie achterwege omdat de betekenis van de betreffende deelneming te verwaarlozen is op het geheel. Deelnemingen gewaardeerd tegen nettovermogenswaarde:

- Ons Huis Ontwikkeling Vastgoed B.V. (100%),
De deelneming is in 2018 ontbonden.

Niet in de balans opgenomen regelingen en verplichtingen

Obligo's Waarborgfonds

Saldo ultimo boekjaar 7.711.000 euro
(2017: 7.704.000 euro)

Leningen van woningcorporaties, die deelnemer zijn van het WSW worden door het WSW geborgd. Het WSW stelt zich borg jegens de geldgever voor de betaling van de leningsverplichtingen. Op grond van deze borgstelling zijn corporaties verplicht een obligo aan te houden ter grootte van een bepaald percentage (2018: 3,85%) over het schuldrestant van de door hun aangetrokken en door het WSW geborgde leningen. Met deze obligoverplichting staan woningcorporaties als deelnemer van het WSW garant voor elkaar. Deze verplichting is voorwaardelijk: zij is opeisbaar indien de borgstellingsreserve (risico- of garantievermogen) van het WSW niet voldoende is om op grond van aanspraken van geldgevers de betalingsverplichtingen van WSW-deelnemers over te nemen.

Loopbaanontwikkelingsbudgetten

Iedere medewerker beschikt over een loopbaanontwikkelingsbudget (CAO) van 900 euro per aanwezig dienstjaar met een maximum van 4.500 euro. Hieruit kunnen functie- of persoongerichte opleidingen betaald worden die geen direct organisatiebelang hebben.

Hoofdelijke aansprakelijkheid vennootschapsbelasting

De stichting maakt deel uit van de fiscale eenheid vennootschapsbelasting Ons Huis Woningstichting. Daarmee is de stichting hoofdelijk aansprakelijk voor

de belastingschulden van alle tot de fiscale eenheid vennootschapsbelasting behorende maatschappijen.

Kredietfaciliteit

Ons Huis heeft een kredietfaciliteit van 3 miljoen euro bij de huisbankier om (tijdelijke) liquiditeitstekorten af te dekken.

Heffing saneringssteun

In 2018 heeft Ons Huis 406.000 euro saneringsheffing betaald. De heffing voor de jaren daarna is niet bekend en mede afhankelijk van lopende of zich nieuw aan te dienen saneringsgevallen. WSW heeft gecommuniceerd voor de jaren 2019-2023 jaarlijks in het kasstroomoverzicht een heffing op te nemen van 1% van de jaarhuur.

Aangegane verplichtingen

Er zijn in het boekjaar verplichtingen aangegaan voor de realisatie van 45 huurwoningen in het project Julianakwartier voor ca. 10 miljoen euro en voor onderhouds- en renovatiewerkzaamheden die in 2019 zullen worden uitgevoerd voor een bedrag van 1.519.000 euro.

Kanaalzone

Voor de ontwikkellocatie Kanaalzone zijn toekomstige transacties overeengekomen met de gemeente Apeldoorn en een collega-corporatie voor grondverwerving en grondruil. Het gaat om een waarde van ca. 1 miljoen euro. Het moment is nog niet bekend.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de raad van commissarissen van Ons Huis, Woningstichting

Ons oordeel

De samengevatte jaarrekening 2018 van Ons Huis, Woningstichting te Apeldoorn is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2018 van Ons Huis, Woningstichting.

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening in alle van materieel zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2018 van Ons Huis, Woningstichting.

De samengevatte jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2018;
2. de winst-en-verliesrekening over 2018; en
3. de overige toelichtingen.

Samengevatte jaarrekening

De samengevatte jaarrekening bevat niet alle toelichtingen die zijn vereist op basis van artikel 35 lid 1 en 2 van de Woningwet, artikel 30 en 31 van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, artikel 14 en 15 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015, de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) en richtlijn 645 van de Raad voor de Jaarverslaggeving. Het kennisnemen van de samengevatte jaarrekening en onze verklaring daarbij kan derhalve niet in de plaats treden van het kennisnemen van de gecontroleerde jaarrekening van Ons Huis, Woningstichting en onze controleverklaring daarbij. De samengevatte jaarrekening en de gecontroleerde jaarrekening bevatten geen weergave van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden sinds de datum van onze controleverklaring van 4 juni 2019.

De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2018 van Ons Huis, Woningstichting in onze controleverklaring van 4 juni 2019.

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor de samengevatte jaarrekening

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de samengevatte jaarrekening op basis van de grondslagen zoals beschreven op pagina 74 en verder.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving.

Onze verantwoordelijkheden

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel of de samengevatte jaarrekening in alle van materieel belang zijnde aspecten consistent is met de gecontroleerde jaarrekening op basis van onze werkzaamheden, uitgevoerd in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 810 'Opdrachten om te rapporteren betreffende samengevatte financiële overzichten'.

Utrecht, 4 juni 2019

BDO Audit & Assurance B.V.

namens deze,

drs. G.J. (Arjan) Verwoert RA

ONSHUIS



Ons Huis

Waterloseweg 3

Postbus 24

7300 AA Apeldoorn

T (055) 526 25 00

E info@onshuisapeldoorn.nl

I www.onshuisapeldoorn.nl