

# Gegevens stichting



## Gegevens stichting

<b>Naam van de toegelaten instelling</b>	Ons Huis, woningstichting
<b>Rechtsvoorganger opgericht bij notariële akte op</b>	20 mei 1953
<b>Omgezet van vereniging naar stichting</b>	12 juli 1995
<b>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</b>	12 juli 1995, nummer: 08025640
<b>Gemeente</b>	Apeldoorn en Zutphen
<b>Bezoekadres</b>	Waterloseweg 3, 7311 JG Apeldoorn Dreiumme 43, 7232 CN Warnsveld (beperkte openingstijden)
<b>Postadres</b>	Postbus 24, 7300 AA Apeldoorn
<b>Telefoon</b>	055-5262500
<b>E-mail</b>	info@onshuisapeldoorn.nl
<b>Internet</b>	<a href="http://www.onshuisapeldoorn.nl">www.onshuisapeldoorn.nl</a>
<b>Datum en nummer van het Koninklijk Besluit, waarbij de instelling is toegelaten</b>	15 februari 1954 nr. 21 bij gewijzigd besluit d.d. 19 december 1993
<b>Laatste statutenwijziging:</b>	13 januari 2023
<b>De stichting is aangesloten bij Aedes, vereniging van woningcorporaties</b>	

## Voorwoord



## Voorwoord

Het jaar 2024 stond voor Ons Huis in het teken van het opstellen van het nieuwe ondernemingsplan. Een traject dat werd ingezet als 'grondige verbouwing', maar waarbij de contouren van de koers bleven staan. Want Ons Huis is een goed presterende, ondernemende organisatie. De richting hoeft niet drastisch gewijzigd te worden, maar het was wel goed om het ondernemingsplan grondig tegen het licht te houden en te moderniseren. Dus in plaats van verbouwen werd het vooral renoveren...

Eind 2024 is het nieuwe koersdocument *Samen Veerkrachtiger!* vastgesteld. Een opvolger van het tot en met 2024 geldende plan *Samen veerkrachtig!*, het ondernemingsplan dat leidend was voor onze inspanningen en resultaten in 2024. In beide plannen een centrale rol voor de aanpak van veerkracht in wijken en buurten. Mooi dat onze aanpak landelijke aandacht kreeg met een filmpje van Aedes ter inspiratie van anderen.

Het maakt mij trots om in dit voorwoord een aantal resultaten te mogen uitlichten. Zo vind ik het super dat wij in 2024 onze Short-Stay units konden opleveren. Daarmee helpen we jongeren en anderen die tussen wal en schip verzeild zijn geraakt. We bieden ze een onderkomen voor een aantal jaren om het leven weer op te bouwen na een tijdlang op allerlei banken, in de auto, in een stacaravan of op straat te hebben gebivakkeerd. Met hulp van verschillende organisaties weten we deze mensen te bereiken en kunnen we hen wat onderkomen een stabiele basis geven en hopelijk een nieuwe start helpen.

Ook hebben we 40 wooneenheden in 4 panden aangekocht van 's Heerenloo. We denken hiermee bijzondere doelgroepen of starters op de woningmarkt te kunnen helpen. Te beginnen bij het huisvesten van gevluchte Oekraïners door de gemeente.

Daarnaast hebben we 32 appartementen in 'De Molen' opgeleverd en zijn we samen met De Goede Woning en De Woonmensen in 2024 gestart met het plaatsen van 84 verplaatsbare woningen op Dubbelbeek. Een super goede samenwerking tussen de drie corporaties en de gemeente. Begin 2025 zijn deze woningen betrokken door nieuwe huurders, waarvan het overgrote deel starters zijn op de woningmarkt.

De samenwerking met de collega corporaties is sowieso goed: dat lieten we zien op de Aedes-corporatiedag in Apeldoorn waar wij collega corporaties uit het hele land mochten verwelkomen. Ook is de goede samenwerking terug te zien in de gezamenlijke veerkrachtaanpak. Bijvoorbeeld in het positief stimuleren van buurcontact en hulpvaardigheid met het verkiezen van de 'beste buur'. Daarnaast heeft de unieke samenwerking binnen het VSW verband in Apeldoorn geleid tot het aanstellen van een gezamenlijke programmamanager Warmtetransitie.

Natuurlijk zijn we niet alleen bezig met externe resultaten. We hebben ook aandacht voor onze eigen organisatie. Hoe kunnen we processen optimaliseren, ict-toepassingen verbeteren en onze klanten nog beter bedienen? We zien dat bijvoorbeeld terug in het verbeterde huurdersportaal, een nieuwe telefooncentrale, experimenteren met het toepassen van AI in ons werk en de goede scores in de Aedes benchmark (AABB).

Dit en meer is te lezen in ons jaarverslag. Altijd een (te) weinig gelezen document wat een goed overzicht geeft van onze inspanningen en resultaten van het afgelopen jaar.

Daarnaast hebben we het jaar 2024 ook financieel weer afgesloten. En zolang de waarde van woningen toeneemt is het elk jaar weer schrikken van de cijfers die daar staan. Gelukkig zijn ze positief, maar wat zeggen ze? Ruim 71 miljoen euro positief resultaat... Als je het verhaal achter de cijfers niet kent, zou je bijna denken dat we rijk worden.

Een beetje duiding dan maar:

De bedrijfsvoering van Ons Huis is degelijk. Het levert jaarlijks ongeveer 9 miljoen euro op. Geld dat we bijvoorbeeld kunnen steken in de verduurzaming van onze woningen of in het betalen van extra rente op leningen voor het investeren in nieuwe woningen. Daarnaast worden de woningen meer waard op de markt. Dat laatste zorgt voor de rest van het positieve resultaat. Maar dat is geen geld dat we kunnen inzetten. Tenzij we de woningen verkopen. Aangezien we mensen willen helpen met deze voornamelijk sociale huurwoningen doen we dat natuurlijk niet. Winst op papier dus.

Terugkijkend op 2024 durf ik te stellen dat we weer veel hebben gedaan en goed hebben gepresteerd. Tijd om achterover te leunen is er echter niet. De volkshuisvestelijke opgaven zijn daarvoor te groot. Vandaar een nieuw ondernemingsplan om in 2025 weer hard aan te werken, en, het verkennen van een mogelijke fusie met De Goede Woning omdat we denken samen nog meer te kunnen doen voor onze doelgroepen.

Ook in 2025 dus veel werk aan de winkel!

Mei 2025

Arjen Jongstra

## 1 Over Ons Huis



## Missie en visie

Het oplossen van de woningnood, het verder verduurzamen van woningen en bijdragen aan een inclusief Apeldoorn, Zutphen en Warnsveld waar iedereen naar vermogen kan meedoen. Het zijn de grootste vraagstukken voor corporaties van dit moment. Zo ook voor Ons Huis. Deze vraagstukken zijn opgenomen in ons huidige ondernemingsplan '[Samen veerkrachtig!](#)' (2021-2024). In 2023 is de start gemaakt met het nieuwe ondernemingsplan. Hiervoor zijn gesprekken gevoerd met huurders. In 2024 zijn we verder in gesprek gegaan met onze belangrijke samenwerkingspartners zoals de gemeenten, in de zorg- en welzijnssector en onze huurdersorganisaties. We hebben in 2024 de opgehaalde informatie opgeschreven, getoetst en bijgesteld. Eind 2024 was het tekstuele plan klaar. Begin 2025 is het nieuwe Ondernemingsplan 'Samen Veerkrachtiger!' (2025-2028) verspreid onder onze belangrijke partners, medewerkers en huurders.

## Visie

Wij geloven in een samenleving waarin iedereen ongeacht zijn achtergrond kan wonen en tot zijn recht komt. Waar niemand gelijk is, maar wel gelijkwaardig. Een samenleving waarin we elkaar - arm en rijk -, hoog- en laagopgeleid - blijven ontmoeten en waarderen. Waar diversiteit een kracht is. Dat is het hogere doel waaraan wij willen bijdragen.

## Missie

*"Wij werken aan betaalbaar en duurzaam wonen in veerkrachtige buurten."*

Werken aan veerkrachtige buurten is leidend in ons denken en doen. Dat doen we omdat wij in onze woningen steeds meer kwetsbare bewoners huisvesten. Het betekent dat we bij alles wat we doen nagaan hoe we de veerkracht van onze buurten kunnen versterken. Het werken aan veerkrachtige buurten vraagt van ons ondernemerschap, flexibiliteit en verbindingskracht. Dat zijn onze kernwaarden.

## Samenwerken als voorwaarde

Het realiseren van betaalbaar en duurzaam wonen in veerkrachtige buurten vraagt meer dan onze bijdrage alleen. Samenwerken met zorg- en maatschappelijke organisaties en met marktpartijen is cruciaal.

## De basis blijft hetzelfde

Wij blijven oog houden voor onze huurders en voor het klimaat door:

- een klantgerichte dienstverlening en onderhoud op maat;
- participatie van en samenwerking met huurders;
- verduurzaming van woningen door isolatie, waar mogelijk participeren in een betaalbare warmtenet-oplossing.

Kortom, de basis van wat we doen blijft hetzelfde.

## Wat we anders zijn gaan doen

Is beter (leren) omgaan met buurten waar kwetsbare bewoners concentreren, door de betrokkenheid van bewoners te vergroten en de samenwerking met onze partners te versterken.

We hebben 5 strategieën voor de manier waarop we onze missie en doelstellingen realiseren:

1. Het vertrouwen van huurders vergroten door samen te verduurzamen.
2. Maatschappelijk presteren door samenwerken met partners.
3. Effectief beleid door gebiedsgericht (samen)werken.
4. Gemengde wijken door te sturen met kwaliteit, huren en verdeling.
5. Een ongedeelde stad door sociale nieuwbouw.

Onze plannen staan samengevat in een strategiekaart die in één keer laat zien waarop Ons Huis zich richt.

In 2024 zijn we begonnen met de voorbereidingen voor ons nieuwe ondernemingsplan. We hebben gesprekken gevoerd met huurders, partners en andere stakeholders. Om op te halen wat zij belangrijk vinden en waar we extra aandacht voor moeten hebben. Eind 2024 hebben we de plannen opgeschreven en verder vormgegeven. In 2025 starten we met de uitrol.

**Ons Huis: samen veerkrachtig!**

**Diversiteit als kracht**

Ons Huis gelooft in een samenleving waarin iedereen, ongeacht zijn achtergrond, kan wonen en tot zijn recht komt. Waar niemand gelijk is, maar wel gelijkwaardig. Een samenleving waarin we elkaar – arm en rijk, hoog- en laagopgeleid – blijven ontmoeten en waarden. Waar diversiteit een kracht is. Dat is het hogere doel waaraan wij willen bijdragen.

**We werken aan betaalbaar en duurzaam wonen in veerkrachtige buurten**

**Betaalbaar**

- Minder betalingsproblemen
- Huurquote op Nederlands gemiddelde
- Evenwicht toewijzing regulier/ bijzondere doelgroep
- Huurverhoging maximaal inflatievolgend

**Duurzaam**

- Label B in 2024
- Aandeel woningen met beter label dan B
- Dordtse huurders over betrokkenheid
- Gemiddeld verbetering wonaantallen

**Veerkrachtig**

- Positieve ontwikkeling leefbaarheid in focusbuurten
- Meer betaalbare huur in veerkrachtige buurten
- Aantoonbaar gezamenlijke aanpak in focusbuurten
- Positief oordeel partners over samenwerking

**De basis blijft hetzelfde**

**We blijven gaan voor:**

- Klantgerichte dienstverlening en onderhoud op maat
- Participatie van en samenwerking met huurders
- Verduurzaming van de woningen door isolatie

**Wat we anders gaan doen**

**5 strategieën om te komen tot veerkrachtige buurten:**

- S1. Vertrouwen van huurders vergroten door samen te verduurzamen
- S2. Maatschappelijk presteren door intensieve samenwerking met partners
- S3. Effectief beleid door gebiedsgericht (samen)werken
- S4. Gemengde wijken door te sturen met kwaliteit, huren en verdeling
- S5. Een ongedeelde stad door sociale nieuwbouw

**Veerkracht en samenwerken als voorwaarden**

**Veerkrachtige organisatie**  
Medewerkers Ons Huis zijn ondernemend, flexibel en verbindend

**Financieel stabiel & autonoom**  
Onze huidige financiële situatie is stabiel en gezond, maar de ambities zijn groot. Onder de huidige condities hebben we over circa 10 jaar voldoende financiële ruimte voor de benodigde nieuwbouw, verduurzaming en leefbaarheid. Voor de tijd moet een oplossing worden gevonden.

**Samenwerken als voorwaarde**  
Het realiseren van betaalbaar en duurzaam wonen in veerkrachtige buurten vraagt meer dan onze bijdrage alleen. Samenwerken met zorg- en maatschappelijke organisaties en met marktpartijen is cruciaal.

*Samen veerkrachtig!*

## Sturingsmethodiek

Betaalbaar, duurzaam en veerkrachtig zijn de drie prioriteiten in ons ondernemingsplan. Bij elke prioriteit hebben we onszelf vier doelstellingen gesteld. Dit zijn de doelstellingen waaraan wij ons succes afmeten.

We vertalen ieder jaar onze doelen naar concrete acties en kritische prestatie-indicatoren (kpi's). Op deze manier zien we of we onze doelen behalen. De voortgang van de kpi's monitoren we ieder tertiaal via tertiaalrapportages. Hoever we zijn met de acties en kpi's beschrijven we in het volkshuisvestelijk verslag.

## **Belanghouders**

Het realiseren van betaalbaar en duurzaam wonen in veerkrachtige buurten, vraagt meer dan onze bijdrage alleen. Dat doe je samen met de andere partijen in Apeldoorn, Warnsveld en Zutphen. Daarom ontwikkelden we ons de laatste jaren tot een woningcorporatie die is gericht op samenwerken. Een ontwikkeling die nu goed uitpakt. De opgaven van vandaag zijn groot, complex en duur. Niemand maakt het verschil alleen, maar samen kunnen we veel.

Samenwerken is essentieel voor zorg en maatschappelijke ondersteuning van onze huurders. Beiden zijn cruciaal in ons streven naar veerkrachtige buurten. Datzelfde geldt ook voor marktpartijen, die samen met ons werken aan een gevarieerd woningaanbod in bestaande - en in nieuwe buurten.

Hieronder beschrijven we met wie we samenwerken en wat deze samenwerking in 2024 inhield.

### **Huurders Overleg Groep (HOG) Apeldoorn en Huurders Overleg Groep (HOG) Warnsveld/Zutphen**

De Huurders Overleg Groep Apeldoorn en de Huurders Overleg Groep Warnsveld/Zutphen zijn de wettelijke vertegenwoordiging van onze huurders.

Voor ons zijn beide partijen een belangrijke gesprekspartner en klankbord. Er waren in 2024 vijf reguliere overleggen. We spraken met beide HOG'en onder andere over het ondernemingsplan, de wet betaalbare huur en de jaarlijkse huuraanpassing 2024, aanpassing servicekosten (instemmingsrecht), diverse beleidsonderwerpen, huurdersparticipatie, de betaalbaarheid en beschikbaarheid van sociale huurwoningen. De input van onze huurders is belangrijk voor ons. Wij realiseren ons dat dit veel kennis en inzet vraagt, wat door ons erg wordt gewaardeerd.

We stellen op basis van de door beide HOG'en ingediende begrotingen en plannen financiële middelen beschikbaar. Vanuit deze middelen kunnen de huurdersorganisaties hun werkzaamheden en digitale middelen (computers, website) en ondersteuning op actuele thema's door externe adviseurs (bijvoorbeeld Woonbond) bekostigen. Daar waar mogelijk bieden we vanuit onze organisatie ondersteuning. In 2024 is één bestuurslid afgetreden. Daarvoor is een aspirant bestuurslid aangewezen.

## **Samenwerkingsverbanden**

### **Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties Apeldoorn (VSW)**

Met [De Goede Woning](#), [Veluwonen](#) en [De Woonmensen](#) en [Mooiland](#) werken wij samen in Stichting VSW. Mooiland tekende in 2024 de samenwerkingsovereenkomst en is daarmee toegetreden tot VSW. De bestuurders van de woningcorporaties vormen gezamenlijk het bestuur. We spraken in 2024 over de (nationale) prestatieafspraken en de naleving hiervan, de vitaliteitsagenda, toewijzing bijzondere doelgroepen, wonen en zorg, nieuwbouw, toevoeging van tijdelijke woonvormen, duurzaamheid en andere (reguliere) onderwerpen.

### **Stichting 'Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn' (BWSA)**

Deze stichting beheert namens de corporaties binnen het VSW de woonwagens, standplaatsen en werkterreinen in Apeldoorn.

## **Woonkeus Stedendriehoek**

Woonkeus Stedendriehoek is een samenwerkingsverband van woningcorporaties in de regio Stedendriehoek (Apeldoorn, Deventer, Zutphen). Deze samenwerking richt zich op de woonruimteverdeling. Er is overleg op gebruikers-, beleids- en bestuurlijk niveau. Binnen Woonkeus spraken we over het jaarverslag 2023, de werking van de urgentieregelingen, de actualiteit en wijzigingen ten aanzien van de woonruimteverdeling.

### **Gemeente Apeldoorn**

We maken samen met de gemeente, corporaties en huurdersorganisaties de prestatieafspraken.

Op donderdag 14 december 2023 ondertekenden gemeente, woningcorporaties en huurdersorganisaties de prestatieafspraken voor 2024 en 2025. "Iedereen in Apeldoorn een huis dat voelt als een thuis".

De prestatieafspraken richten zich op de volgende 5 thema's. Het toevoegen van woningen, betaalbaarheid en beschikbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid, leefbaarheid en wonen en zorg.

De samenwerkende partijen maakten samen de prestatieafspraken op basis van:

- Het Volkshuisvestingskader van de gemeente Apeldoorn
- De regionale Woondeal
- Het bod van de VSW-corporaties
- Het activiteitenoverzicht van Mooiland

Deze afspraken gelden voor 2024 en 2025 en zijn gemaakt op basis van de kennis die we in 2023 hadden. In verband met veranderende omstandigheden kan het noodzakelijk zijn om de afspraken aan te passen. In dat geval gaan partijen met elkaar in overleg. In 2024 waren er geen redenen om de afspraken aan te passen. Het proces voor nieuwe afspraken start in 2025. Tot die tijd blijven de huidige afspraken ongewijzigd van kracht.

### **Gemeente Zutphen**

Ook in Zutphen maakten we prestatieafspraken voor de periode 2023-2024. Deze zijn verlengd tot en met 2026. De input van de evaluatie met de huurdersorganisaties en de gemeente wordt wel verwerkt.

We droegen bij aan de woonagenda van Zutphen door:

- Voorbereiden van de bouw van 24 appartementen (aardgasloos en BENG) aan de Breegraven in Warnsveld voor jongeren en senioren.
- Het meedenken in de realisatie van tijdelijke woonconcepten voor het huisvesten van bewoners die (tijdelijk) hun dak boven hun hoofd kwijt raken en geen kans hebben op een woning uit het reguliere aanbod.
- Het werken aan veerkrachtige buurten en actief samenwerken in gebieden waar andere corporaties een (her-)ontwikkelopgave hebben.
- Het participeren in het traject Energietransitie Zutphen, onder andere door het samenwerken bij het opstellen van de Transitie Visie Warmte. We investeren in bewustwording en kennis bij huurders om energie te besparen; we werken samen met energiecoaches in de pilot om energiearmoede aan te pakken via de energiecoaches en de schuldhulpmaatjes.

Op 8 maart 2023 ondertekenden we de [prestatieafspraken voor 2023-2024](#). De gemeente Zutphen heeft in het tripartiet overleg aangegeven de prestatieafspraken graag te willen verlengen tot en met 2026. Met als reden dat de uitwerking van het volkshuisvestelijk kader en de woon zorg opgave in 2025 afgerond wordt en gebruikt kan worden bij het opstellen van het bod en de nieuwe prestatieafspraken in 2026.

### **Maatschappelijke organisaties**

In 2024 werkten we nauw samen met de zorg, maatschappelijke organisaties en netwerkorganisaties zoals Samen055 en de buurtteams.

Die samenwerking blijft nodig om de combinatie van wonen en zorg of begeleiding op de verschillende locaties mogelijk te maken. Dat is bijvoorbeeld voor ouderen met en zonder verpleegzorg in Berkenhove (Atlant Zorggroep) en in de Witte Wolken voor mensen met dementie (Zorggroep Apeldoorn).

Maar ook voor mensen met een licht verstandelijke beperking ('s Heeren Loo; Passerel, Philadelphia, Humanitas) of voor mensen die uit een instelling komen en weer zelfstandig gaan wonen (Riwis). Andere samenwerkingspartijen zijn Pactum en Lindenhout. Zij begeleiden het wonen van jonge statushouders.

Daarnaast werken we samen met organisaties als Riwis, Tactus, Leger des Heils en GGNet. Zij begeleiden nieuwe huurders die zelfstandig wonen maar wel hulp of begeleiding nodig hebben, bijvoorbeeld als ze net uit opvang of beschermd wonen komen. Hiervoor stellen we Opstapwoningen beschikbaar.

Ons Huis heeft in samenwerking met Stichting Present diverse tuin- en buurtprojecten uitgevoerd: met vrijwilligers en huurders wordt zo bijvoorbeeld werk gemaakt van het opknappen van tuinen of het opruimen van een woning.



*Ook collega's van Ons Huis hebben een klus uitgevoerd voor Stichting Present tijdens een teamdag*

Dit jaar kochten we een 4-tal woningen van zorgorganisatie 's HeerenLoo in Apeldoorn. Het gaat om panden met onzelfstandige wooneenheden. We verhuren deze woningen aan de Gemeente Apeldoorn. Het gaat om woningen waarin bewoners hun woonkamer, keuken, badkamer en tuin delen. De gemeente gaat deze woningen in eerste instantie van ons huren om Oekraïners in te huisvesten. Later volgen er wellicht andere doelgroepen.

Voor de dagelijkse afstemming rond de aanpak van welzijn en leefbaarheid in de wijk, nemen we deel aan buurtteams. Stimenz, MEE en partijen die actief zijn op buurtniveau, zoals Zuid-doet-Samen stemmen hierin af.

Behalve met professionele partijen werken we ook samen met vrijwilligersorganisaties zoals de Kap, Stichting Present, Schuldhulpmaatje en Buddy-to-Buddy. Ook droegen we bij aan de activiteiten van het netwerk Apeldoorn.

Ook werken we samen met Financieel Fit (Moedige Dialoog Apeldoorn): hierin starten maatschappelijke organisaties en bedrijven initiatieven rond armoede en schulden.

Stichting Lokaal beheert een ontmoetingsplek in St. Elisabeth in Zutphen. Zij organiseren samen met bewoners activiteiten, zorgen ook voor de verbinding met de buurt.

## 2 Volkshuisvestelijk verslag



## Betaalbaar wonen

Zorgen voor genoeg betaalbare woningen in Apeldoorn en Zutphen is een belangrijk speerpunt van ons. Betaalbaar houden doen we door niet de maximale huurprijzen te vragen en onze woningen te verduurzamen. Maar ook zorgen we ervoor dat huurders binnen elke huurprijscategorie gelijke kans maken op een woning die past bij hun inkomen. Tot slot werken we aan betaalbaar wonen door nieuwe, energiezuinige huurwoningen bij te bouwen. Hieronder beschrijven we hoe we in 2024 onze doelen voor betaalbaar wonen bereikten.

### Passend toewijzen

Passend toewijzen houdt in dat de woningen die we toewijzen, passen bij het inkomen van huurders. In 2024 verhuurden we 370 sociale huurwoningen (exclusief onzelfstandige kamers). Hiervan vallen er 226 onder de regelgeving van passend toewijzen, waarvan we er 100% passend hebben toegewezen. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de wettelijke norm van 95%. Voor de overige toewijzingen gelden de regels voor passend toewijzen niet op basis van het (hogere) inkomen van de huurders.

Bij het passend toewijzen is de slaagkans voor huurders erg belangrijk. Als deelnemende woningcorporatie binnen Woonkeus Stedendriehoek kregen we daarvoor een doel (percentage) per huurprijscategorie, waarvan we maximaal 10% mogen afwijken. In onderstaande tabel is te zien dat het ons in 2024 gelukt is om voor elke huurprijscategorie het gewenste aantal woningen toe te wijzen. De woningen die in 2024 verhuurd zijn als nieuwbouwwoningen zijn niet in onderstaande tabel opgenomen.

Huurprijscategorie	Doel	Aantal verhuringen	%
t/m € 650,43	50% - 70%	154	50%
€ 650,44 t/m € 697,07	10% - 30%	71	23%
€ 697,08 t/m € 879,66	10% - 30%	83	27%
Totaal	100%	308	100%

*tabel 1: Woningtoewijzing*

### Reguliere toewijzingen

Van de woonruimte die beschikbaar kwam, hebben we 69% op de reguliere manier toegewezen. Regulier betekent via Woonkeus, op basis van de toewijzingsregels zoals vastgesteld in de Samenwerkingsovereenkomst Woonkeus. Het toewijzen gebeurde op basis van punten via het aanbodmodel en op basis van loting. We hebben 12% van de woningen (44 in totaal) toegewezen via loting. Met loting maken spoedzoekers meer kans op een woning. Daarnaast is er nog een categorie die via directe bemiddeling een sociale huurwoning kreeg. Als het gaat om de manier van toewijzen in 2024, ziet de verdeling in aantallen er als volgt uit:

Manier van toewijzen	Apeldoorn	Zutphen	Totaal Ons Huis
Aanbodmodel	152	30	182
Aanbodmodel (nieuwbouw)	28		28
Bemiddeling	70	16	86
Bemiddeling (nieuwbouw)	30		30
Loting	34	6	40
Loting (nieuwbouw)	4		4
Zorgwoning			0

Naast bovenstaande toewijzingen wezen we in 2024 ook 27 onzelfstandige woonruimtes toe. Dit is voornamelijk studentenhuysvesting geweest. Deze toewijzing verloopt niet via Woonkeus Stedendriehoek, maar rechtstreeks via ons. Vaak worden nieuwe kandidaten voorgedragen door zittende huurders. Bewoners krijgen een tijdelijk huurcontract en behouden hun eventueel aanwezige inschrijving bij Woonkeus Stedendriehoek. Daarom worden deze verhuringen niet verantwoord via Woonkeus Stedendriehoek.

## Urgentie

Huurders die urgentie krijgen hebben voorrang op een sociale huurwoning. De Regionale Urgentiecommissie Stedendriehoek geeft urgentieverklaringen af op medische of sociale gronden. Huurders kunnen bij elke aangesloten woningcorporatie urgentie aanvragen. In 2024 huisvestten wij 31 mensen met urgentie. Sinds begin 2023 krijgen woningzoekende die meedoen aan Project Kleiner Wonen ook urgentie. Voor die tijd kregen deze woningzoekende via bemiddeling een woning toegewezen. In de tabel hieronder is te zien in welke woonplaats dat was en met welke reden van urgentie.

Reden urgentie	Apeldoorn	Zutphen	Totaal
Financieel			0
Herstructurering			0
Medisch	2	0	2
Kleiner Wonen	7	3	10
Sociaal	14	5	19
Eindtotaal	23	8	31

## Reacties per woning

Gemiddeld reageerden 221 mensen op één van onze woningen. Deze aanbiedingen gebeuren rechtstreeks aan een kandidaat zonder dat de kandidaat op een advertentie heeft gereageerd. Verhuringen van directe bemiddelingen en onzelfstandige kamers en nieuwbouw woningen zijn hierin niet meegenomen. Van de woningen die via het aanbodmodel en loting zijn toegewezen, staat in de volgende tabel hoeveel reacties er gemiddeld zijn geweest per type woning.

Onderstaande benamingen van de woningtypes worden gebruikt in advertenties op Woonkeus Stedendriehoek. Dit wijkt deels af ten opzichte van de benamingen elders in dit jaarverslag waar over de totale woningvoorraad wordt gesproken.

Woningtype in Apeldoorn	Gemiddeld aantal reacties
Appartement met lift	114
Appartement zonder lift	195
Benedenwoning	240
Eengezinswoning	337
Laagbouwwoning	132
Maisonnette	214
<i>tabel 4. Reacties gemeente Apeldoorn</i>	

Woningtype in Zutphen	Gemiddeld aantal reacties
Appartement met lift	53
Appartement zonder lift	131
Benedenwoning	27
Eengezinswoning	201
Laagbouwwoning	56
Maisonnette	
<i>tabel 5. Reacties gemeente Zutphen</i>	



*Artist impression Short-Stay*

### **Bijzondere toewijzingen**

In 2024 kwam 31% van de toewijzingen tot stand via directe bemiddeling. De onzelfstandige woningen zijn hier niet in meegeteld. In de tabel hieronder staan de verschillende bemiddelingsredenen, met daarbij het aantal verhuringen in Apeldoorn en Zutphen.

Het percentage ligt hoger dan vorige jaren omdat in 2024 het nieuwbouwproject Short Stay aan de Stationsstraat is opgeleverd. Alle 30 woningen in dit project zijn verhuurd via bemiddeling. Alle bewoners hebben een tijdelijk huurcontract gekregen.

Bemiddelingsreden	Apeldoorn	Zutphen	Verhuringen totaal
Opstap	27	1	28
Tijdelijk contract	31		31
Verhuizing binnen complex	6	4	10
Woningruil	3		3
Vergunninghouder	20	5	25
Zorg of begeleiding	7	3	10
Overige bijzondere omstandigheden	2	2	4
Bijzondere bemiddeling	4	1	5
Eindtotaal	100	16	116

Bij de start van 2024 kregen we een taakstelling voor het huisvesten van vergunninghouders. Deze taakstelling is gebaseerd op een inschatting van uitstroom van vergunninghouders uit een AZC en eventuele nareizigers. Bijna alle verzoeken die we ontvingen zijn afgehandeld.

### Wonen met begeleiding

De opstapregeling biedt mensen die in een instelling hebben gewoond de mogelijkheid zelfstandig te gaan wonen met behulp van begeleiding. Als blijkt dat zelfstandig wonen mogelijk is, wordt het huurcontract omgezet naar onbepaalde tijd.

Daarnaast hebben we woonruimte beschikbaar voor mensen die begeleiding of zorg krijgen. Zo wonen in de seniorenflat Gildenhove in Apeldoorn jongeren met autisme die begeleid worden door 's Heeren Loo. En in de Riperkamp in Zutphen wonen mensen met een licht verstandelijke beperking die begeleid worden door Humanitas. Een deel van de woningen aan de Duivenlaan in Apeldoorn wordt verhuurd aan bewoners met een zorgvraag. Ook een aantal appartementen in de nabijheid van de Lekstraat wordt bewoond door jongeren die worden begeleid door 's Heeren Loo.

### Huuropzeggingen en mutatie

In 2024 waren er 345 mutaties (van zelfstandige en onzelfstandige woonruimtes). De mutatiegraad in Apeldoorn én Zutphen was 5,7%. In 2023 was dit 6,7% in Apeldoorn en 5,7% in Zutphen. De mutatiegraad is de verhouding van het aantal nieuwe verhuringen van bestaande huurwoningen (sociaal en vrije sector) ten opzichte van het totale aantal huurwoningen (exclusief de in het verslagjaar nieuw gebouwde of aangekochte woningen).

	Aantal verhuureenheden	Aantal mutaties	Mutatiegraad
Apeldoorn	5.146	292	5,7%
Zutphen	929	53	5,7%
<b>Totaal</b>	<b>6.075</b>	<b>345</b>	<b>5,7%</b>

*tabel 12. Mutaties*

### Ontruimingen

Ons Huis doet er alles aan om ontruimingen te voorkomen. Helaas is er soms geen andere oplossing. Meestal gaat het dan om zeer ernstige overlast. Ook kan er sprake zijn van woonfraude, psychische of meervoudige problematiek.

In 2024 hebben wij één woning ontruimd omdat er sprake was van overlast en hennepsteelt. Ook is één woning ontruimd in verband met woonfraude. Twee ontruimingen hebben plaatsgevonden vanwege psychische problematiek en ernstige overlast. Er is één woning ontruimd vanwege huurachterstand. Ons Huis probeert meestal afspraken te maken zodat een bewoner kan blijven wonen onder strikte voorwaarden en het accepteren van de noodzakelijke hulpverlening. Lukt dat niet dan vindt er altijd doorverwijzing plaats naar hulpverlening en maatschappelijke opvang.

### Gemiddelde huurprijs

De gemiddelde kale huurprijs van onze sociale huurwoningen steeg van 597 euro in 2023 naar 630 euro in 2024.

De huren van de sociale huurwoningen zijn in 2024 verhoogd met maximaal het percentage van de cao loonontwikkeling min 0,5%. Wat uitkomt op 5,3% verhoging.

De vrije sector huurwoningen zijn verhoogd met de inflatie +1%. In 2024 ging het om 5,5%.

De huurverhoging wordt afgetopt wanneer de streefhuur is bereikt. Gemiddeld kwam de algemene huurverhoging uit op 4,75%.

## **Betalingsproblemen voorkomen**

Ons Huis streeft ernaar om wonen betaalbaar te houden. Er wordt actief gewerkt aan het voorkomen van betalingsproblemen.

Soms lukt het ons niet om met een bewoner in contact te komen. Extra inspanning vanuit de gemeente of vanuit een zorg verlenende instantie kan dan net de doorslag geven om financiële problemen en oorzaken aan te pakken.

In 2021 zijn wij met Vroegsignalering gestart met de gemeente Apeldoorn en Zutphen. Meerdere malen per jaar wordt er samen geëvalueerd en worden aanpassingen gedaan om onze huurders nog beter van dienst te kunnen zijn. Wij hopen dat de pilots die in den lande zijn gestart met meer aanmelders bij de gemeenten positief verlopen. Meer instanties die tijdig betaalproblemen melden bij de gemeente geeft nog meer inzicht en biedt kansen om huurders eerder en beter te ondersteunen.

Ook in 2024 is er een minimale stijging van vorderingen die uit handen zijn gegeven aan de deurwaarder. Dit bespaart de huurder veel extra kosten. Daarnaast zien wij dat huurders graag gebruik maken van betalen via een link of QR-code of via ons Huurdersportaal 'Mijn Huis' (via de website bereikbaar). Wij proberen hiermee aan te sluiten bij de wensen van onze bewoners.

## **Huurachterstanden**

Ons Huis doet er alles aan om huurachterstanden te voorkomen en om samen met de huurders de (financiële) problemen op te lossen. Dat begint soms al bij een intake voordat een woning definitief wordt aangeboden. Wat is er nodig om een huurder een goede landing te geven? Daar waar gewenst wordt dan vooraf de juiste ondersteuning ingezet. Bij een achterstand schrijven, bellen en mailen wij de huurders of gaan bij ze langs. Samen met de bewoner, maar ook met een partner als Vroegsignalering van de gemeente Apeldoorn of Zutphen of ambulante hulpverleners van diverse instellingen, zoeken wij naar passende oplossingen. Dit kan een betalingsregeling zijn maar regelmatig is er meer aan de hand en is hulp van onze partners noodzakelijk. In 2024 zijn de dagelijkse kosten van het levensonderhoud verder gestegen. Toch is het gelukt de gemiddelde huurachterstand van zittende bewoners niet te laten oplopen. Net als in 2023 is de huurachterstand uitgekomen op 0,33%. De noodzaak om nog meer integraal samen te werken is hoog zodat wij onze huurders tijdig de juiste ondersteuning kunnen blijven bieden.

## **Woningvoorraad**

Op 31 december 2024 hadden we 5.992 zelfstandige woningen. In onderstaande tabel geven we de wijzigingen in de voorraad woningen en overige verhuurde ruimten weer.

De Voorraad	Woningen	Onzelfst. Woon-eenheden	Zorg-eenheden	Woonwagens standplaatsen werklocaties	Garages bergingen	Bedrijfs-ruimten
Aantal 1 januari 2024 OH	5.929	83	168	92	88	29
Oplevering nieuwbouw	62					
Aankoop/wijziging	1		4	2		
Verkoop						
Sloop						
Wijziging soort vho						
Totaal 31 december 2024	<b>5.992</b>	<b>83</b>	<b>172</b>	<b>94</b>	<b>88</b>	<b>29</b>

*tabel 9. Voorraad*

### Woningbezit naar huurklasse en woningtype

De verdeling van het woningbezit naar huurklasse en woningtype is te zien in onderstaande tabellen. Het gaat hier om de zelfstandige woningen.

Huurklasse	Apeldoorn	Zutphen	Totaal
t/m € 454,47	232	34	266
€ 454,48 t/m € 650,43	3.081	641	3.722
€ 650,44 t/m € 697,07	564	64	628
€ 697,08 t/m € 879,66	1069	171	1.240
€ 879,67 t/m € 1157,95 (middenhuur)	78	19	97
Meer dan € 1157,95 (vrije sector)	39	0	39
<b>Totaal</b>	<b>5.063</b>	<b>929</b>	<b>5.992</b>

Woningtype	Apeldoorn	Zutphen	Totaal
Grondgebonden woning	2.593	543	3.136
Appartement met lift	1.330	270	1.600
Appartement zonder lift	809	113	922
Maisonnette	329	3	332
Bijzonder woonvorm gestapeld	2	0	2
<b>Totaal</b>	<b>5.063</b>	<b>929</b>	<b>5.992</b>

In 2024 is het gemiddeld aantal dagen leegstand gelijk gebleven aan 2023, namelijk 31 dagen. De voornaamste reden van de leegstand komt voort uit alle werkzaamheden rondom asbestinventarisatie en sanering.

Leegstand			
	2024	2023	2022
Leegstandsdagen	31	31	31

*tabel 13. Leegstand*

### Een ongedeelde stad door sociale nieuwbouw

Een ongedeelde stad vraagt om sociale nieuwbouw in sterke buurten (waaronder nieuwbouwlocaties) en minder concentraties van kwetsbare bewoners in de zwakke buurten. Ons portefeuillebeleid van de komende jaren is gericht op spreiding van onze sociale huurwoningen over de gemeente. We betrekken daarom de veerkracht van buurten in onze afweging om ergens wel of juist niet te investeren.

In 2024 hebben we in Apeldoorn de nieuwbouwprojecten 32 De Molen en 30 studio's Short Stay gerealiseerd en in de verhuur genomen. Beide projecten staan in het centrum van Apeldoorn, gebied Haven-Centrum. De appartementen van De Molen vallen allemaal binnen huurprijscategorie 3 (€ 697,08 t/m € 879,66). De huurprijzen van de studio's van project Short Stay vallen in huurprijscategorie 1 (tot € 650,43), waarvan er 10 een huurprijs hebben onder de huurtoeslaggrens voor jongeren onder de 23 (€ 454,54).



*Woongebouw De Molen in Apeldoorn*

### Verduurzaming woningvoorraad

We passen energetische maatregelen toe om woningen energiezuiniger te maken. Dit doen we door de buitenschil van de woning te isoleren en meer energiezuinige installaties toe te passen. Daarmee willen we het gebruik van aardgas verminderen en de CO<sub>2</sub>-uitstoot verlagen. De doelstelling bij de energetische projecten in 2024 was het bereiken van een energielabel B in de schil en waar mogelijk in combinatie met installaties het behalen van een energielabel A. In 2024 hebben we de energetische maatregelen zonder een huurverhoging uitgevoerd. Voor het uitvoeren van de energetische maatregelen vragen wij altijd een akkoord van de bewoner. Indien 70% of meer akkoord is, dan worden de energetische maatregelen bij alle woningen in het project uitgevoerd. Meer over hoe we onze woningen hebben verbeterd leest u onder het thema "Duurzaam wonen".

## Duurzaam wonen

**We verduurzamen onze woningen naar energielabel B of beter en nieuwe woningen bouwen we aardgasvrij. Zo zetten we stappen richting een CO2-neutraal en aardgasvrij Nederland in 2050. En zo krijgen bewoners een comfortabele woning en lagere woonlasten.**

**Het verduurzamen van de woningen combineren we met planmatig onderhoud en een gesprek met bewoners over wat er speelt in de buurt. Zo hebben bewoners niet dubbel overlast en werken we aan een veerkrachtige buurt.**

### Aanpak en resultaten verduurzaming

Sinds 2018 werken we met vaste partners aan duurzame projecten in combinatie met planmatig onderhoud, asbestsanering en brandwerende maatregelen. In 2020 sloten we voor de projecten in de jaren 2021, 2022 en 2023 met drie partijen een nieuwe intentieovereenkomst. Met deze aanpak vullen we de kwaliteit, grip op de kosten én de continuïteit van het realiseren van de projecten zo goed mogelijk in. Eind 2023 hebben met de drie partijen een nieuwe intentieovereenkomst afgesloten voor de projecten in 2024 en 2025.

In 2024 voerden we 6 duurzame projecten uit met in totaal 330 woningen. Deze woningen kregen door isolatie of energiezuinige installaties een energielabel A of B. Ook hebben we in 2024 het thema veerkracht nadrukkelijk naar voren laten komen in onze verduurzamingsprojecten. Bij drie wooncomplexen met in totaal 177 woningen zijn daardoor, samen met de uitvoerende aannemer, extra persoonlijke contactmomenten met bewoners geweest. Naast de project gerelateerde zaken gingen we met de bewoners in gesprek over bijvoorbeeld wat bewoners aanspreekt in hun woonsituatie of wat zij voor verbetering vatbaar vinden. Hieruit zijn naast woongerelateerde onderwerpen ook (hulp)vragen op andere thema's naar voren gekomen. Daar zijn wij mee aan de slag gegaan of hebben contact gelegd met andere partijen die actief zijn in de wijk.

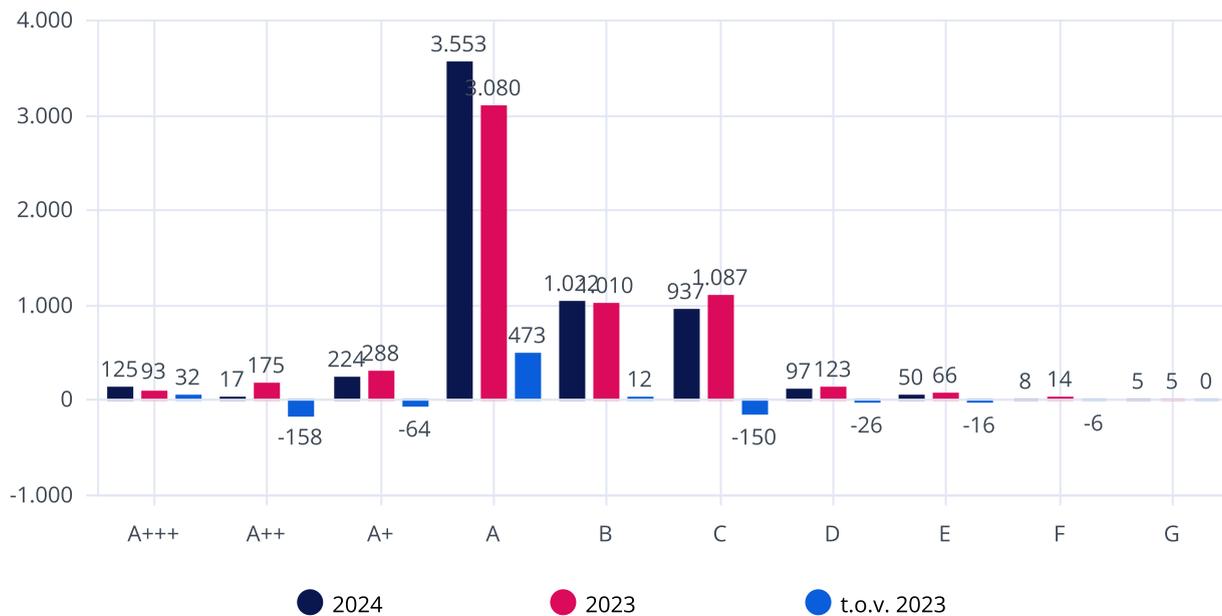


Voor de verduurzamingsprojecten, die met name gericht zijn op isoleren, nemen we tot aan 2025 extra budget op in de meerjarenbegroting. In 2024 investeerden we ruim 6 miljoen euro in duurzaamheid.

Eind 2024 hadden onze woningen onderstaande energielabels:

Energielabels	2024	2023	t.o.v. 2023
A+++	125	93	32
A++	17	175	-158
A+	224	288	-64
A	3.553	3.080	473
B	1.022	1.010	12
C	937	1.087	-150
D	97	123	-26
E	50	66	-16
F	8	14	-6
G	5	5	0
<b>Totaal aantal woningen</b>	<b>6038</b>	<b>5941</b>	

*De afname van het aantal labels beter dan A wordt veroorzaakt door wijzigende labelregistratie en rekenmethode.*



### Gerealiseerde projecten

In 2024 zijn 6 projecten in uitvoering gegaan / gerealiseerd voor het verduurzamen van ons bezit in combinatie met planmatige werkzaamheden en het saneren van asbest.

De duurzaamheidsmaatregelen, die we afhankelijk van de situatie bij de verschillende woningen hebben uitgevoerd, zijn onder andere:

- Kunststof buitenkozijnen vervangen inclusief HR++ beglazing en ventilatieroosters;
- Glas vervangen voor HR++ beglazing en ventilatieroosters;
- Spouwmuur na-isoleren;
- Gevelpanelen isoleren;
- Aanbrengen van vloerisolatie;
- Aanbrengen van dakisolatie;
- Nieuwe collectieve warmwaterinstallatie met een warmtepomp
- Ramen en deuren voorzien van een goede kierdichting;
- Kieren in de buitenschil goed afdichten;
- Aanbrengen van een CO2-gestuurde mechanische ventilatie;
- Vervangen algemene verlichting voor led;
- Plaatsen van een zonnepaneleninstallatie.

De projecten die in 2024 uitgevoerd en gestart zijn:

#### 101 woningen G. Borgesiusstraat, J. de Witstraat e.o. in Apeldoorn

Alle 101 woningen komen door de duurzaamheidsmaatregelen uitgekomen op energielabel A.

#### 7 woningen Malrove en Salomonzegel in Apeldoorn

Door de duurzaamheidsmaatregelen zijn alle 7 woningen uitgekomen op energielabel A.

#### **4 woningen / 15 kamers Wilhelmina Druckerstraat in Apeldoorn**

Alle 4 woningen / 15 kamers zijn door de duurzaamheidsmaatregelen uitgekomen op energielabel A.

#### **48 woningen Kalverstraat in Apeldoorn**

Door de duurzaamheidsmaatregelen komen 24 woningen uit op energielabel A en 24 woningen op energielabel B.

#### **28 woningen Zichtweg in Apeldoorn**

Van de 28 woningen zijn door de duurzaamheidsmaatregelen 3 woningen uitgekomen op energielabel A+, 24 woningen op energielabel A en 1 woning op energielabel B.

#### **131 woningen Koning Lodewijklaan en Gardenierslaan in Apeldoorn**

Van alle woningen zijn 97 woningen door de duurzaamheidsmaatregelen uitgekomen op energielabel A en 34 woningen op energielabel B.

2 woningen Schrijnwerkershorst zijn nog niet uitgevoerd. Deze woningen worden in 2025 opgenomen in het programma.

Het is onze ambitie dat in 2025 al onze woningen energielabel B of beter hebben. Binnen de projecten in de jaren 2024 en 2025, brengen we woningen naar schillabel B en waar dat kan met logische (installatietechnische) toevoegingen naar label A. We doen dit met het oog op de warmtetransitie en een CO<sub>2</sub>-neutraal en aardgasvrij Nederland in 2050. De Transitievisie warmte die de gemeente eind 2021 heeft vastgesteld is daarbij voor ons een belangrijk uitgangspunt.



*Berkenhove aan de Koning Lodewijklaan*

#### **Onderhoud in 2024**

De kosten voor het onderhoud (exclusief aan onderhoud toerekenbare organisatiekosten) bedroegen in 2024 17,5 miljoen euro. In 2023 was dit 16,9 miljoen euro. Het planmatige onderhoud bedroeg 13,0 miljoen euro tegen 13,3 miljoen euro in 2023. Voor het jaarlijks terugkerend onderhoud (dagelijks onderhoud) is in 2024 4,9 miljoen euro aan kosten geboekt. Een specificatie vindt u in de toelichting op de winst-en-verliesrekening.

De KPI 'Planmatig onderhoud opgedragen en uitgevoerd binnen budget' is voor 98% gerealiseerd in 2024. De norm was 95%. Een deel van de werkzaamheden loopt (zoals verwacht) qua uitvoering over in 2025.

## **Mutatieonderhoud**

Bij de mutatie van een woning kijken we niet naar de oorspronkelijke staat van de woning, maar werken we aan een goede staat van de woning. In 2024 bedroegen de gemiddelde kosten van het mutatieonderhoud per woning 393 euro. In 2023 was dit 318 euro. Het aantal mutaties in 2024 exclusief nieuwbouw (345) was lager dan in 2023 (390). De gemiddelde kosten per mutatie in 2024 waren 7.160 euro. In 2023 was dit 5.044 euro. Dit is een stijging van circa 42%.

## **Reparatieverzoeken (klachtenonderhoud)**

Verdeeld over ons totale woningbezit werd in 2024 per woning gemiddeld 335 euro aan kosten geboekt voor een reparatieverzoek. Dat is meer dan in 2023, toen was dit 276 euro. Het aantal reparatieverzoeken per woning is in 2024 toegenomen (van 0,90 in 2023 naar 0,99 in 2024). Dit is een stijging van circa 10%. Ook de gemiddelde kosten per reparatieverzoek zijn toegenomen. Deze zijn gestegen van 306 euro in 2023 naar 338 euro in 2024. Dit is een stijging van ruim 10%.

De kpi 'kosten reparatieverzoeken binnen begroting' is boven het budget (de norm) uitgekomen. De oorzaak hiervan is te herleiden naar meer reparatieverzoeken per woning (+10%) en de forse stijging van de kosten per reparatieverzoek (+10%).

## **Serviceonderhoud**

Huurders zijn zelf verantwoordelijk voor kleine herstelwerkzaamheden. Als huurders lid worden van ons Servicefonds nemen wij deze onderhoudsplicht over. Op 31 december 2024 was de abonnementsprijs voor het Servicefonds 5,60 euro per maand. Over 2024 liet het Servicefonds een overschot zien van circa 55.000 euro. Om deze reden wordt de abonnementsprijs in 2025 verlaagd.

## **Planmatig onderhoud en asbest**

In 2024 voerden we bij diverse woningen en woongebouwen planmatig onderhoud uit. Meestal per complex, in een cluster of in een combinatie met energetische maatregelen. We doen dit om de technische kwaliteit van onze woningen op orde te houden. Daarnaast voorkomen we zo onherstelbare schade of veel klachten. Een voorbeeld van planmatig onderhoud is schilderwerk en het vervangen van dakbedekking. De kosten voor het planmatig onderhoud bedroegen in 2024 13,0 miljoen euro.

In 2024 saneerden we op diverse plekken asbest. Bij nieuwe verhuringen, maar ook tijdens planmatig onderhoud of het toepassen van energetische maatregelen. En in een enkel geval bij een urgente situatie. De totale kosten voor het saneren van asbest bedroegen in 2024 circa 0,9 miljoen euro. Deze kosten vallen onder het planmatig onderhoud.



### **Contractonderhoud**

Met contractonderhoud bedoelen we het onderhoud of reinigen van (collectieve) verwarmingsinstallaties, liften, automatische deuren, tuinen, keukenapparatuur, dakgoten, het riool en dergelijke. De kosten voor het rioolcontract brengen we voor het huurdersdeel per maand bij de huurder in rekening, als de bewoner lid is van ons rioolfonds.

### **Warmtetransitie**

In 2024 zijn zowel in Apeldoorn als in Zutphen vervolgstappen gezet om uitvoering te geven aan de door de gemeenten vastgestelde Transitievisie Warmte. In Apeldoorn er een Uitvoeringsagenda Warmte. Hierin is beschreven hoe de samenwerkingspartners gemeente Apeldoorn, Liander en de Apeldoornse corporaties in de komende jaren stappen zetten in de uitvoering van de warmtetransitie. Dit op de drie sporen uit de Transitievisie Warmte: 1) Isoleren, ventileren en besparen 2) Uitvoeringsplannen (wijken van de Toekomst, voor Ons Huis en de andere corporaties Kerschoten en De Maten) en 3) Beleid, onderzoek en innovatie. In Zutphen werken we samen met de gemeente aan de plannen voor de uitvoering van de warmtetransitie. Het doel is om in 2050 geen CO<sub>2</sub>-uitstoot meer te hebben bij het verwarmen van woningen. Dit in zowel Apeldoorn als Zutphen.

### **Warmtenet Kerschoten**

Samen met de gemeente Apeldoorn, Waterschap Vallei en Veluwe, Firan, Linthorst Energy, Jacobus Fruytier Scholengemeenschap, bewoners en de corporaties De Woonmensen en De Goede Woning neemt Ons Huis deel aan het initiatief om tot de ontwikkeling van 'Warmtenet Kerschoten' te komen. Met dit project wordt beoogd een betaalbaar en duurzaam warmtenet in Kerschoten en Kerschoten-West te realiseren als alternatief voor aardgas. In 2024 heeft Ons Huis samen met alle partners hard gewerkt om het plan verder te brengen, dit op basis van het

in november 2023 ondertekende principebesluit. Dit principebesluit is een bindend besluit met voorwaarden. Indien aan deze voorwaarden wordt voldaan, dan kan in het voorjaar van 2025 het definitieve investeringsbesluit genomen worden en dan zal het warmtenet worden gerealiseerd en zal Ons Huis haar bezit in de wijk gaan aansluiten. Hiervoor zal nog wel instemming moeten worden opgehaald bij onze huurders. De doelstelling is om in 2027 de eerste woningen op het warmtenet Kerschoten aan te sluiten en van duurzame warmte te voorzien.

### **De Maten**

In 2024 is Ons Huis samen met de gemeente Apeldoorn en de corporaties De Woonmensen en De Goede Woning verder gegaan met het maken van plannen voor het realiseren van een aardgasloze, duurzame warmteoplossing voor de gehele wijk. In juni 2023 is door gemeente Apeldoorn, Ons Huis en de corporaties Mooiland, de Woonmensen en De Goede Woning een samenwerkingsovereenkomst getekend en er is in opdracht van gemeente Apeldoorn, in samenspraak met de corporaties, een bronnenonderzoek uitgevoerd. In 2024 is dit bronnenonderzoek verder uitgewerkt en is gestart met het informeren van de wijk middels een aantal wijkbijeenkomsten in juni en juli 2024. We gaan verder in gesprek met de wijk, met als doel om in 2026 per buurt tot definitieve wijkuitvoeringsplannen te komen. De verwachting is dat de uitvoering van het aardgasloos maken zal starten vanaf 2028 en zal doorlopen tot 2035.



*Info-avond voor bewoners van De Maten*

## **Zonnepanelen**

In de afgelopen jaren heeft Ons Huis al ruim 40% van haar bezit voorzien van zonnepanelen. Dit werd vrijwel altijd gedaan in combinatie met het uitvoeren van meerdere verduurzamingsmaatregelen. In 2023 heeft Ons Huis beleid vastgesteld om in de komende jaren, overal waar dat mogelijk en rendabel is, projectmatig zonnepanelen aan te gaan brengen op haar woningen. Hiervoor is een samenwerking aangegaan met een gespecialiseerde partij. Er is gestart met de laagbouwoningen en aansluitend zullen ook de hoogbouwcomplexen aan de beurt komen. Bewoners betalen een huur per paneel. Het uitgangspunt hierbij is dat de huur van de panelen lager is dan het voordeel op de energienota. In 2024 zijn ongeveer 300 woningen voorzien van zonnepanelen.

## **Hybride Warmtepompen**

In 2024 is Ons Huis gestart met het aanbrengen van hybride warmtepompen bij woningen waar recent de cv-ketel is vervangen of waar deze vervangen moet worden. De hybride warmtepomp zorgt ervoor dat er minder aardgas nodig is voor het verwarmen van de woning. In 2024 zijn er 84 woningen voorzien van een hybride warmtepomp. Voor 2025 staan er nog ongeveer 140 hybride warmtepompen gepland om geplaatst te worden. In verband met netcongestie gaat de uitrol van de installaties langzamer dan gepland.

## **Veerkrachtige buurten**

In buurten met veel sociale huurwoningen staat de leefbaarheid, veiligheid en het welzijn van mensen onder druk. Het verschil met andere delen van de stad wordt alsmaar groter. Daarom werken wij aan veerkrachtige buurten. Dat zijn buurten die tegen een stootje kunnen, die in balans blijven ondanks veranderingen in de maatschappij.

Het werken aan veerkrachtige buurten doen wij door het vertrouwen te versterken van huurders bij verduurzamingsprojecten, door beter en intensiever samen te werken met partners in de stad, door gebiedsgericht te werken en door te sturen op samenstelling van de wijk. We opereren daarbij op alle niveaus. Zo heeft in 2024 de inzet op bestuurlijk niveau geleid op een stevige plek van het thema in de Volkshuisvestingskader van Apeldoorn; op tactisch niveau is het gelukt om o.a. de samenwerkingen met de A, de Apeldoornse Energie coöperatie, tot stand te brengen en op operationeel niveau heeft waardevolle collegialiteit met samenwerkingspartners geleid tot een waaier aan gezamenlijke activiteiten en betere afstemming bij complexe overlastcasussen.

## **Samen verduurzamen**

In zes complexen hebben we huurders beter leren kennen en zij ons. We waren actief in de wijken Orden, Staatsliedenbuurt, Centrum, De Heeze, Zevenhuizen en Kerschoten. De verduurzaming heeft er meer opgeleverd dan alleen een beter label van de woning. Samen met aannemers en welzijnsorganisatie Stimenz is het gelukt om onderlinge contacten tussen burens te stimuleren en hebben we een aantal huurders kunnen doorleiden naar hulp of ondersteuning.



*Buurtbuddy's Live in Zuiderpark*

## **Buurt Buddy's Live**

Overlast kun je op veel verschillende manieren onder de aandacht brengen. Eén van de voorbeelden is de theatervoorstelling van Buurt Buddy's Live. Buurt Buddy's Live is georganiseerd samen met de andere woningcorporaties in Apeldoorn, maar Ons Huis was in 2024 nog wel de kartrekker. De première was op de buurtcamping in de Maten en hier hebben we de bezoekers laten zien hoe men om kan gaan in veelvoorkomende situaties. Een herkenbaar en laagdrempelige manier om dit thema te bespreken. In september '24 was de tweede voorstelling van Buurt Buddy's live en dit keer op het Zuiderparkfestival.

## **Overlastconvenant**

In 2024 is het overlastconvenant geëvalueerd en herijkt. De politie, de gemeente Apeldoorn en de Apeldoornse woningcorporaties hebben het convenant opnieuw ondertekend voor de periode 2024-2027. Dit houdt in dat er beter wordt samengewerkt aan complexe woonoverlast en woonfraude zaken.

## **Energiearmoede**

Ook hebben we met de ander corporaties goede samenwerkingsafspraken gemaakt met de A. Huurders kunnen op maat advies en ondersteuning krijgen op het gebied van energiebesparing. Dat bieden we nu individueel aan. Ook is er een buurtactie in de Staatsliedenbuurt georganiseerd. De intentie is de samenwerking te intensiveren. Daarmee is het opnieuw is het gelukt een structurele samenwerking te organiseren, zoals we dat ook hebben gedaan met stichting Present.

## **Inzet van ondersteuning**

Met Stimenz is de samenwerking met de sociaal raadslieden tot stand gekomen en met de gemeente zijn samenwerkingsafspraken met de wijkteams (Samen055) en Vroegsignalering herijkt. Hiermee kunnen corporaties huurders met een hulpvraag sneller en beter op weg helpen. Het initiatief van Ons Huis en Stimenz voor het project "Hallo buur!" is van de grond gekomen. Hierbij helpt Stimenz huurders die uit een instelling komen, goed te laten landen in de buurt.

## **Intensiever samenwerken**

Bij het werken aan veerkrachtige buurten is het belangrijk om goed en slim samen te werken. Hierin investeerden we ook in 2024 volop. De samenwerking rond huurders met een hulpvraag is verder verbeterd, onder andere door de tijd te nemen voor evaluaties; door professionals beter in contact te brengen met elkaar en concrete verbeterafspraken te maken in werkprocessen.

Niet alleen met externe samenwerkingspartners zijn wij intensiever gaan samenwerken, maar ook intern. Zo was er in de wijken Orden, Kerschoten, Rivierenbuurt en Staatsliedenkwartier meer inzet van onze buurtbeheerder om zo nog beter zichtbaar en aanspreekbaar te zijn voor onze huurders.

Als afdeling buurtregie komen we veel met mensen in aanraking en horen we veel verhalen van onze huurders. Zo hebben wij ook een zomerpakket samengesteld voor gezinnen die het niet breed hebben en voor wie wij de zomerperiode net iets zonniger wilde maken. De pakketten worden samengesteld door vrijwilligers en wordt jaarlijks georganiseerd door Stichting Present.

Dat wij intensiever samenwerken zagen we in 2024 ook door een casus waar wij al tien jaar mee bezig waren. De woning was overvol en hierdoor erg gevaarlijk. Na een gerechtelijke procedure is er besloten de gemeente Apeldoorn om hulp te vragen en hierdoor is het gelukt om de woning weer op te krijgen, hulpverlening die goed betrokken is en er is zelfs weer contact met de kinderen en familie.

### **Gebiedsgericht samenwerken**

De gebiedsgerichte samenwerking geven we vooral vorm met de vitaliteitsagenda's: hierin stellen gemeente, bewoners en organisaties een agenda op voor de buurt. Het zorgt voor een betere samenwerking en verbinding van medewerkers en bewoners die elkaar beter weten te vinden. We voeren ons aandeel in de agenda's in Orden, Kerschoten, Centrum en de Horsten uit en ook en zijn we extra actief in Zuid. We nemen actief deel aan buurtteams in kwetsbare gebieden.

### **De buurtaanpak als nieuwe schaal van samenwerken**

#### ***Kalverstraat - Nieuwendijk***

Sinds juli 2023 werkt Ons Huis Apeldoorn samen met bewoners, de gemeente en partners aan een veerkrachtige buurt in Kalverstraat-Nieuwendijk. De aanpak richt zich op vier pijlers: verbetering van het fysieke aanzicht, veiligheid, samenwerking in complexe casussen en sociale verbinding. In 2024 zijn zichtbare verbeteringen gerealiseerd, zoals betere verlichting, vergroening en het aanpakken van overlast. Buurtinitiatieven, zoals een frietkar en buurtbijeekommen, versterken de sociale cohesie. De samenwerking tussen de organisaties is verbeterd, wat leidt tot snellere en effectievere interventies. De organisaties die samenwerken zijn: Stimenz, wijkagenten, boa's, gemeente en Ons Huis. Met een lange termijn commitment blijven we investeren in een veilige, leefbare en betrokken buurt.

### **De Horsten**

In de vitaliteitsagenda van De Horsten spraken we over de verbinding van deze buurt in De Maten. Om bewoners meer met elkaar in contact te brengen is er met hulp van de Gemeente Apeldoorn, vrijwilligers en Ons Huis is de ontmoetingsruimte in ons wooncomplex Gildenhove opgeknapt. De ruimte is een multifunctionele ruimte waar er voor zowel professionals als huurders van het complex of buurt de mogelijkheid is elkaar te ontmoeten. Door de samenwerking met gemeente Apeldoorn, Eurus, Buurtraad de Horsten, de bewoners van de Horsten en Gildenhove en Ons huis is deze samenwerking en mooi startpunt voor vernieuwing en verbinding in deze wij van De Maten.



*Opgeknapte buurtkamer in de Horsten*

## Short stay

In 2024 heeft Ons Huis, in samenwerking met de gemeente Apeldoorn, dertig Short Stay-studio's gerealiseerd in Haven Centrum. Dit project biedt tijdelijke woonruimte aan alleenstaande spoedzoekers, zoals jongeren en mensen in een scheidingssituatie die tekort ingeschreven staan voor een sociale huurwoning en geen urgentie kunnen krijgen. Ook bieden we woonruimte aan aan (bijna) dak- of thuislozen. De studio's, variërend van 15 tot 19 m<sup>2</sup>, zijn prefab gebouwd en voorzien van eigen sanitair en keukenblok. De toewijzing verloopt via een commissie met vertegenwoordigers van Ons Huis en de gemeente, op voordracht van hulporganisaties zoals Stimenz en Omnizorg. De eerste bewoners ontvingen in oktober 2024 de sleutel. De woningen blijven tot 2039 beschikbaar. Dit project draagt bij aan het verminderen van woningnood en biedt bewoners een stabiele basis om door te stromen naar een permanente woonoplossing.



*Eerste Short-Stay woningen worden geplaatst*

## Excursie sociaal domein

In juni 2024 was er een excursie voor medewerkers van Gemeente Apeldoorn in de wijk Orden. In Orden werken wij intensief samen met de gemeente, Stimenz, de andere corporaties en partijen zoals Stichting Present en Circulus. Zo maakten we bijvoorbeeld afspraken over ons huurbeleid en over ondervloeren, organiseerden we gezamenlijke actiedagen over groenonderhoud en afval, en investeerden we in het beter leren kennen van bewoners. Tijdens deze excursie konden wij laten zien hoe wij in deze wijk samenwerken om de veerkracht in de buurt te verbeteren



*Excursie in Orden*

### **Samenwerking in het project Dubbelbeek**

In 2024 is er een start gekomen aan de bouw van 84 tijdelijke appartementen, na een intensief voortraject. We zijn als Ons Huis Apeldoorn een bijzondere samenwerking aangegaan met De Woonmensen en De Goede Woning om gezamenlijk 84 tijdelijke, duurzame appartementen te realiseren aan de Dubbelbeek in Apeldoorn-Zuid. Dit project is een concrete stap in het aanpakken van het woningtekort en biedt betaalbare woonruimte aan verschillende doelgroepen, waaronder starters en kleine huishoudens. Door onze krachten te bundelen, hebben we niet alleen een efficiënt en toekomstbestendig woonconcept neergezet, maar ook onze gezamenlijke maatschappelijke verantwoordelijkheid onderstreept. De appartementen zijn volledig duurzaam ontwikkeld, met energiezuinige voorzieningen en gedeelde buitenruimtes die ontmoeting stimuleren. De samenwerking tussen de drie corporaties verliep constructief en doelgericht, waarbij we gezamenlijk invulling gaven aan de toewijzing en het beheer van de woningen. Dankzij deze bundeling van expertise en middelen konden we snel schakelen en een belangrijke bijdrage leveren aan de woningmarkt in Apeldoorn.

Met de oplevering in 2025 kijken we terug op een succesvolle samenwerking en een waardevolle toevoeging aan de woningvoorraad van de stad.



*Eerste flexwoningen worden op hun plek getakeld*

## **Gemengde wijken**

Het sturen op gemengde wijken heeft er ook in 2024 toe geleid dat de Apeldoornse corporaties gezamenlijk hebben onderzocht hoe aanpassingen in het huurbeleid kan bijdragen aan veerkrachtige buurten. Afgesproken is om van ca. 700 woningen de nieuwe huur aan te passen. Hierdoor, zo is de verwachting, ontstaat een betere mix aan doelgroepen in een aantal complexen en buurten. Ook heeft Ons Huis het voortouw genomen bij de programmering van de nieuwbouw. Er is afgesproken dat de programmering van de nieuwbouw van de Apeldoornse corporaties gaat bijdragen aan de ontwikkeling van veerkracht in de stad: door juist in de nieuwbouw ook voor de laagste inkomens te bouwen en door nieuwe buurten zo evenwichtig mogelijk samen te stellen.

## **Vrijwilligers en bewonerscommissies**

In 2024 zijn er ongeveer 116 huurders van Ons Huis als vrijwilliger actief in hun buurt of wijk. Dit zijn de huurders die bij ons bekend zijn. We weten dat er meer mensen in meer of mindere mate actief zijn binnen onze buurten en wooncomplexen. In 2023 waren er 114 actieve vrijwilligers. Het is mooi om te zien dat er weer een toename is van vrijwilligers.

Wij zijn trots op onze vrijwilligers en zij verdienen het om een dagje in het zonnetje gezet te worden. We nodigen ze elk jaar uit voor een gezellige dag. In 2024 waren deze huurders welkom bij de vrijwilligersdag. Dit jaar konden ze een ritje maken over de prachtige Veluwe met de huifkar. Aansluitend is een lunch aangeboden bij Van der Valk en is de dag afgesloten met een informatieve lezing over de wolf.



Vrijwilligersuitje 2024

### **Beste Buur van Apeldoorn**

Sinds 2024 kunnen huurders iemand nomineren als Beste Buur van Apeldoorn. In samenwerking met de Apeldoornse corporaties waren er nominaties. De winnaar dit jaar was een mevrouw aan de Turandotstraat, met een mooie bos bloemen en eeuwige roem was mevrouw zichtbaar ontroerd. Ook ontving zij een bon om poffertjes te eten met alle bewoners van het woongebouw.



*Mevrouw Buitenhuis is de Beste Buur van Apeldoorn in 2024!*

### **Actieve huurders**

In 2024 waren er 5 bewonerscommissies actief in onze complexen. Bewonerscommissies overleggen met medebewoners en met ons over diverse complexaangelegenheden. Daarnaast zetten zij zich actief in om het onderlinge contact in het complex te verbeteren, of om de servicekosten zo laag mogelijk te houden door zelf het zwerfvuil te prikken of klussen in of rondom het wooncomplex te doen. Voorbeelden zijn de bewonerscommissies van de Keerkring, De Haarhamer, de Boterbloem en de Witte Wolken. Deze commissies organiseren jaarlijks verschillende activiteiten met en voor medebewoners. In 2023 waren er 7 bewonerscommissies, in 2022 waren er 6 en in 2021 waren dit er 10.

Ook hebben we in 2024 voor het eerst twee huurderspanel-bijeenkomsten georganiseerd. Circa 25 huurders per avond uit Warnsveld, Zutphen en Apeldoorn. We hebben met hun gesproken over onze plannen op het gebied van wonen en zorg, participatie, wonen voor senioren, het huurdersportaal en hun communicatie-voorkeuren.

Erg waardevol om tijdens dit soort avonden de meningen van huurders te horen zodat wij daar rekening mee kunnen houden bij het maken van keuzes. In 2025 komen er weer twee huurderspanelavonden.

We vinden het jammer dat er minder bewonerscommissies zijn. Het werk van deze vrijwilligers is juist ontzettend waardevol voor buurten. Een verschil met eerdere jaren is dat men dit meer op eenmalige basis wil doen of gevraagd wil worden. Dit vraagt dus een actievere houding van ons als verhuurder.

In 2024 bestond ons wooncomplex De Graanhof 15 jaar. Bewoners, vrijwilligers, medewerkers en omwonenden vierden feest en hier zijn mooie verbindingen ontstaan. Er zijn zo'n 50 vrijwilligers actief in de Graanhof, van plantenkenners tot mensen die samen koken met nieuwkomers die verblijven in het asielzoekerscentrum in Apeldoorn.



*Fanfare bij jubileum Graanhof*

## **Kerstbomenfeest**

Dat de kerstperiode mensen samen brengt weten we allemaal. In 2024 hebben we hiervoor ook weer kerstbomen laten plaatsen bij verschillende wooncomplexen. De huurders gaan deze gezamenlijk feestelijk versieren, Zo maken we er samen een gezellige en verbindende kerstperiode van!

## **Ons Idee fonds**

Huurders hebben vaak goede ideeën voor hun buurt. Dat ondersteunen wij graag met een financiële bijdrage uit het 'Ons Idee fonds'.

## **Materialen uitleen**

In 2024 is er weer veel gebruik gemaakt van de materialen uitleen. Zo'n 15 huurders, collega's of samenwerkingspartners van Ons Huis hebben materialen geleend voor bijeenkomsten. Ons Huis en de collega-corporaties kunnen via de materialen uitleen bijvoorbeeld partytenten, tafels en stoelen lenen om te gebruiken voor activiteiten in hun buurt. Hier wordt ook zeker gebruik van gemaakt.

## **Welkom in de wijk**

Met 'Welkom in de Wijk' zetten we ons in om statushouders goed te laten landen in hun nieuwe buurt. Welkom in de Wijk is een gezamenlijk initiatief van de woningcorporaties, Stimenz, Vluchtelingenwerk en de gemeente. Het doel van het programma is om statushouders een betere aansluiting te laten vinden met de Nederlandse samenleving op wijkniveau. Bij de oplevering van de woning krijgen statushouders informatie over het gebruik van de woning en wordt er extra informatie gegeven over afval scheiden, goede verwarming en ventilatie van de woning.

Binnen 4 weken na het tekenen van het huurcontract komen we, samen met een medewerker van Vluchtelingenwerk, nog een keer op huisbezoek om te horen hoe het wonen tot dusver gaat. We laten een filmpje zien in hun eigen taal over het wonen, geven meer uitleg over de (ongeschreven) regels voor het samen wonen en leven in buurten in Nederland. We halen technische klachten op omdat het contact opnemen met Ons Huis niet altijd even makkelijk is voor de statushouders. Zo voorkomen we problemen op het gebied van wonen en kunnen we snel doorverwijzen als er extra hulp nodig is. De woningcorporatie is voor de statushouders iets groots en onbekends. Daarom vinden wij het belangrijk dat wij Ons Huis een gezicht geven. Het persoonlijke contact met statushouders en het aanbieden van één aanspreekpunt heeft een positieve werking op hen. Dit blijkt uit een onderzoek van een medewerker die verschillende gesprekken heeft gevoerd met de statushouders over de huidige werkwijze:



'We hebben geluk dat we jou hebben leren kennen, want als er iets is wat wij zelf niet kunnen oplossen, dan bellen we jou' en 'we weten dat wij jou altijd mogen appen of bellen en dat geeft ons rust'.

Ook in het afgelopen jaar hebben we, in de wijken Orden hoogbouw, Kerschoten en de Sikkel, standaard intakegesprekken gevoerd met elke nieuwe huurder, gevolgd door indien nodig een huisbezoek na vier weken. Het hoofddoel van deze gesprekken is om te evalueren hoe het wonen bevalt en of er eventuele problemen zijn die we kunnen oplossen, maar ook om de huurders te informeren over relevante zaken. Wij zijn ervan overtuigd dat door

actief te luisteren naar onze huurders en hun behoeften serieus te nemen, we niet alleen een hoog niveau van klanttevredenheid kunnen handhaven, maar ook een positieve impact kunnen hebben op hun levensomstandigheden en welzijn.

### *Communicatie anderstaligen*

Wij hebben in samenwerking met de andere corporaties in Apeldoorn een jaarkalender gemaakt over het ventileren van de woning. Deze kalender is met behulp van een huurder van ons vertaald naar het Engels en Arabisch. Daarnaast wijzen we statushouders op het Buddy-to-Buddy initiatief, waarbij ze worden gekoppeld aan inwoners van Apeldoorn op basis van gedeelde interesses. Hierdoor heeft Ons Huis al meerdere keren bijgedragen aan het ontstaan van nieuwe vriendschappen. Dit initiatief is voornamelijk gericht op het bevorderen van sociale banden tussen statushouders en andere stadsgenoten. Ook hebben we Readspeaker op onze website toegevoegd. Met die tool kunnen huurders teksten laten voorlezen, vertalen en de tool kan moeilijke woorden uitleggen.



*Huurders ontvangen een gratis ventilatie-kalender*

## **Schoon, heel en veilig**

We vinden het belangrijk dat woongebouwen en buurten schoon, heel en veilig zijn. Onze complexbeheerders spreken huurders hierop aan. Want het gaat niet altijd vanzelf goed.

Ook in 2024 brachten we weer in een aantal complexen de woonafspraken via pictogrammen en flyers nog eens extra onder de aandacht. Bijvoorbeeld in de Gildenhove, Sikkell, Rijnstraat, Lekstraat en de Kil. We werken sinds een aantal jaar met een aanpak '*Prettig samen wonen. Zo doen we dat!*'. Hierin passen we een lik-op-stuk werkwijze toe, waarbij we de vervuiler of vernieler proberen te achterhalen. Vervolgens spreken we de vervuiler of vernieler aan en waar nodig rekenen we kosten voor het opruimen of repareren aan de vervuiler of vernieler door. We gebruiken hierbij standaardprijzen. Deze 'de vervuiler of vernieler betaalt' aanpak voorkomt dat alle huurders van een woongebouw via de servicekosten moeten meebetalen voor de vervuiling of vernieling.

Bij de inzet om de woongebouwen en buurten schoon, heel en veilig te houden hebben we natuurlijk wel oog voor de huurders die het wegens omstandigheden zelf niet voor elkaar krijgen. Hierbij passen we maatwerk toe en kijken we, samen met samenwerkingspartners, wat er mogelijk is.

# Prettig samen wonen

*Zo doen we dat!*



## Geen vuilnis

No garbage



Laat nergens vuilnis staan en let op dat je vuilniszak niet lekt.

## Hou het netjes

Keep it tidy



Denk aan veiligheid! Hou vluchtwegen vrij en zet geen spullen op de galerij.

## Hou het schoon

Keep it clean



Ramen of vloeren, galerij of balkon: hou alles goed schoon.

## Stal uw fiets

Put bikes where they belong



Geen fietsen, brommers, scooters en winkelwagens in hal, lift of galerij.

## Geen bloembakken

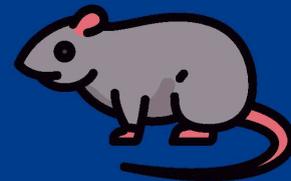
No planters



Hang geen bloembakken aan de buitenkant van balkon of galerij.

## Niet voeren

Don't throw food



Voorkom ongedierte: gooi nooit etensresten naar buiten en voer geen vogels.

## Geen lawaai

Keep the noise down



Hou rekening met de buren en veroorzaak geen overlast.

## Deuren dicht

Close doors



Doe deuren achter je dicht en laat alleen je eigen bezoek binnen.

## Respecteer elkaar

Be respectful



Respecteer elkaar. Wees aardig voor je buren en groet elkaar.

Afbeelding: deze pictogrammenborden hangen in onze hoogbouwcomplexen.

## Tuinaanpak

We werken sinds een aantal jaar met de tuinaanpak. In 2024 zijn wij opnieuw aan de slag gegaan om de tuinen in onze buurten te verbeteren. We merken dat onze inzet vaak van tijdelijke aard is en we hier de aandacht voor moeten houden.

Onder andere in het Karnhuis, de Lekstraat en de herinrichting van de hoektuinen aan de Lekstraat / Rijnstraat en Lekstraat / Kil hebben wij in 2024 kunnen realiseren.

Dat nette buurten bijdragen aan een fijne leefomgeving weten we al langer. Zo hebben we ook met de bewoners van 't Hoefijzer de bloemetjes buitengezet. De erfafscheiding rondom de tuin van het complex was nodig aan onderhoud toe. De bewoners hebben besloten dit zelf te gaan doen en zo hun maandelijkse kosten van tuinonderhoud lager te houden. Met versgebakken poffertjes is de gezellige dag goed afgesloten.



*De tuin weer op orde bij woongroep Het Hoefijzer*

Ook in Warnsveld zien de tuinen van een paar straten er weer netter uit door de tuinaanpak.

Nette, uitnodigende tuinen geven ook soms een uitdaging, zoals bij de tuin rondom St.Elisabeth. Het is een prachtige tuin en bezoekers aan het restaurant moeten door de tuin om restaurant Geweldig te bezoeken. Met duidelijke borden op het hek bij de ingang hebben we samen met de bewoners en het restaurant ons best gedaan alles zo goed mogelijk aan te geven.



*Bord bij de ingang van tuin St-Elisabeth*

## **Ontmoeting**

We vinden het belangrijk om ontmoeting in buurten te stimuleren. Als burens elkaar kennen is het bijvoorbeeld makkelijker om elkaar aan te spreken bij overlast, of om elkaar om hulp te vragen. Gelukkig was hier in 2024 weer ruimte voor en hebben bewoners dit in verschillende buurten ook weer enthousiast opgepakt.

Vanaf dit jaar is het mogelijk om op de woensdagochtend een kopje koffie te drinken voor buurtbewoners van de Lekstraat vanuit ons complexkantoor aan de Rijnstraat.

In de Fahrenheitstraat was in 2024 de (her)opening van de speeltuin. De speeltuin heeft een facelift ondergaan. De opening werd bijgewoond door de wethouder en kinderburgemeester. Medewerkers van Stimenz hadden allerlei spelletjes georganiseerd en de kinderen konden genieten van heerlijke versgebakken poffertjes.



*Heropening speeltuin Fahrenheitstraat*

In 2024 zijn we gestart met de voorgesprekken en het voorbereiden van de aanleg van een extra speeltuin in Kerschoten in samenwerking met de gemeente, Stimenz en de bewoners. Deze extra speeltuin wordt in 2025 gerealiseerd door de gemeente op grond van Ons Huis. Bij de flats aan de Mauvestraat zijn de voorbereidingen gedaan voor extra speeltoestellen en worden er meer bankjes geplaatst om ontmoetingen tussen de bewoners tot stand te brengen. Ook is er een buurtbankje geplaatst in de Einsteinlaan om het contact tussen de bewoners in de laagbouw te bevorderen.

Dit jaar hebben we aan de Kalverstraat – Nieuwendijk veel gewerkt aan de veerkracht. Het gebied grenst aan het Hertzbergerpark en hierdoor was het idee 'opruimen' ontstaan. Mensen konden hun grofvuil kwijt in de containers en er was een grote kringloophoek waar spullen geruild worden. Door de samenwerking met Zero waste Apeldoorn, Stimenz, Politie, de BOA's en Ons Huis was dit een erg geslaagde dag.



*Opruimdag Nieuwendijk*

Voordat er werkzaamheden worden uitgevoerd, plannen we vaak een opruimdag voor de bewoners. Zo ook in de Staatsliedenbuurt waar we in samenwerking met Salverda werkzaamheden uitvoeren. Om voldoende ruimte te hebben in de woningen staan er containers om overtollige spullen af te voeren. Ter afsluiting was er een frietwagen en konden onze huurders genieten van een gezellige dag.

Er zijn op dit moment vier huurders die deelnemen aan het pilotproject De Goede Buur. Deze wonen in de wijken Kerschoten, Orden, Centrum en De Heeze. De vier huurders hebben aangegeven zich extra te willen inzetten voor de leefbaarheid en veerkracht in buurt waarin zij wonen. In samenwerking met Ons Huis en Stimenz organiseren zij verschillende momenten en manieren van ontmoeting in hun buurt. Zij proberen op die manier buurtbewoners meer bij elkaar te betrekken en te kijken wat er in hun buurt speelt zodat daar meer aandacht voor kan komen.

In Warnsveld weten de mensen elkaar te vinden die wonen in OranjeStaete en Warnsstaete voor diverse activiteiten die er plaatsvinden. Onder andere bij het wekelijkse koffie moment en de spelletjesmiddagen. Het 10-jarig bestaan van de Warnsstaete is dit jaar ook gevierd door de bewoners.

Om ontmoeting in buurten te stimuleren heeft Ons Huis samen met Perspectief een leuke bijeenkomst georganiseerd met de bewoners van het complex Rudolf Steinerlaan. De bewoners genoten onder andere van de lekkere poffertjes.

### **Woonfraude**

Sinds oktober 2010 voeren we het woonfraudebeleid uit. Dit houdt in dat we, samen met bijvoorbeeld de gemeente, politie en andere corporaties, signalen van woonfraude actief oppakken. Onder woonfraude verstaan we alle vormen van onrechtmatige bewoning, zoals:

- onrechtmatige verhuur van de woning
- onrechtmatige bewoning van de woning
- onrechtmatig gebruik van de woning
- overbewoning van de woning
- huisvesting van illegalen in de woning

Het doorverhuren van een woning, het onrechtmatig verhuren van kamers of hennepteelt zijn voorbeelden van woonfraude. Ook staat er in de huurdersvoorwaarden (van na 2017) dat de woning door de huurder als hoofdverblijf gebruikt moet worden. Wie buiten de regels en afspraken om een woning huurt of doorverhuurt, benadeelt hier een ander mee. Daarom zetten we ons actief in om woonfraude tegen te gaan, zeker nu er sprake is van enorme krapte op de (sociale) woningmarkt.

In 2024 zijn er 37 nieuwe zaken opgestart. Daarvan zijn er 35 afgerond. Er zijn zes waarschuwingen uitgedeeld en zijn er acht woningen die (vrijwillig) de huur hebben opgezegd. Er zijn acht zaken die van 2024 doorlopen in 2025.

In 2023 kregen wij 28 nieuwe zaken aangemeld en waren er 10 woningen (vrijwillig) opgezegd. In 2022 was het aantal opzeggingen door woonfraudeaanpak 9 en in 2021 waren dit er 5.

De afgelopen drie jaar zien we een toename van het aantal meldingen. Dit heeft te maken met de woningnood. Een vaak gehoorde reden is nu toch wel: "Mijn kinderen wachten al zo lang."

Bijzonder in 2024 was dat het steeds moeilijker lijkt om een ontruimingsvonnis te halen bij de rechtbank. Een voorbeeld hiervan is dat een woning na een politieinval is gesloten door de burgemeester omdat er vuurwapens en een handelsvoorraad drugs in de woning aanwezig was. Wij hebben de huur eenzijdig opgezegd, echter kregen wij uiteindelijk geen vonnis tot ontruiming van de rechter, ook niet na een hoger beroep. De reden was dat er geen overlast gemeld is vanuit de buurt. Terwijl een andere woning volledig werd gebruikt als productieruimte voor joints. Hiervan is de huurovereenkomst wel ontbonden door de rechter.

### **Overlast en sociale meldingen**

In 2024 hebben we 269 overlastzaken geregistreerd en 447 sociale meldingen ontvangen. Ter vergelijking: in 2023 waren dit respectievelijk 156 en 362 meldingen. In 2022 ging het om 260 overlastzaken en in 2021 om 194. De stijging van het aantal meldingen komt voort uit de versterking van onze afdeling woonconsulenten en buurtbeheer. Dankzij deze uitbreiding zijn we beter zichtbaar in de wijk en toegankelijker voor bewoners.

Met name in Warnsveld is er een groot verschil in het aantal zaken, van 7 in 2023, naar 31 in 2024. Dit verschil is te herleiden met de acties die er in de wijk gedaan zijn voor wat betreft tuinen. Ook in Apeldoorn Zuid zien wij een stijging, dit komt doordat hier veel mensen wonen met begeleiding van 's Heerenloo en om deze huurders beter in beeld te hebben, hebben we in 2024 hiervoor aparte zaken aangemaakt. In het Centrum zien we het grootste verschil van het aantal zaken. De aanpak, inzet en samenwerkingen in de wijk speelt hierin een grote rol.

Een groot deel van de overlastmeldingen betreft geluidsoverlast. Daarnaast zien we een toename van meldingen waarin sprake is van multi-problematiek. Hierbij gaat het vaak om huurders met onbegrepen gedrag, gecombineerd met bijvoorbeeld vervuiling, verzamelproblematiek, schulden of fysieke problemen. Deze complexe en langdurige casussen vragen een zorgvuldige aanpak, waarbij we nauw samenwerken met politie, Samen055 en diverse hulpverlenende instanties. Dit kost veel tijd, maar een sterke samenwerking met deze partners is essentieel om tot duurzame oplossingen te komen. In 2024 hebben we daarom veel geïnvesteerd in het versterken van deze samenwerkingen en het maken van heldere werkafspraken.

Naast onze inspanningen achter de schermen, hebben we ook de bewoners actief betrokken. We organiseerden diverse bijeenkomsten om hen te informeren over de procedures rondom overlast, de rol van verschillende professionals en het belang van het melden van problemen. Bewoners spelen hierin een cruciale rol en door hen beter te informeren, vergroten we de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor een prettige leefomgeving.

Geluidsoverlast, met name in oudere hoogbouwcomplexen, heeft al langere tijd onze aandacht. In samenwerking met de mutatieafdeling zorgen we bij woningwisselingen voor de plaatsing van geluiddempende ondervloeren. Daarnaast heeft de afdeling Buurtregie een 'Warm-Welkom pakket' samengesteld voor nieuwe bewoners. Dit pakket bevat onder andere warme antislipsokken, viltjes voor onder meubels, een kortingsbon van Leen Bakker en een kaartje met een link naar een informatieve video over geluidsoverlast. Met deze praktische en laagdrempelige maatregelen werken we continu aan het verbeteren van de woonbeleving en het verminderen van overlast.



Cadeaupakketje voor nieuwe huurders

## Optimale dienstverlening

Wij denken dat een goede woning een belangrijke basis is om gelukkig te kunnen zijn. Ons idee is dat iedereen recht heeft op een vertrouwde plek. Een plek waar je jezelf kunt zijn en waar je je veilig voelt. Dat zit 'm natuurlijk niet alleen in een goede woning, maar ook in een fijne buurt en veiligheid op straat. We maken ons ook sterk om het contact en het vertrouwen tussen burens, de gemeente en hulpverlenende instellingen te vergroten. Dat vraagt om communicatieve, digitale en samenwerkingskills die we voortdurend evalueren en ontwikkelen.

Doelgroep	2024	2023
Nieuwe huurders	8,1	7,7
Reparatieverzoeken	8,4	8,1
Vertrokken huurders	7,8	7,6
Onderhoud	4,3	6,7
CV Onderhoud	7,8	8,3
Gemiddeld cijfer	7,3	7,7



Huurderspanel april 2024

## Tevreden huurders

Ons Huis vindt de mening van onze huurders belangrijk. Wij gebruiken hun feedback om onze dienstverlening te verbeteren. We hebben hiervoor verschillende huurderstevredenheidsonderzoeken. En sinds 2024 organiseren we twee keer per jaar een huurderspanel. Per avond waren er 25 huurders aanwezig die hun mening en input gaven over actuele thema's.

## Tevredenheidsonderzoek klantprocessen

Gemiddeld gaven de huurders ons in 2024 het cijfer 7,3. Ten opzichte van 2023 betekent dit een daling van 0,4. Klanttevredenheid is een belangrijk onderdeel in de voor 2025 geplande procesoptimalisaties. Deze afname van het gemiddelde cijfer is vertekend door het slechte cijfer voor planmatig onderhoud waarvoor slechts 4 reacties zijn ontvangen.

Ons Huis meet het hele jaar specifieke klantprocessen. Wij vragen bewoners hoe zij onze dienstverlening ervaren. Het geeft Ons Huis een goed beeld waar we onze service kunnen verbeteren en waar extra aandacht nodig is.

## Schriftelijke communicatie

Alle nieuwe medewerkers van Ons Huis doen de training Begrijpelijk schrijven op B1-niveau. Hiermee zorgen we ervoor dat medewerkers begrijpelijke brieven schrijven aan huurders. Ook zijn we in 2024 gestart met een AI-pilot met een groep van 25 collega's om te bekijken hoe AI ons werk binnen de corporatie efficiënter en beter kan maken. Bv. bij het maken van beleidsplannen, samenvatten en begrijpelijk schrijven. Daar zijn een aantal concrete acties uit naar voren gekomen. Die gaan we in 2025 verder uitwerken op een veilige manier.

## Aedes Benchmark

In 2024 deden we ook mee met de Aedes-benchmark. Hierin onderzoekt Aedes de prestaties en kosten van woningcorporaties en vergelijkt deze met elkaar. Meer dan 270 corporaties doen mee. Koplopers scoren een A, achterblijvers een C. Scoor je een B, dan zit je er tussenin. Dit is ons resultaat:

Benchmark	2024	2023
Huurdersoordeel	A	B
Bedrijfslasten	B	B
Duurzaamheid	A	A
Onderhoud & verbetering	B	B

In 2024 scoorden we net als in 2023 op duurzaamheid een A! De versnelling die we hebben ingezet op duurzaamheid vertaalt zich in een voorsprong. Door maatregelen te nemen hebben we de score op het onderdeel huurdersoordeel in 2024 weer terug weten te brengen van een B in 2023 naar een A in 2024. Deze verbetering is met name het gevolg van de stijging van de deelscores Huurders met een reparatieverzoek (7,9 naar 8,4) en Vertrokken huurders (7,4 naar 7,9).

We nemen deel aan de 'benchlearningsessies' van Aedes. Hierin gaan we in gesprek met andere corporaties en inspireren we elkaar met goede voorbeelden en nieuwe ideeën.

## Woonbelevingsonderzoek

De mening van onze huurders is erg belangrijk voor ons. Daarom hebben we aan onze huurders gevraagd wat zij vinden van hun woning en woonomgeving. Het geeft Ons Huis een goed beeld waar we onze service kunnen verbeteren en waar extra aandacht nodig is

De meeste huurders zijn tevreden met hun woning en buurt. Dat blijkt uit de antwoorden van 1.159 huurders die medio 2024 hebben meegedaan aan het woonbelevingsonderzoek.

### Hoe beoordeelt u uw woning?

De huurders van Ons Huis beoordelen de kwaliteit van de woning met een **7,3**

Pluspunten:

- De inbraakveiligheid van de woning
- Staat van onderhoud van de buitenkant van de woning

Verbeterpunten:

- Gehorigheid van sommige woningen
- Staat van de onderhoud van de binnenkant van de woning
- De isolatie van de woning

Waar vindt u dat Ons Huis moet investeren de komende jaren:

- Isolatie;
- HR++-glas;
- Mogelijkheid om elektrisch te koken;
- Aanbrengen van zonnepanelen.

### Hoe beoordeelt u uw buurt?

De huurders van Ons Huis zijn over het algemeen tevreden met hun buurt, zij beoordelen het net als in 2023 met een 7.

Pluspunten:

- Voel me thuis in de buurt;
- Voel me veilig overdag;
- Mate waarin buurtbewoners elkaar groeten en kennen.

Verbeterpunten:

- Geluidsoverlast in de woonomgeving;
- Het evenwichtig samenleven van verschillende culturen
- Overlast door directe burens en andere medebewoners.

Hoe vind u dat de buurt zich het afgelopen jaar heeft ontwikkeld:	2024	2023
Vooruit gegaan	5%	7%
Gelijk gebleven	55%	56%
Achteruit gegaan	27%	24%
Weet niet	12%	13%

Hoe denkt u dat de buurt zich de komende jaren zal ontwikkelen?	2024	2023
Vooruit gegaan	7%	8%
Gelijk gebleven	37%	41%
Achteruit gegaan	27%	25%
Weet niet	29%	26%

Ons Huis is heel blij met het feit dat maar liefst 43% van de huurders heeft aangegeven bereid te zijn om mee te denken over hoe de buurt verbeterd kan worden. Ook heeft 70% van de huurders aangegeven dat zij open staan voor contact met Ons Huis als er vragen zijn. Wij zien hier een grote betrokkenheid van onze huurders waar we heel blij mee zijn en graag gebruik van maken.

Foto: Tevreden huurders aan de Kalmoesstraat in Apeldoorn



## Klachten

Een ontevreden huurder kan een klacht melden bij Ons Huis. Samen zoeken we dan naar een goede oplossing. En wanneer nodig verbeteren we onze dienstverlening. Het streven is om de klacht binnen 15 werkdagen af te handelen. Vaak lukt dit, maar niet altijd. Een reden kan de omvang van de klacht zijn of dat we afhankelijk zijn van een externe partij. Als dit in 2024 het geval was, dan stelden wij de huurder hiervan op de hoogte. We ontvingen in 2024 9 klachten.

## Klachtencommissie KLAC

Soms komen wij er met een huurder niet uit. De bewoner kan dan naar de Klachtencommissie Woningcorporaties Stedendriehoek (KLAC) stappen. Dit is een onafhankelijke externe commissie in onze regio. Hieronder een overzicht van de wijze van afhandeling van klachten over het jaar 2024.

Overzicht klachten via KLAC	
Binnengekomen in 2024	9
Meegenomen van 2023	1
<b>Totaal</b>	<b>10</b>
N.a.v. klacht bij de KLAC intern opgelost door Ons Huis	7
Aantal hoorzittingen (klacht ongegrond)	2
Klachten op 01-01-2025 nog niet afgehandeld	1

Zeven klachten zijn niet in behandeling genomen door de KLAC en terugverwezen naar Ons Huis aangezien een klacht eerst bij Ons Huis moet worden gemeld. In alle gevallen is dit intern opgelost. De twee behandelde klachten zijn ongegrond verklaard door de KLAC.

### 3 Organisatie, bestuurlijke structuur en personeel

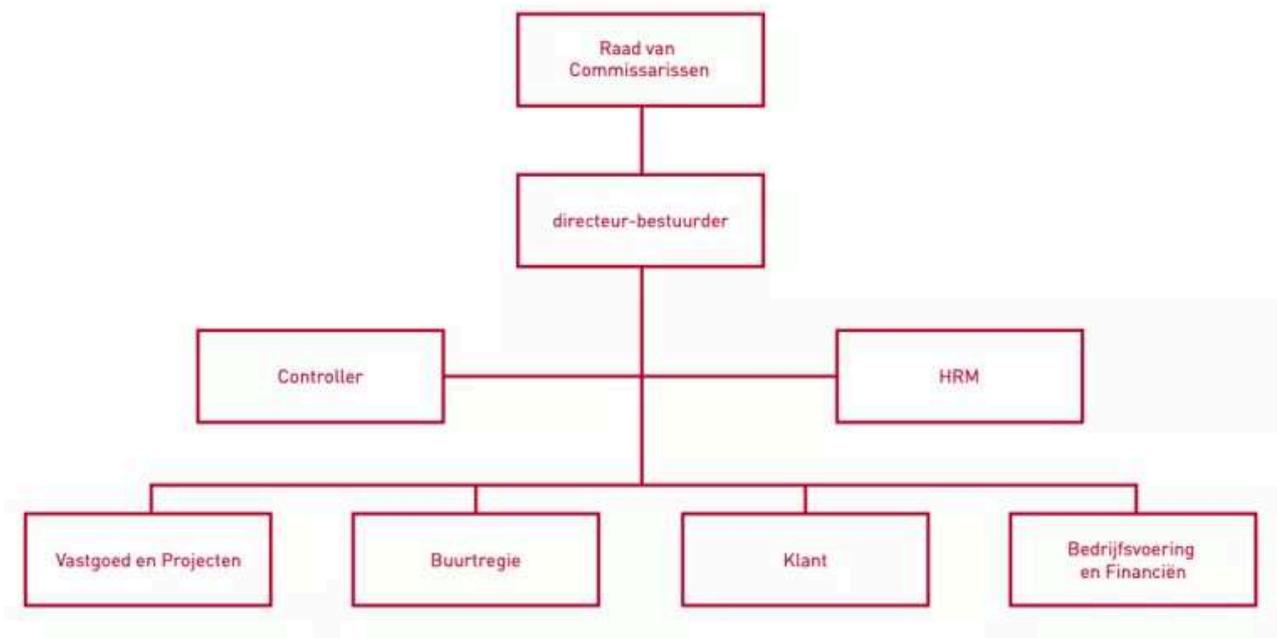


## Organisatie

### Organisatiestructuur

Assetmanagement en processturing zijn leidend in onze organisatie. Hiermee 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. Onze medewerkers werken met passie en plezier.

Het schema hieronder laat onze organisatiestructuur per 31 december 2024 zien:



### Raad van Commissarissen

Hierover is meer te lezen in het verslag van de Raad van Commissarissen, in hoofdstuk 7 van dit jaarverslag.

### Directeur-bestuurder

De directeur-bestuurder legt verantwoording af aan de Raad van Commissarissen (RvC) en stuurt de controller, adviseur HRM en de managers Vastgoed & Projecten, Buurtregie, Klant en Bedrijfsvoering & Financiën aan.

### Controller

De controller valt rechtstreeks onder de directeur-bestuurder. Hij neemt kennis van en toetst de relevante besluiten, het besluitvormingsproces en de onderbouwing. Zo kan hij zijn onafhankelijke, kritische rol 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.

## **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. HRM-activiteiten worden zoveel mogelijk uitgevoerd in de lijn.

## **Bedrijfsvoering & Financiën**

Het organisatieonderdeel Bedrijfsvoering & Financiën bestaat uit de activiteiten financiën, Informatisering en automatisering, 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 en beleidscoördinatie verlenen specialistische kennis en ondersteuning aan de gehele organisatie, zowel op strategisch, tactisch als operationeel niveau. We hebben geen jurist in dienst. Iedere maand is er een jurist van het Juridisch Corporatie Platform (JCP) op kantoor aanwezig. Daar kunnen collega's binnenlopen voor juridisch advies. Medewerkers hebben, houden en ontwikkelen op deze manier zelf basis juridische kennis op hun vakgebied.

## **Buurtregie**

Buurtregie stelt het complex en de buurt en de huurders 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, het huurbeleid en het toewijzingsbeleid. Alle activiteiten zijn gericht op het vitaal houden van buurten, huurders in positie brengen en het waarborgen van een goede woonkwaliteit. Buurtregie is op interne en externe samenwerking ingesteld en wil proactief reageren op signalen en ideeën uit de buurt en de samenleving. Buurtregie staat dus dichtbij de huurder. Buurtregie pakt op wat niet-planmatig is en rond complexen afgehandeld moet worden. Dat kunnen ingewikkelde reparatieverzoeken, calamiteiten of overlastsituaties zijn. Maar ook projecten om de woonkwaliteit en de leefbaarheid te verbeteren.

## **Vastgoed & Projecten**

Vastgoed & Projecten is gespecialiseerd in de ontwikkeling en uitvoering van het projectmatige onderhoud, de verduurzaming van het vastgoed en het realiseren van nieuwbouw. De afdeling bereidt het onderhoudsbeleid mede voor en 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.

Het organisatieonderdeel Vastgoed & Projecten is verantwoordelijk voor de voorbereiding, inkoop, uitvoering, kwaliteit en kosten van onderhoudswerkzaamheden aan vastgoed. Daarbij zijn inbegrepen: grootschalige renovatieprojecten, projecten rond energetische maatregelen en de nieuwbouwprojecten. Daarnaast werkt de afdeling nauw samen met de afdeling Klant die de onderhoudsverzoeken inplant. Ook is de afdeling medeverantwoordelijk voor het (meerjaren)onderhoudsbeleid. De voorbereiding van dit onderhoudsbeleid vindt plaats binnen de kaders van het assetmanagement.

Ons Huis beschikt overeenkomstig art. 51 Woningwet over een inkoop- en aanbestedingsbeleid. In dit beleid is de visie van Ons Huis op opdrachtgeverschap en het beleid van aanbestedingen opgenomen. Ons Huis stelt zich middels dit beleid ten doel een integer en doelmatig aanbestede te zijn. Integer door te handelen overeenkomstig de beginselen van aanbestedingsrecht en behoorlijk bestuur. De beginselen transparantie, objectiviteit, non-discriminatie en proportionaliteit zijn uitgangspunt. Doelmatigheid vereist efficiënt en effectief inzetten van middelen. In de uitwerkingsdocumenten en standaardformulieren bij het aanbestedingsbeleid legt Ons Huis vast welke uitgangspunten en procedures zij hanteert en hoe de aanbestedingen organisatorisch verlopen.

## **Klant**

Het organisatieonderdeel Klant is verantwoordelijk voor een professionele, klantgerichte, efficiënte en doelmatige uitvoering van de individuele klantprocessen. Vooral de processen rondom 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). De eerder genoemde processen genereren samen het merendeel van de klantvragen. Hierbij streven we ernaar dat 80% in één keer door het KSC wordt beantwoord. De afdeling Klant is zo ingericht dat er zo min mogelijk afdelingsoverschrijdende 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 2024 voor een periode van vier jaar herbenoemd, met daarbij de mogelijkheid voor verlenging. De Raad van Commissarissen heeft de principes van de Governancecode toegepast en aan alle vereisten voldaan zoals gesteld in de Woningwet.

Ons Huis verstrekt aan de directeur-bestuurder onder geen beding persoonlijke leningen, financiële garanties of andere financiële voordelen die niet vallen onder het beloningsbeleid. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor het voorkomen van belangenverstremming en dient ook de schijn daarvan te vermijden. Hij mag onder geen voorwaarde activiteiten ontplooiën die in concurrentie treden met de woningcorporatie, schenkingen aannemen van de corporatie en haar relaties, of derden op kosten van de woningcorporatie voordelen verschaffen. Deze bepalingen zijn opgenomen in het bestuursreglement en de eisen, voorzien van normen, zijn vastgelegd in de interne gedrags- of integriteitscode (beide documenten zijn beschikbaar op de website [www.onshuisapeldoorn.nl](http://www.onshuisapeldoorn.nl)). In 2024 is geen sprake geweest van een (mogelijk) tegenstrijdig belang situatie van de directeur-bestuurder.

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.

### **Persoonlijke gegevens directeur-bestuurder**

De heer A. Jongstra (geboortedatum 24 juli 1968) is sinds 1 september 2016 directeur-bestuurder van Ons Huis. De Raad van Commissarissen heeft hem herbenoemd per 1 september 2024, na ontvangst van een positieve zienswijze van de Autoriteit woningcorporaties.

## Beloning directeur-bestuurder

De heer A. Jongstra heeft in 2024 een totaal vast bruto inkomen van 152.730 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 2024 6.020 euro. Voor inkomen op termijn is 23.750 euro aan pensioenpremies afgedragen. De bezoldiging van de directeur-bestuurder bedraagt daarmee op basis van de Wet Normering Topinkomens (WNT) 182.500 euro. Vanwege haar omvang en de omvang van de gemeente is Ons Huis ingedeeld in klasse F. Dit levert voor 2024 een bezoldigingsmaximum op van 195.000 euro (full-time basis). 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 overgemaakt.

## Vertegenwoordiging en nevenfuncties

De directeur-bestuurder vertegenwoordigt Ons Huis in de navolgende organen (situatie per 31 december 2024):

- bestuur stichting Verenigde Samenwerkende Woningcorporaties Apeldoorn (VSW)
- bestuur stichting Beheer Woonwagens en Standplaatsen Apeldoorn (BWSA)
- bestuur stichting Woonkeus Stedendriehoek
- diverse overlegplatforms van de gemeente Apeldoorn en gemeente Zutphen
- bestuur Bouwsociëteit Stedendriehoek

## Overige nevenfuncties:

- Stichting Scholengroep LingeRijn  
Functie: voorzitter Raad van Commissarissen
- Stichting Raster (Raster verricht Welzijnswerk en biedt Kinderopvang  
Functie: lid Raad van Toezicht

## Permanente educatie directeur-bestuurder

Totaal A. Jongstra 2022	77
Totaal A. Jongstra 2023	32
Totaal A. Jongstra 2024	51
Behaald A. Jongstra 2022 t/m 2024	160
Benodigd bestuurder 2022 t/m 2024	108

*De directeur-bestuurder heeft hiermee voldaan aan vereisten voor permanente educatie die gelden voor bestuurders van corporaties die lid zijn Aedes.*

## **De belangrijkste besluiten van het bestuur van Ons Huis in 2024:**

- treasuryjaarplan 2024
- aanpassing diverse functieprofielen
- vaststellen huurverhoging 2024 en wijzigingen streefhuurbeleid
- update investeringsstatuut
- portefeuillestrategie
- arbo- en verzuimbeleid
- mobiliteitsbeleid
- wijziging beoordelings- en beloningsbeleid
- vaststelling van de begroting 2025 en meerjarenbegroting 2025-2034
- samenwerking Hostcity
- fasedocument realisatie 18 woningen Terwoldseweg (turn-key)
- aankoop 4 panden met (totaal) 40 onzelfstandige eenheden
- fasedocument initiatieffase Halvemaanstraat Zutphen
- intentieovereenkomst project 't Ambacht
- intentieovereenkomst project Vlijtse park
- intentieovereenkomst project Randerode

## **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. Ons woningbezit ligt in de gemeenten Apeldoorn en Zutphen en valt binnen deze woningmarktregio.

Daarnaast participeren we in de CV Heyendaal en zijn daarmee indirect eigenaar van een derde deel van 207 zelfstandige wooneenheden voor studerende jongeren in Nijmegen. Nijmegen valt onder de woningmarktregio Arnhem/Nijmegen. We mogen in andere regio's waar we bezit hebben, 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**

We beschikken over een geïntegreerd Handboek AO/KM (Administratieve Organisatie en Kwaliteit Management). De proces- en auditcontroller maakt voor de procesbeschrijvingen gebruik van de softwaretoepassing Mavim. Ook in 2024 zijn procesaudits uitgevoerd waaruit verschillende verbetervoorstellen naar voren kwamen, die zijn of worden opgepakt. Ook zijn processen herschreven en (nieuw) beschreven. De proces- en auditcontroller rapporteert aan de proceseigenaar, verantwoordelijke manager, controller en de bestuurder. Uitkomsten van de procesaudits worden ook aan de directeur-bestuurder, proceseigenaar, verantwoordelijk MT-lid en manager Bedrijfsvoering & Financiën gerapporteerd. De proces- en auditcontroller is bevoegd om, zonder tussenkomst van de directeur-bestuurder of de controller, rechtstreeks contacten te onderhouden met de voorzitter van de auditcommissie.

## **Personeel**

### **Personeelssamenstelling**

Op 1 januari 2024 werkten er bij Ons Huis 68 mensen (58,43 fte). Op 31 december 2024 waren dit er 67 (58,13 fte). In de periode tussen 1 januari en 31 december 2024 is het aantal fte met 0,30 fte afgenomen. In 2024 zijn 10 medewerkers uit dienst gegaan. Er zijn 10 (tijdelijke) medewerkers, 2 stagiaires en één trainee in dienst gekomen. In totaal maakten 2 medewerkers gebruik van het generatiepact. Het generatiepact biedt corporatiemedewerkers van 63 jaar en ouder de mogelijkheid om minder te gaan werken, waardoor ruimte ontstaat voor instroom van jongeren in de branche.

### **Ziekteverzuim**

Het ziekteverzuim was in 2024 5,2%. Dat is een daling ten opzichte van 2023, toen was het 8,3%. Dit past in de door het CBS gesignaleerde trend in Nederland in de daling van het ziekteverzuim. Ons ziekteverzuim ligt rond het gemiddelde in Nederland (bron: CBS). Ook de verzuimfrequentie (het gemiddelde aantal verzuimmeldingen per werknemer) nam af van 0,84 in 2023 naar 0,69 in 2024. De gemiddelde verzuimduur nam fors toe van 30,1 dagen in 2023 naar 35,71 dagen in 2024. In de kengetallen (bron: Visma) zien we dan ook dat het langdurige verzuim (> 42 dagen) 94% van het totale verzuim beslaat. De langdurige verzuimgevallen in 2024 waren in de meeste gevallen niet werkgerelateerd. We besteden aandacht aan gezond en vitaal (thuis)werken. In 2024 is het verzuimbeleid bijgesteld waarbij meer aandacht is voor verzuimpreventie. Medewerkers kunnen om een afspraak met bedrijfsarts vragen zonder dat er sprake is van ziekte of arbeidsongeschiktheid. Door vroegtijdig aan de bel te trekken kan uitval door ziekte worden voorkomen of beperkt.

### **Beoordelen en belonen**

In 2024 is een eindejaarsuitkering in de cao opgenomen. Onze Blijk van waardering blijft daarnaast bestaan, in een vernieuwde vorm. Medewerkers ontvangen in december een bedrag van € 270 bruto (op basis van fulltime en gehele jaar in dienst). Alleen bij nieuwe cao-afspraken over de salarisschalen wordt dit bedrag aangepast aan het percentage waarmee de lonen stijgen.

Na de introductie van de nieuwe gesprekscyclus in 2023 was het plan om een verbeterslag te maken in de wijze waarop Ons Huis haar functies beschrijft zodat daarin meer ruimte voor verandering en eigen regie ontstaat. Het in het vooruitzicht gestelde nieuwe handboek functie-indeling Woondiensten is echter nog niet verschenen. Een aantal functies is in 2024 opnieuw beschreven en gewaardeerd. We zijn gestart met het onder de loep nemen van alle overige functies die niet onlangs zijn beschreven en gewaardeerd. Deze activiteit zetten we voort in 2025 waarbij we de huidige format functiebeschrijving hanteren. Dit in afwachting van het nieuwe handboek functie-indeling Woondiensten.

### **Opleidingen**

In 2024 hebben 32 personen deelgenomen aan (team)trainingen en webinars gericht op het vergroten van vakkennis of ontwikkelen van vaardigheden. Ook volgden 12 medewerkers één of meerdere trainingen in het kader van loopbaanontwikkeling vanuit het Individueel Loopbaanontwikkelingsbudget (ILOB). Daarnaast hebben 15 medewerkers één of meerdere individuele trainingen via de Corporatie Academie gevolgd. De collega's van het KSC en enkele collega's vanuit andere afdelingen hebben een training Omgaan met agressie gevolgd. Ook zijn

herhalingstrainingen EHBO en BHV gegeven.

In de Personeelsvisie is de doelstelling opgenomen om van Ons Huis een lerende organisatie te maken. Dit wordt in 2025 uitgewerkt in een plan dat het plan 'Omgevingsbewust Werken' vervangt.

### **Woondiensten Cafeteria Systeem**

Op basis van de Cao Woondiensten kunnen medewerkers keuzes maken via het Woondiensten Cafetariasysteem. Hiermee kan een medewerker zijn arbeidsvoorwaardenpakket toespitsen op zijn eigen wensen. In 2024 maakten 55 medewerkers gebruik van de mogelijkheden van het cafetariasysteem. De meest gekochte doelen zijn reiskostenvergoeding en aankoop verlofuren.

In 2024 is gestart met de voorbereiding van het project 'Flexibele arbeidsvoorwaarden'. Ons Huis wil medewerkers de mogelijkheid geven om fiscaal gunstig doelen te kiezen; doelen die aansluiten bij hun persoonlijke situatie en wensen. Doelen kunnen onder andere zijn: aanschaf fiets, kosten sport-abonnement, aanschaf duurzame artikelen, eigen bijdrage ziektekosten. Op 1 april 2025 gaat de portal open en vanaf dat moment kunnen medewerkers in principe maandelijks doelen kiezen.

### **Personeelsvisie**

In de in 2023 opgestelde Personeelsvisie zijn de ontwikkelingen die de komende jaren op ons afkomen vertaald naar onze uitdagingen op personeelsgebied en uitgewerkt in vier HR speerpunten waar de komende twee jaar de HR focus ligt. In de Personeelsvisie zijn de HR-speerpunten op hoofdlijnen uitgewerkt naar een HR aanpak en concrete acties voor de periode 2023-2025. De door het vertrek van de HR adviseur ontstane vacature is pas in het 4e kwartaal ingevuld. Dat heeft ertoe geleid dat er in 2024 minder acties vanuit HR zijn opgepakt. Een belangrijk actie is het tweejaarlijkse medewerkers-tevredenheidsonderzoek geweest. Dit online onderzoek heeft in november 2024 plaatsgevonden. De resultaten worden in 2025 gepresenteerd.

In 2024 waren de HR acties gericht op het aantrekken van de mensen die bij Ons Huis passen. Dat hebben we o.a. gedaan door te werken aan ons werkgeversmerk en onze zichtbaarheid op de arbeidsmarkt. Zo hebben we deelgenomen aan een stagemarkt bij Saxion Hogescholen in Deventer bij de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening.

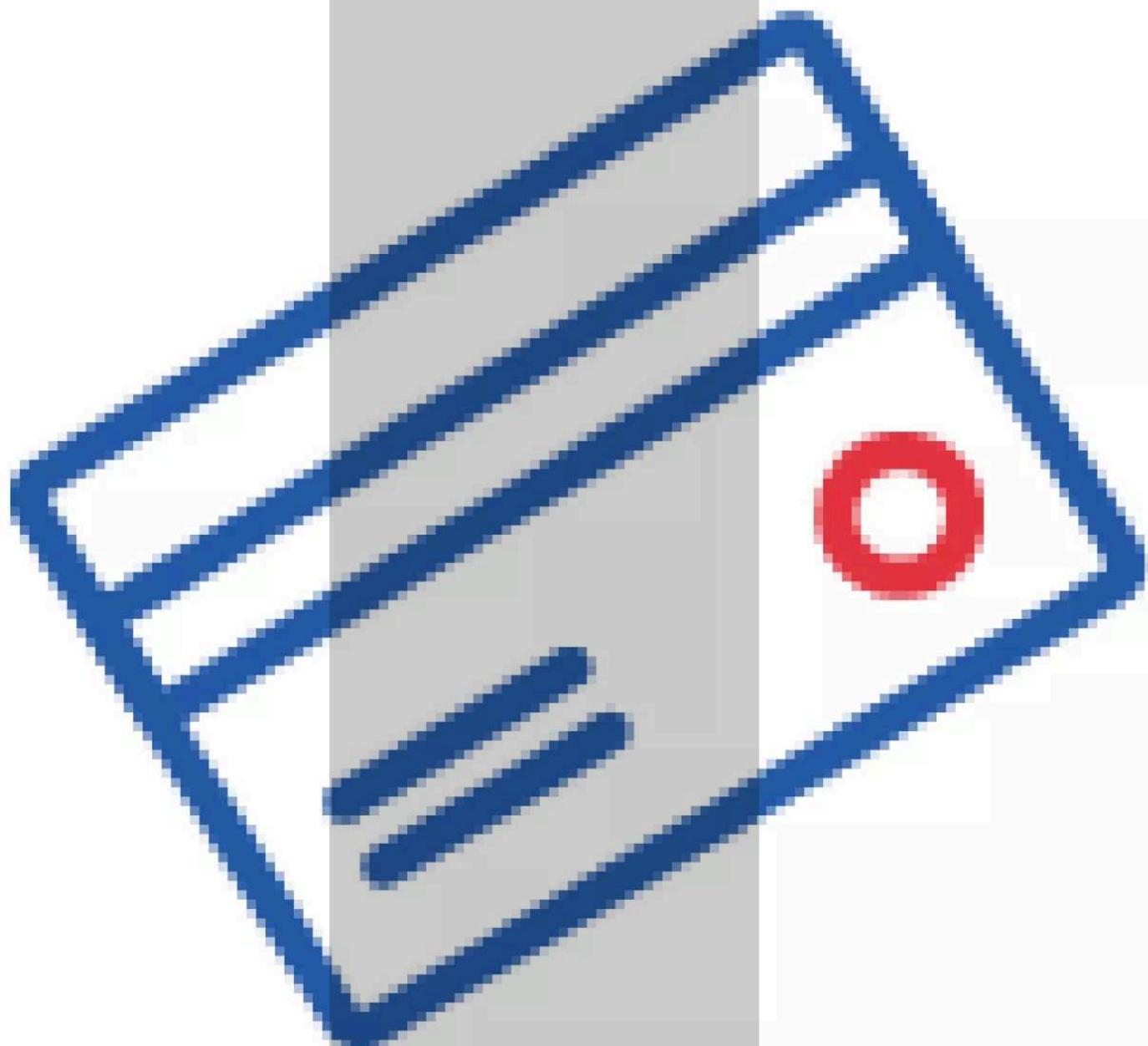


*Stagemarkt bij Saxion*

### **Bedrijfshulpverlening**

Bij Ons Huis zijn 9 medewerkers gediplomeerd voor Bedrijfshulpverlening (BHV), waarvan 3 volledig gediplomeerd zijn voor EHBO. Hiermee voldoen we ruim aan de wettelijk gestelde eisen voor Bedrijfshulpverlening.

## 4 Finansiële kontinuïteit



## Resultaat

Over 2024 verantwoordden we een bedrijfsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening (voor waardeveranderingen) van 9,5 miljoen euro tegen 8,8 miljoen euro in 2023. Het totale bedrijfsresultaat wordt zeer 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. Ze hebben echter wel een grote invloed op de waarde van het vastgoed en daarmee op het resultaat.

Het totale (boekhoudkundige) resultaat over 2024 bedraagt 71,1 miljoen euro tegen 12,4 miljoen euro in 2023.

Hieronder analyseren we het resultaat ten opzichte van 2023.

<b>(bedragen x € 1.000)</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>	<b>verschil</b>
Exploitatie vastgoedportefeuille	20.184	19.435	749
Verkocht vastgoed in ontwikkeling	0	0	0
Verkoop vastgoedportefeuille	-4	191	-195
Overige activiteiten	0	0	0
Overige organisatiekosten	-1.098	-1.306	208
Leefbaarheid	-1.527	-1.464	-63
Financiële baten en lasten	-8.099	-8.016	-83
<b>Bedrijfsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening (voor waardeverandering)</b>	<b>9.456</b>	<b>8.840</b>	<b>616</b>
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	63.834	7.260	56.574
<b>Bedrijfsresultaat na waardeverandering voor belastingen</b>	<b>73.290</b>	<b>16.100</b>	<b>57.190</b>
Vennootschapsbelasting	-2.921	-3.217	296
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>70.369</b>	<b>12.883</b>	<b>57.486</b>
Resultaat deelnemingen	722	-467	1189
<b>Resultaat na belastingen (incl. deelneming)</b>	<b>71.091</b>	<b>12.416</b>	<b>58.675</b>

## Analyse

### Exploitatie vastgoedportefeuille

Het netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille nam toe met 0,7 miljoen euro. De huren namen toe met circa 1,3 miljoen euro, met name door algemene huurverhoging maar ook door de oplevering van nieuwbouw in 2023 en 2024. De kosten van onderhoud namen toe met 0,6 miljoen euro.

### Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling

Zowel in 2024 als 2023 waren er geen mutaties.

## **Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedportefeuille**

Dit resultaat is sterk afhankelijk van het aantal en type woningen dat verkocht wordt en de boekwaarde (marktwaarde in verhuurde staat) hiervan. In 2024 verkochten we geen woningen en in 2023 verkochten we in totaal drie woningen.

## **Overige organisatiekosten**

Deze kosten namen af ten opzichte van 2023 met ruim 0,2 miljoen euro. Belangrijkste oorzaak is de forse afname van de door het WSW geheven Obligoheffing.

## **Financiële baten en lasten**

De financiële baten en lasten verslechterden per saldo met bijna 0,1 miljoen euro. De rentelasten namen met bijna 0,3 miljoen euro toe als gevolg van de toename van de leningportefeuille. Hier stond een toename van de activering van rente op projecten in ontwikkeling tegenover van ongeveer 0,2 miljoen euro.

## **Waardeveranderingen vastgoedportefeuille**

Deze post heeft het grootste effect op het uiteindelijke resultaat. Hierin is namelijk de waardeontwikkeling van het vastgoed in exploitatie begrepen. De marktwaarde in verhuurde staat nam in 2024 toe met 70 miljoen euro tegen 19 miljoen in 2023. Dit komt voor het belangrijkste deel door marktontwikkeling, maar ook door aanpassingen in het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde'. In de paragraaf over waardering vastgoed gaan we nader in op de ontwikkeling van de waarde van het vastgoed in exploitatie.

De in deze post begrepen overige waardeveranderingen namen af van negatief 12,8 miljoen euro naar negatief 6,9 miljoen euro. In 2024 werd (per saldo) 1,1 miljoen euro afwaardering teruggenomen op onrendabele toppen van nieuwbouwprojecten. In 2023 werd circa 5,6 miljoen euro afgewaardeerd in verband met onrendabele toppen van nieuwbouwprojecten. Ook deze mutaties zijn met name het gevolg van de marktontwikkelingen van vastgoed. In 2024 is de onrendabele top verwerkt van het projecten Terwoldseweg- Kaswachters 0,2 miljoen euro; werd de onrendabele top verlaagd van de projecten: De Molen 1,3 miljoen euro, Short Stay 0,04 miljoen euro en Dubbelbeek 0,2 miljoen euro.

Daarnaast is 7,9 miljoen euro (2023: 7,1 miljoen euro) verantwoord voor onrendabele verbeteringen die in 2024 zijn uitgevoerd of in 2024 zijn opgedragen voor uitvoering in 2025. Dit betreffen voor het grootste deel energetische verbeteringen.

## **Vennootschapsbelasting**

Per saldo bedroeg de belastingdruk over 2024 2,9 miljoen euro tegen 3,2 miljoen euro in 2023. Doordat de fiscale waardering fors afwijkt van de commerciële waardering, ontstaan fiscaal totaal andere resultaten dan commercieel met de bijbehorende belastingdruk. De rentaftrekbeperking (ATAD) bedroeg over 2024 5,2 miljoen euro. Hierdoor ontstond een extra belastingdruk van 1,4 miljoen euro.

## **Resultaat deelnemingen**

Ons aandeel in het resultaat 2024 van CV Heyendaal bedroeg 0,7 miljoen euro tegen negatief 0,5 miljoen euro in 2023. In 2023 was sprake van een waardedaling en in 2024 van een waardestijging van het onroerende goed in de CV Heyendaal.

## Waardering vastgoed

Op grond van de Woningwet waarderen corporaties 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'. Hiervoor hebben we een Taxatie Management Systeem (TMS). We hanteren de basisversie van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde' voor woongelegenheden, MOG, intramuraal vastgoed, woonwagens en standplaatsen en parkeergelegenheden. Voor BOG hanteren we verplicht de volledige versie van het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde'. Dit 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 waarderingsgrondslag 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.
- Het geeft inzicht in de verschillen in het behaalde rendement ten opzichte van het in de markt haalbare rendement.
- Het waarderen op marktwaarde stimuleert de professionalisering van de vastgoedsturing. We gaan de marktwaarde ook gebruiken bij besluitvorming over het bezit in het kader van het assetmanagement.

### Waardemutatie marktwaarde

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 waarderingscomplexen. Dit zijn factoren waar we niet of nauwelijks invloed op kunnen uitoefenen. De niet-gerealiseerde waardeveranderingen (puur het gevolg van gewijzigde marktwaarde) van de vastgoedportefeuille bedragen in 2024 positief 69,7 miljoen euro tegen positief 19,1 miljoen euro in 2023.

Op hoofdlijnen is de (per saldo) positieve ontwikkeling van de marktwaarde in 2024 van 82,8 miljoen euro als volgt te verklaren (in € miljoen):

Voorraadmutaties	12,8
Methodische wijzigingen handboek en software	6,9
Parameteraanpassingen a.g.v. validatie handboek	-43,2
Parameteraanpassingen a.g.v. marktontwikkelingen	74,0
Mutatie objectgegevens	32,3

### *Toelichting*

Parameteraanpassingen a.g.v. validatie handboek zien op actualisatie van de markthuren en de disconteringsvoet op grond van de validatie van het handboek 2024 en parameteraanpassingen a.g.v. marktontwikkelingen betreffen aanpassingen op grond van de actuele ontwikkelingen in 2024 van de macro-economische parameters, markthuren, leegwaardestijgingen, kostenniveaus en disconteringsvoet.

## Beleidswaarde

### Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de beleidswaarde:

Met ingang van verslagjaar 2024 hebben BZK, Aw en WSW de beleidswaardemethode aangepast. De vorige methode sloot onvoldoende aan op de praktijk van woningcorporaties. De wijzigingen ten opzichte van de methode die tot en met 2023 werds gehanteerd, zijn:

- de rekenhorizon is nu 60 jaar in plaats van 15 jaar met eindwaarde;
- de meerjarenonderhoudsbegroting wordt voor 60 jaar ingeladen, waardoor deze representatiever is voor de daadwerkelijke situatie;
- er wordt een waardedaling ingerekend voor EP2-labels E, F, en G;
- er wordt één (sociale) disconteringsvoet toegepast, (en daarmee losgekoppeld van de marktwaarde, die de beleidswaarde te volatiel maakte).

Voor het bepalen van de normen voor onderhoud en beheer ten behoeve van de beleidswaarde worden de definities en richtlijnen van BZK, Aw en WSW toegepast. De definities hebben ook betrekking op de inrichting van kostenverdeling binnen de functionele winst-en-verliesrekening, zodat de normen daarop aansluiten.

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 de marktwaarde en beleidswaarde), is geen exacte wetenschap. Dit betreft bovendien de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

### Ontwikkeling beleidswaarde

2024

Uitgangspunten

Streefhuur per maand

• Grondgebonden woning 793

• Appartement 706

Norm beheerlasten per jaar per woning 1.023

Ingerekende gemiddelde jaarlijkse onderhoudslasten per woning 3.192

Aantal verhuureenheden met EFG label 57

### Beleidsmatige beschouwing op het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie:

Per 31 december 2024 is in totaal 616 miljoen euro aan ongerealiseerde herwaarderingen in het eigen vermogen begrepen (2023: 560 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 ons beleid. 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 onze doelstelling 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 beheerlasten hoger dan ingerekend in de marktwaarde. Dit laatste vloeit voort uit onze beoogde kwaliteit- en beheersituatie.

Dit betekent dat slechts een deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde (en daarmee van het eigen vermogen) in de toekomst wordt gerealiseerd.

Het bestuur 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 circa 338 miljoen euro.

Dit verschil is als volgt te verklaren (x € 1.000):

	DAEB	Niet- DAEB	Totaal
<b>Marktwaarde in verhuurde staat</b>	1.035.260	58.669	1.093.929
- Beschikbaarheid (scenario)	-210.160	-14.597	-224.757
- Beschikbaarheid (60 jaar)	-26.407	-1.381	-27.788
- Beschikbaarheid (overdrachtskosten)	88.956	4.479	93.435
- Betaalbaarheid	-230.496	-2.691	-233.187
- Kwaliteit (onderhoud)	-185.001	-8.945	-193.946
- Kwaliteit (EFG-labels)	-351	0	-351
- Beheer	-12.802	267	-12.535
- Disconteringsvoet	248.517	12.945	261.462
	-327.744	-9.923	-337.667
<b>Beleidswaarde</b>	<b>707.516</b>	<b>48.746</b>	<b>756.262</b>

Dit impliceert dat circa 40% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is.

## Vermogensontwikkeling

Door het resultaat over 2024 van 71,1 miljoen euro nam het vermogen toe van 772 miljoen euro ultimo 2023 naar 844 miljoen euro ultimo 2024.



## 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 onze financieringsstructuur en het minimaliseren van de rentelasten. We namen een aantal organisatorische maatregelen om de treasuryfunctie goed te laten functioneren.

### Reglement Financieel beleid en beheer

Op grond van het Besluit toegelaten instellingen volkshuisvesting (Btiv) stelden we een reglement Financieel Beleid en Beheer (verder: Reglement) vast. Zo zorgen we ervoor dat de financiële continuïteit niet in gevaar wordt gebracht en kunnen we onze volkshuisvestelijke doelstellingen blijven realiseren. In het Reglement namen we ook specifieke treasurybepalingen op met bepalingen uit de wet, die nader zijn uitgewerkt in het treasurystatuut. Het Reglement is goedgekeurd door de Raad van Commissarissen en de Autoriteit woningcorporaties (Aw).

### Treasurystatuut

Ons beleid op het gebied van treasury is vastgelegd in het treasurystatuut. Hierin beschrijven we de organisatie van de treasuryfunctie, de wijze van besluitvorming, de verantwoording en de informatievoorziening.

## **Treasurycommissie**

De treasurycommissie overlegt periodiek over treasury. De treasurycommissie bestaat uit de volgende functionarissen:

- manager Bedrijfsvoering & Financiën (voorzitter)
- directeur-bestuurder
- controller
- een extern treasury adviseur

De treasurycommissie handelt binnen de kaders van het treasurystatuut en het treasuryjaarplan. De treasurycommissie kwam in 2024 vier keer bij elkaar. Tijdens deze bijeenkomsten besprak de commissie onder andere marktontwikkelingen, beschikbaarheid van financiering, borgingsplafond, liquiditeitsprognoses, schuldrest per verhuureenheid, beoordelingskader Aw/WSW, financieringsstrategie en renterisico's. Bovendien bespraken zij de voorgenomen transactievoorstellen.

## **Financieringsstrategie**

Ons Huis heeft een financieringsstrategie; de financieringsstrategie geeft het beleid weer voor de financiering en de samenstelling van de leningportefeuille op langere termijn. In de financieringsstrategie verwoorden we onze keuzes binnen de ruimte van het treasurystatuut en namen we waarborgen op om de financiële continuïteit te bewaken. Hiervoor gebruikten we de financierings-investeringsratio (FIR) en de terugverdientijd. Aw en WSW hanteren een signaalwaarde voor de maximale terugverdienperiode van 35 jaar. Ons Huis hanteert het uitgangspunt dat de maximale terugverdienperiode in de eerste vijf begrotingsjaren aan deze signaalwaarde voldoet. Jaarlijks nemen we in de meerjarenbegroting een toets op of we aan deze kaders blijven voldoen.

## **Treasuryjaarplan**

In het treasuryjaarplan beschrijven we onze belangrijkste treasury-acties voor het komende jaar. 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**

We moeten te allen tijde aan onze financiële verplichtingen kunnen voldoen. Hiertoe trekken we, 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. We ontvingen in 2024 een borgingsplafond van 261 miljoen euro voor ultimo 2025.

## **Scheiding van DAEB en niet-DAEB**

We kozen voor een administratieve scheiding van DAEB en niet-DAEB. In het door de Aw goedgekeurde scheidingsvoorstel is het volgende opgenomen:

- aan de niet-DAEB tak wordt een startliquiditeit toegekend van 0,75 miljoen euro
- de DAEB tak verstrekt een interne lening aan de niet-DAEB tak met de volgende modaliteiten:
  - hoofdsom 20 miljoen euro
  - aflossingsschema gebaseerd op aflossingsschema leningportefeuille DAEB-tak
  - rente 4,15% op jaarbasis

Op basis van de huidige niet-DAEB prognoses wordt verwacht dat er geen financieringsbehoefte ontstaat in deze tak. Op dit moment is er echter wel een maatschappelijk discussie over de rol van corporaties in het ontwikkelen van middenhuurwoningen. Het is niet uitgesloten dat we op grond hiervan op termijn ook woningen in deze categorie 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. Ultimo 2024 is 3,7 miljoen euro (2023: 3,2 miljoen) door de niet-DAEB-tak uitgeleend aan de DAEB-tak.

## **Langlopende schulden**

Onze langlopende schulden (inclusief het kortlopend deel) namen in 2024 toe met 12,7 miljoen euro. Ter financiering van de aflossingen en investeringen trokken we een nieuwe lening aan van 7,0 miljoen euro en namen (per saldo) 6 miljoen euro op van de roll-over lening. In 2024 losten we 0,3 miljoen euro af op de leningen. Het gemiddelde rentepercentage van de op 31 december 2024 aanwezige leningen is 3,36% (2023: 3,40%). De afname is het gevolg van de lagere rente op de nieuwe leningen ten opzichte het gemiddelde percentage op bestaande leningen en de afname van de rente op de roll-over lening.

## **Liquiditeiten**

Het saldo liquide middelen nam in 2024 af van 1,9 miljoen euro naar 0,7 miljoen euro. Om voldoende flexibiliteit in de liquiditeit te waarborgen beschikt Ons Huis over roll-over leningen, waardoor elke week opname of terugplaatsing van en naar roll-over kan plaats vinden. Van de hoofdsom van de roll-over van 15 miljoen euro was ultimo 2024 niets teruggeplaatst. Eind 2024 is een nieuwe lening aangetrokken die op 15 januari 2025 is gestort. Op basis van de meerjarenbegroting zijn de operationele kasstromen de komende jaren positief. Deze positieve kasstromen wendden we aan voor de financiering van (nieuwbouw- en duurzaamheids)investeringen.

## **Derivaten**

Volgens ons treasurystatuut mogen rente-instrumenten worden ingezet om renterisico's af te dekken. Het doel hiervan is dat lange rentevaste 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. We hebben op dit moment geen derivaten.

## **Belastingen en andere heffingen**

### **Vennootschapsbelasting**

We zijn belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting sinds 1 januari 2008. Onze aanslagen tot en met 2021 zijn definitief door de fiscus opgelegd. Ons Huis heeft een vaststellingsovereenkomst met de fiscus gesloten om in fiscaal jaar 2018 een onderhoudsvoorziening te treffen. De aangifte 2022 is aangepast en opnieuw ingediend. De aangifte 2023 is in concept afgerond en wordt binnenkort ingediend.

De gevolgen van de renteaftrekbepanking (ATAD) zijn evenals in voorgaande jaren fors. Ruim 5,2 miljoen euro van de rentelast is niet aftrekbaar. De vennootschapsbelasting is hierdoor circa 1,4 miljoen hoger dan zonder de renteaftrekbepanking. Op grond van de aangepaste aangifte 2023 wordt het terug te ontvangen bedrag op de voorlopige aanslag over fiscaal jaar 2023 51.000 euro hoger. En op basis van de fiscale positie 2024 was ook de voorlopige aanslag 2024 te hoog en wordt hierop ruim 0,2 miljoen euro terug ontvangen. Er zijn ultimo 2024 nog verrekenbare verliezen van ca. 6,0 miljoen euro die naar verwachting binnen enkele jaren volledig verrekend worden.

### **Saneringsheffing**

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw legde in 2024 geen saneringsheffing op. Op grond van de wijziging van de wet is sanering minder snel aan de orde. Aw en WSW hebben aangegeven dat corporaties hierom in de prognoses geen rekening hoeven te houden met saneringsheffing.

### **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 in 2024 bedroegen voor ons 35.500 euro (2023: 33.300 euro).

### **Inning obligo en obligolening**

In 2024 bedroeg de inning van obligo voor Ons Huis 72.000 euro (2023: 328.000 euro). Deelnemers van WSW moeten in de eerste vijf prognosejaren rekening houden met inning van obligo. De noodzaak hiervoor is het gevolg van aanspraken op het WSW als borgsteller als gevolg van de afsplitsing van WSG en Humanitas en om de soliditeit van het stelsel te waarborgen. Voor 2025 t/m 2029 dient rekening gehouden te worden met 0,167% van het geborgd leningvolume ultimo het voorgaande boekjaar. Voor 2025 is dit geprognostiseerd op 398.000 euro. Op basis van het strategisch programma van het WSW trokken deelnemers een obligolening om in voorkomende gevallen te dienen als financiering van verplichtingen van het WSW. Het gaat voor Ons Huis om een variabele hoofdsomlening van 6,3 miljoen euro. Voor zolang en zover de lening niet is opgenomen is een bereidstellingsprovisie verschuldigd van 17 basispunten. Het niet opgenomen deel van deze lening beïnvloedt de dekkingsratio.

## Financiële oordelen van externe partijen

### Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

Het WSW verklaarde in 2024 dat het risicoprofiel van Ons Huis gehandhaaft bleef van laag tot gemiddeld en dat de financiële positie solide is en voldoende ruimte biedt om de transitieopgave te realiseren. Met het WSW werd gesproken over de business risks en diverse beleidstukken. Het WSW verklaarde dat naar haar oordeel de bedrijfsrisico's in voldoende mate beheerst worden. Het WSW wil in 2025 graag kennismaken met de Raad van Commissarissen en horen welke aandachtsgebieden centraal staan en recente ontwikkelingen bespreken.

### 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. Naast de basisbeoordeling spraken inspecteurs van Aw in juli 2024 met de bestuurder, de controller en de manager Bedrijfsvoering & Financiën. De risico-inschatting voor Ons Huis werd door de Aw op alle onderdelen van het beoordelingskader als laag gekwalificeerd met uitzondering van het onderdeel Governance - Besturing - Kwaliteit intern toezicht. De Aw kwalificeert dit risico op midden. De Aw wil graag in Q1-2025 het verslag van de laatste zelfevaluatie ontvangen geeft mee het onderwerp zelfreflectie hierin mee te nemen. In Q1-2025 gaat de Aw opnieuw in gesprek met de Raad. De Aw is van mening dat Ons Huis een stabiel beeld laat zien waar het over haar financiële positie en bedrijfsvoering gaat en zich bewust is van het feit dat de omgeving niet stil staat. De Aw ziet een positieve ontwikkeling op het gebied van de samenwerking door betrokken partijen om de leefbaarheid en veerkracht in wijken straten te verbeteren.

In de brief beoordeling rechtmatigheid verslagjaar 2023 geeft de Aw aan dat voldaan is aan de criteria voor staatssteun en de WNT-normen en dat bij Ons Huis geen sprake is van overcompensatie; hiervan is sprake als een corporatie onterecht teveel overheidssteun heeft ontvangen voor DAEB-activiteiten.

## Visitatie

Begin 2023 is het visitatierapport 2018 - 2022 uitgebracht. De samenvatting van de resultaten van de uitgevoerde visitatie is:



Veerkracht is een belangrijk thema voor Ons Huis. Het is haar drijvende ambitie. Ze sluit op dit gebied nauw aan bij de vitaliteitsagenda's van de gemeente Apeldoorn. Niet dat het gebied helemaal nieuw is voor Ons Huis. Ook in het vorige ondernemingsplan was het al benoemd als belangrijk thema. De manier waarop Ons Huis veerkracht vormgeeft en concreet maakt is bijzonder. Ook het doorvertalen naar de andere beleidsterreinen doet ze zorgvuldig zodat het steeds meer in alle haarvaten vorm krijgt. Als ze beleid formuleert, kijkt ze altijd naar de consequenties voor veerkracht of andersom: als we hier toch over nadenken hoe kunnen we op dit gebied veerkracht zoveel mogelijk bevorderen. Zo denkt ze na over differentiatie van huurprijzen, type woningen, bewonersinitiatieven, etc.

Het [visitatierapport](#) en de ontvangen cijfers, met zelfs een **9** voor strategievorming en prestatiesturing, zijn wat ons betreft een mooie bevestiging dat we de dingen die we doen ook goed doen. Graag gaan we Samen veerkrachtig! door met het werken aan betaalbaar en duurzaam wonen in veerkrachtige buurten.

De door de commissie genoemde aanmoedigings- en verbeterpunten voor de toekomst hebben we grotendeels opgepakt met onze partners en zullen we waar nodig ook de komende tijd de nodige aandacht geven.

## **Financiële kengetallen**

### **Beoordelingskader**

De Autoriteit woningcorporaties (Aw) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) beoordelen de risico's van corporaties op basis van een gezamenlijk beoordelingskader. De basis beoordeling van de financiële positie vindt plaats op basis van vijf financiële ratio's.

### **Interest Coverage Ratio (ICR)**

Over 2024 bedraagt de ICR totaal 1,9 en DAEB 1,9 (2023 resp. 2,1 en 2,0) en voldoet daarmee ruim aan de norm van 1,4. Ook de ICR van de niet-DAEB tak voldoet met 2,3 ruim aan de norm van 1,8.

### **Solvabiliteit**

De solvabiliteit (o.b.v. beleidswaarde) nam toe van 51,1% eind 2023 naar 63,8% eind 2024, en blijft ruim boven de norm van 30%. Deze norm bedroeg in 2023 15% en is aangepast op basis van de voor verslag 2024 nieuw voorgeschreven methode van bepalen van de beleidswaarde. Belangrijkste wijzigingen hierbij zijn dat het disconteringspercentage niet meer wordt afgeleid van de marktwaarde, maar er wordt een generiek percentage voor de hele sector toegepast. Daarnaast moet de onderhoudskasstroom voor het bezit van de corporatie voor 60 jaar worden ingerekend. Evenals de norm neemt ook de berekende solvabiliteit toe op basis van deze wijziging van methode. De solvabiliteit voldoet ruimschoots aan de norm.

### **Loan to Value**

Ook de Loan to Value, de verhouding tussen de uitstaande leningen en de beleidswaarde van het vastgoed in exploitatie, verbeterde als gevolg van de nieuwe methode voor de berekening van de beleidswaarde. De norm is aangepast van <85% naar < 70%. De loan to value verbeterde van 47,1% in 2023 naar 34,4% in 2024 en voldoet hiermee ruim aan de norm.

### **Dekkingsratio**

De dekkingsratio, de verhouding tussen de marktwaarde van zowel de uitstaande leningen en van het vastgoed in exploitatie, nam ultimo 2024 af en verbeterde van 25,6% ultimo 2023 naar 24,5% ultimo 2024. De marktwaarde van het vastgoed in exploitatie nam toe terwijl de marktwaarde van de uitstaande leningen ook toenam met ongeveer 12% van de stijging van de marktwaarde. De norm voor de dekkingsratio is <70%.

### **Onderpandratio (WSW)**

De onderpandratio, de verhouding tussen de marktwaarde van de geborgde uitstaande leningen en de marktwaarde van het vastgoed in exploitatie in onderpand bij het WSW bleef in 2024 onveranderd ten opzichte van 2023 op 23,8%. De marktwaarde van de geborgde leningen nam in 2024 procentueel ongeveer evenveel toe als de marktwaarde van het vastgoed in onderpand bij het WSW. De externe norm is <70%.

## **Toekomstparagraaf**

De mondiale omstandigheden (Oekraïne, Gaza-Israël, nieuwe president VS), brengen onzekerheden met zich mee. Er zijn grotere (risico's op) grondstoftekorten en sterke prijsstijgingen van bouwmaterialen en rentestijgingen. Betalingsrisico's van huurders namen toe. Ook de toch al forse druk op de woningmarkt blijft hoog mede door de toestroom van vluchtelingen uit Oekraïne. Ons Huis heeft hierop waar noodzakelijk en mogelijk geanticipeerd en projecten getemporeerd. Hoewel de gevolgen voor Ons Huis op dit moment te overzien zijn, blijft de toekomst onzeker.

In de Nationale en gemeentelijke prestatieafspraken zijn forse en zeer ambitieuze ambities en opgaven opgenomen. Op basis van realisme (doorlooptijd nieuwbouwtrajecten) en de eigen financiële polsstok heeft Ons Huis de ambities en opgaven in haar meerjarenbegroting getemporeerd.

Uit de meerjarenbegroting 2025-2034 blijkt dat Ons Huis in deze periode, op basis van de gekozen uitgangspunten, ruim blijft voldoen aan de vereiste ratio's. Mede gebaseerd op de gezonde operationele kasstromen en een goed evenwicht in baten en lasten.

Er zijn slecht weer scenario's doorgerekend in de meerjarenbegroting. Hieruit bleek dat er voldoende tijd (> 5 jaar) is om het beleid bij te stellen, op het moment dat ratio's de kritische grenzen naderen.

In april 2025 is in de Voorjaarsnota aangekondigd dat per 1 juli 2025 en per 1 juli 2026 een bevrozing van de huren in de gereguleerde huursector zal gelden. Het betreft een politieke afspraak die op het moment van opmaken van dit jaarverslag nog niet is vastgelegd in wet- en regelgeving. De maatregel heeft forse langjarige impact op de operationele kasstromen, wat leidt tot toenemende schulden. Wij onderzoeken welke gevolgen dit heeft voor de uitvoering van onze ambities en opgaven. Voor de financiële impact van deze maatregel wordt verwezen naar de paragraaf gebeurtenis na belansdatum in de jaarrekening.

Op grond van bovenstaande zien wij geen reden om te twijfelen aan de continuïteit van de stichting en hebben wij de jaarrekening opgemaakt op basis van continuïteitsveronderstelling en achten wij de ingenomen schattingen in de jaarrekening nog steeds passend.

## **Risicomanagement**

In de Raad van Commissarissen, het managementteam en operationeel binnen onze organisatie is continu aandacht voor mogelijke risico's en beheersmaatregelen om de risico's te beperken of terug te dringen. In periodieke sessies bespreken het managementteam en het middenkader aanwezige risico's en beheersmaatregelen en beoordelen ze welke aanvullende maatregelen nodig zijn.

Medewerkers inclusief MT-leden volgden trainingen risicomanagement. Interne projectleiders weten vanuit een eerdere incompany training over resultaatgericht projectmatig werken dat risicomanagement onderdeel is van projectmatig werken en passen dit steeds meer toe in de plannen van aanpak en tussentijdse voortgangsrapportages en gesprekken van onze interne projecten.

In de meerjarenbegroting worden een aantal scenario's opgenomen om de impact van mogelijke risico's te duiden. Daarnaast worden tijdens de bespreking van de meerjarenbegroting in de Raad van Commissarissen de uitkomsten van een risicoanalyse gepresenteerd. Deze risicoanalyse wordt gemaakt door middel van de Monte Carlo-methode. Hierbij zijn 2.000 scenario's doorgerekend, waarvan de kans dat een scenario voorkomt voor alle scenario's even waarschijnlijk is.

Doordat in de meerjarenbegroting ambities en prestatieafspraken op het gebied van nieuwbouw en energetische maatregelen (Routekaart CO2-neutraal) zijn ingerekend, neemt de kans toe dat de (interne) financiële kaders (tijdelijk) niet worden gehaald. Gezien de middellange termijn waarop zich dit eventueel zou voordoen hebben we voldoende mogelijkheden om hier in voorkomende gevallen op te anticiperen en het beleid bij te stellen.

Ten aanzien van verslaggevingsfraude bestaan risico's bij schattingen in de vastgoedwaarderingen en bij het bepalen en verantwoorden van onrendabele toppen. Ons Huis heeft functiescheidingen aangebracht en voert onafhankelijke audits uit, om dergelijke risico's te mitigeren of uit te sluiten.

Ondanks alle beheersingsmaatregelen resteert het risico dat management of bestuur maatregelen doorbreekt en het risico van samenspanning tussen medewerkers. Transparante besluitvorming, de governance structuur, een open cultuur waarbij we elkaar durven aan te spreken, de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon om niet-integer handelen (anoniem) te melden, en periodieke interne en externe audits op de naleving van beheersingsmaatregelen moeten er toe bijdragen dat override of controls wordt gesignaleerd.

In 2024 is naar aanleiding van de actualiteit in de sector en de handreiking van Aw intern een uitgebreide analyse uitgevoerd naar frauderisico's binnen de onderhoudsprocessen. Hieruit zijn geen aanwijzingen naar voren gekomen van mogelijke fraudegevallen.

In 2024 zijn meerdere onderzoeken gedaan naar mogelijke gevallen van woonfraude bij het gebruik van de woning (drugshandel, prostitutie, onderhuur, over- of onrechtmatige bewoning, onbewoond, etc.). Als er sprake is van woonfraude worden maatregelen genomen om de fraude te beëindigen, wat ook tot ontruiming leidt. Buiten deze woonfraudes zijn er in 2024 geen indicaties geweest dat er sprake was van fraude. Ons Huis heeft een uitgebreide frauderisicoanalyse opgesteld, die periodiek geactualiseerd wordt.

### **Risicobereidheid**

De financiële situatie maakt het 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 beheerst. We drukken de risicobereidheid uit in een score van 1 tot en met 5, en geven per risico (op dezelfde schaal) aan wat de huidige risicoscore is. Hierbij geeft de risicoscore de huidige inschatting van het management weer van de mate waarin risico's worden gelopen. Uitzondering op de risicobereidheid vormen risico's op het gebied van compliance en fraude. Corruptie en fraude worden niet getolereerd.

#### Legenda risicobereidheid

Risico filosofie	Omschrijving	Betekenis/consequenties
1 Avers	We vermijden risico's zo veel als mogelijk	<ul style="list-style-type: none"><li>- Zeer lage bereidheid om onzekerheid te accepteren</li><li>- Beleid is gericht op zo veel mogelijk voorkomen van het risico</li><li>- Activiteiten die het risico veroorzaken worden eventueel gestaakt</li></ul>
2 Defensief	We geven er de voorkeur aan weinig risico's te lopen	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bereid om enige onzekerheid te accepteren, bij voorkeur zo beperkt mogelijk</li><li>- Beleid is gericht op beheersing van het risico, zekere voor het onzekere</li></ul>
3 Neutraal	We wegen risico's en kansen tegen elkaar af, en nemen dan een besluit	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bereid om onzekerheid te accepteren als de potentiële voordelen groter zijn dan de potentiële nadelen</li><li>- Beleid is gericht op beheersing van het risico, waarbij kosten en baten van beheersingsmaatregelen afgewogen worden</li></ul>
4 Offensief	We accepteren risico's, ook als de voordelen onzeker zijn	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bereid om onzekerheid te accepteren, ook als de potentiële voordelen onzeker zijn</li><li>- Beleid is gericht op (beperkte) beheersing van risico's vooraf, en daarnaast bewaken van de reërisico's</li></ul>
5 Risico zoekend	We zijn bereid om risico's aan te gaan en actief op te zoeken	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bereid om een hoge mate van onzekerheid te accepteren en om extra te investeren in activiteiten die het risico veroorzaken</li><li>- Beleid is gericht op het bewaken van het risico</li></ul>

In deze legenda is de risicobereidheid toegelicht:

## Strategische risico's

<b>Strategisch risico</b>	Risico's op het gebied van wet- en regelgeving (o.a. Europese aanbesteding)
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	1
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	1
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	Inrekenen (potentiële) overheids- of sectorheffingen en scenario's opstellen en doorrekenen.
	Strak proces voor toewijzingen aan de doelgroep en monitoring t.o.v. de 85% norm en passend toewijzen.
	Gemeenten en huurdersorganisaties hebben meer bevoegdheden vanuit de nieuwe Woningwet. We voeren open gesprekken met stakeholders en zetten in op structurele succesvolle samenwerking..
	Modelcontracten worden aangepast, indien wet- en regelgeving daarom vragen.

**Strategisch risico**

Risico's van investeren in duurzaamheid (duurzaamheidsambitie voor 2050 CO2 neutraal). Sub risico's: benodigde goedkeuring van huurders voor duurzaamheidsmaatregelen in woningen, benodigde materialen en capaciteit toeleveranciers, aannemers en bij Ons Huis, beperkingen netwerk, toenemende kosten warmtenetten, afbouw salderingsregeling, onvoldoende reductie CO2 en aardgasgebruik, andere kennis benodigd door veranderende opgave afhankelijk van overheid en externe partijen, niet kunnen voldoen aan klimaatakkoord.

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 3

**Beheersingsmaatregelen** Opstellen visie en beleid duurzaamheid.

Aedes routekaart Co2 neutraal in 2050 (ingerekend in MJB) en opstellen actuele routekaart.

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 (> 5jaar) 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 (borging capaciteit).

Investeren in relatie met belanghebbenden, deelname platform warmtenetten met BZK/EZK

Communicatie huurders over wat Ons Huis doet op het gebied van duurzaamheid, "achter de voordeur"

Draagvlak bij bewoners creëren en behouden, proces weigeraars

Zonnepanelenbeleid opgesteld

<b>Strategisch risico</b>	Risico's communicatie bij crisissituaties
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	3
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	<p>Periodieke actualisatie calamiteitenplan, incl. risico imagoschade en communicatie.</p> <p>Instructies aandacht calamiteiten, mediatraining.</p> <p>Bereikbaarheid bij calamiteiten geregeld.</p> <p>Communicatieplan bij (potentieel actuele) calamiteiten.</p> <p>Monitoring sociale media.</p> <p>Evaluatie afhandeling calamiteiten.</p> <p>Vergroten politiek bewustzijn.</p> <p>Protocol agressie en geweld herzien op online gedrag</p> <p>Versterken relatie met de pers, positieve communicatie</p>

**Strategisch risico** Leefbaarheid buurten neemt af, overlast en onveiligheid neemt toe. Sub risico's: onbeheersbaar woon- en leefklimaat, ondermijning, woonfraude, jeugdproblematiek en criminaliteit.

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 3

<b>Beheersingsmaatregelen</b>	Strategisch voorraad beleid.
	Veerkracht principe toegepast bij nieuwbouw.
	Proces aanpak overlast.
	Streefhuurbeleid.
	Overlastbestrijding convenant.
	Programma veerkrachtige buurten met programmaleider
	Intensieve samenwerking met gemeenten en samenwerkingspartners aan integrale wijkaanpak, a.d.h.v. vitaliteitsagenda.
	Actief meewerken aan armoedebestrijding, signaleren en activeren van mensen die hulp kunnen gebruiken.
	Complexbeheerders in kwetsbare complexen.
	Woonconsulenten actief en dichtbij in de wijken.
	Opstapregeling geëvalueerd (wordt geactualiseerd)
	Tussenvormen wonen met zorg.
	Toewijzingsproces en sturen met kwaliteit, huren en verdeling
	Aanpak wanbewoning en tuinen.
	Woonfraudebeleid.
	Integriteitsworkshops.
	Contact met politie (wijkagenten).

**Strategisch risico** Cybercriminaliteit. Kwetsbare digitale systemen lopen het risico te worden gehackt. Door hiaten in de IT-beveiliging kunnen cybercriminelen toegang krijgen tot bestanden die informatie bevatten over bijvoorbeeld (toekomstige) huurders en die naar personen te herleiden is. Nepfacturen. Tevens risico op betalen grote sommen losgeld aan hackers. Hack bij toeleveranciers.

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 4

**Beheersingsmaatregelen** Toegangsbeveiliging, bevoegdheden, passwords aangescherpt.

Risicoanalyses met externe netbeheerder.

Legal hack (Red Test) uit laten voeren en opvolgen aanbevelingen.

Awareness, phishing simulaties, trainingsmateriaal

Two factor authentication.

Outsourcen netwetwerkomgeving aan deskundige derde.

Nieuwe KA-partner (security was belangrijk criterium)

**Strategisch risico** Datalekken

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 3

**Beheersingsmaatregelen** Awareness via personeelsbijeenkomsten en intranet .

Instructies en inwerkprogramma nieuwe medewerkers.

Verwerkersovereenkomsten.

Proces datalekken (audit + evaluatie door AVG crisis team).

AVG inrichting en opschoning Viewpoint.

Privacy impact analyse uitgevoerd.

Informatiebeveiligingsbeleid en proces informatiebeveiliging

0-meting informatiebeveiliging.

Wachtwoordbeleid en two factor authenticatie.

Risicoanalyses met externe netwerkbeheerder (n.a.v. Red Test).

Uitwerking Mobile Device Management.

**Strategisch risico** Digitalisering, primair systeem, ICT kosten en datakwaliteit. De bedrijfscontinuïteit loopt gevaar, bedrijfsvoering steeds afhankelijker van digitale systemen. Als deze uitvallen of bijvoorbeeld door brand niet toegankelijk zijn. Als data kwaliteit niet op orde is, bestaat het risico op foute besluitvorming of uitvoering operationele proces incl. compliance.

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 2↓

**Beheersingsmaatregelen** (Pro-)actief contact met leveranciers (ook waar OH nog geen zaken mee doet / buiten eigen sector).

SLA's voor continuïteit voorzieningen.

Actieve deelname aan en initiatief voor strategische sessies met ICT-leveranciers.

Deelname aan kennissessies.

Onderhandelingen over prijsvorming.

Inzichtelijke business cases bij nieuwe toepassingen of aanvullingen bestaande situatie.

Benchmark en samenwerking met andere corporaties en leveranciers.

Analyse bestaande data en benoemen data eigenaren, dashboards.

Implementeren dashboards

Verbetering data vanuit assetmanagement.

ICT-processen inrichten en beschrijven en audits uitvoeren.

Functie Databeheer en beleidsondersteuning

**Strategisch risico** Economische, betaalbaarheids, en huisvestingsproblemen, grondstoftekorten door mondiale omstandigheden

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2↑

**Risicoscore (1 - 5)** 3↑

**Beheersingsmaatregelen** Maatregelen tegen cyberaanvallen.

Maatregelen beperken renterisico's.

Maatwerk voor huurders in financiële problemen.

Verduurzamingsmaatregelen.

Fasedocumenten nieuwbouwprojecten met beslismomenten

**Strategisch risico** Tijdelijke woningen, onzekerheden restwaarde, duur exploitatie, eisen bouwbesluit na 1e termijn. Vertragingen door bezwaren. Onrendabele businesscase.

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 2

**Beheersingsmaatregelen** Garantie herplaatsing

Risico's spreiden door te delen met collega-corporaties

Ontheffingen crisis- en herstelwet

Permanente uitstraling

**Strategisch risico** Lange termijn mismatch vraag en aanbod

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 4↑

**Beheersingsmaatregelen** Toevoegen woningen die altijd geschikt zijn voor minimaal 2 doelgroepen

Jaarlijkse update portefeuillestrategie

**Strategisch risico** Disruptieve technologie en digitalisering

**Risicobereidheid (1 - 5)** 3

**Risicoscore (1 - 5)** 3

**Beheersingsmaatregelen** Actualiteit volgen

Awareness medewerkers

Beleid ChatGPT en AI

#### Financiële risico's

**Financieel risico** Renterisico's

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 2

**Beheersingsmaatregelen** Treasurystatuut.

Maximaal jaarlijks renterisico 15%.

Scenario's doorrekenen met hogere rentepercentages.

**Financieel risico** Financieringsrisico's

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 1

**Beheersingsmaatregelen** Treasurystatuut, -jaarplan en -organisatie, financieringsstrategie.

Plafond voor het leningvolume.

Sturen op het blijvend voldoen aan de ratio's van WSW voor facilitering geborgde financiering.

Roll-over leningen voor flexibiliteit.

Sturen op operationele kasstromen.

**Financieel risico** Belastingen en heffingen

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 2

**Beheersingsmaatregelen** Fiscaal statuut.

Kennis- en bewustzijnsbevordering betrokkenen (opleiding, workshops/seminars).

Quick scan loonbelasting.

Gebruik van externe deskundigheid (bijv. kwartaaloverleg loonbelasting, BTW).

Belastingen (incl. ATAD) en heffingen meerjarendoorrekening.

**Financieel risico** Risico's kasstroom onder druk

**Risicobereidheid (1 - 5)** 3↑

**Risicoscore (1 - 5)** 3

**Beheersingsmaatregelen** Heffingen en belastingen ingecalculeerd en gefinancierd vanuit operationele kasstroom.

Actief blijven op ontwikkelingen wet- en regelgeving, scenario's berekenen om goed voorbereid te zijn op effect van maatregel.

Lobby voor vermindering druk op kasstroom door Vpb (ATAD).

Kengetallen in Financieringsstrategie (FIR en terugverdiendtijd).

<b>Financieel risico</b>	Onverzekerd tegen brand en bestuurdersaansprakelijkheid
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	1
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	3↑
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	Brandbeveiligingsbeleid en awareness bewoners. Brandwerende maatregelen en rookmelders. Deskundige verzekeringstussenpersoon. Signaleren van (potentieel) gevaarlijke situaties. Aantal installaties > 5 kVA is beperkt Hogere premie en eigen risico accepteren

#### Organisatorische risico's

<b>Organisatorisch risico</b>	Externe compliance risico's (wet- en regelgeving, fraude)
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	2↑
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	Onafhankelijke positie Controller binnen de organisatie. 4-jaarlijkse visitatie (2023) Governance jaaragenda (Aedes Code , wet- en regelgeving, statuten en reglementen). Uitvoerige frauderisicoanalyse Soft controls

<b>Organisatorisch risico</b>	Interne compliance risico's, waaronder frauderisico's (corruptie, scheiding zakelijke en privé-belangen, declareren)
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	1
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	1
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	Integriteitscode en dilemmatrainingen. Ondertekening verklaring integriteit. Klokkenluidersregeling. Vertrouwenspersonen (in- en extern). Internetprotocol, en inkoopregels bij privé-aankopen. Memo frauderisico's opgesteld en behandeld in RvC Uitvoerige frauderisicoanalyse Soft controls

<b>Organisatorisch risico</b>	Onvoldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar.
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	2
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	In MD-traject MT aandacht voor stijl leidinggeven en aandacht werkdruk.
	Mogelijkheden POP stimuleren, duurzame inzetbaarheid.
	Inzetten flexibele schil.
	Actief personeelsbeleid.
	Stimuleren stagiaars en trainee-ships.
	Periodiek onderzoek medewerkerstevredenheid.
	Campagne arbeidsmarktcommunicatie

<b>Organisatorisch risico</b>	Toenemende werkdruk door ambities en projecten en toename van kwetsbare huurders.
<b>Risicobereidheid (1 - 5)</b>	2
<b>Risicoscore (1 - 5)</b>	2
<b>Beheersingsmaatregelen</b>	Strategische personeelsplanning, personeelsvisie.
	Programmamanagement (DIN), plannen en prioriteren projecten.
	Bijeenkomsten organiseren met personeel uitkomsten MTO.
	Sturen op voorkomen verlofvijvers.
	Investeren in duurzame inzetbaarheid, opleidingen.
	Budget inhuur derden.
	Inzet stagiaires en trainees
	Branding arbeidsmarkt

#### Vastgoedrisico's

**Risico's vastgoed** Ontwikkelingsrisico's vastgoedmarkt, prijsstijgingen, fraude (aanbestedingsfraude, smeergeld)

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 3

**Beheersingsmaatregelen**

Investeringsstatuut.
Investeringsbeslissingen geïntegreerd in het assetmanagement.
Fasedocumenten (inclusief besluitvorming) met hierop afgestemde mandatering, risicoparagraaf.
Actuele (slimme) contractvorming.
Functiescheidingen en procuratieschema.
Inkoop- en aanbestedingsbeleid

**Risico's vastgoed** Druk op de woningmarkt, beschikbaarheid locaties beperkt, migratiestroom (nagolf), uitstroom beschermd wonen.

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 3

**Beheersingsmaatregelen**

Overleg met gemeente en collega's.
Met gemeenten overleg over locaties en urgentieverordening.
Afspraken over woningbouw in prestatieafspraken.
Acquisiteur geworven door VSW corporaties.
Inzet op flexwoningen

**Risico's vastgoed** Risico's samenhangend met het bestaande vastgoed

**Risicobereidheid (1 - 5)** 1

**Risicoscore (1 - 5)** 2

**Beheersingsmaatregelen** Risicokaart voor asbest, CO2, asbest, legionella en instortingsgevaar (maatregelen gepland of uitgevoerd).

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 en maatregelen brandveiligheid hoogbouw.

Gebiedsontheffing flora en fauna.

Onderzoek gevolgen klimaatverandering (o.a. wateroverlast).

Onderzoek aanwezigheid loden leidingen uitgevoerd.

Risico's funderingsschade onderzocht en als (zeer) beperkt ingeschat.

**Risico's vastgoed** Netcongestie, vraag neemt harder toe dan tempo uitbreiding capaciteit toestaat.

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2↑

**Risicoscore (1 - 5)** 3↓

**Beheersingsmaatregelen** In gesprek met Liander en gemeente (prioritering)

Net-toets uitgevoerd voor aanleg PE-installaties

Via Aedes landelijk belangen sector behartigen

**Risico's vastgoed** Stikstof

**Risicobereidheid (1 - 5)** 2

**Risicoscore (1 - 5)** 4

**Beheersingsmaatregelen** Overleg gemeente en provincie over (on-)mogelijkheden en prioritering

#### Operationele risico's

De gekwantificeerde operationele risico's worden niet in bovenstaand overzicht opgenomen.

## 5 Verklaring besteding van middelen



## **Verklaring besteding van middelen**

### **Verklaring**

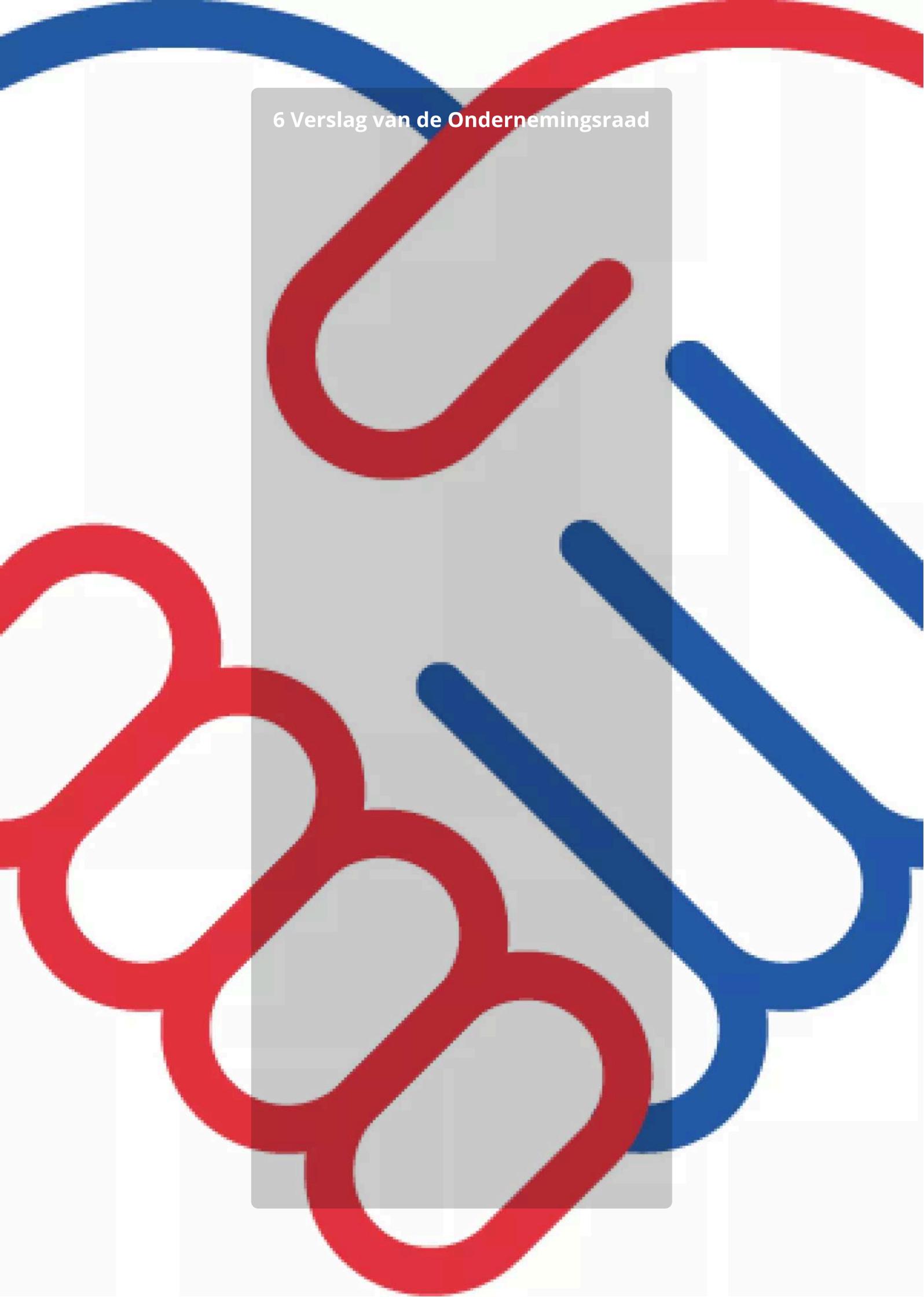
Ik vertrouw met deze verslaglegging voldoende inzicht te geven in het gevoerde beleid, de werkzaamheden en de financiële positie van Ons Huis in 2024. Ik verklaar dat alle uitgaven zijn gedaan in het belang van de volkshuisvesting.

Ons Huis, woningstichting

Apeldoorn, 7 mei 2025

Bestuur:

Drs. A. Jongstra, directeur-bestuurder



## 6 Verslag van de Ondernemingsraad

## Jaarverslag Ondernemingsraad 2024

### Terugblik van de OR van Ons Huis op 2024

Blijvende zorgen over bestaanszekerheid, een inflatie die hoog blijft, een wooncrisis die maar voortduurt en een veranderd politiek klimaat. Ook 2024 was voor Ons Huis weer een bijzonder jaar.

Binnen onze branche wordt het steeds duidelijker dat “gewoon” werken niet meer voldoende is en dat er dus steeds meer creativiteit nodig is om alle opgaves te kunnen realiseren. Kortom: het werken bij een corporatie vraagt veel van medewerkers, is enerverend en nog geen dag saai. Als OR van Ons Huis volgen we deze ontwikkelingen en blijven we alert op de impact ervan op de medewerkers van Ons Huis.

### Samenstelling OR

In 2024 hebben we als OR afscheid genomen van Geke Kleiboer en Wouter Reef. Geke heeft de volledige 2 termijnen volgemaakt en Wouter ongeveer 1,5 termijn. We bedanken Geke en Wouter voor hun unieke inzet voor de OR. We hebben in de personen van Amber Wubs en Bram Gort “vers bloed” gevonden om de OR weer op sterkte te krijgen. We zijn hier bijzonder blij mee.

### Specifieke aandachtspunten voor de OR in 2024

We blijven bezig met het uitvoeren van onze taak en zijn daarnaast bezig met het ontwikkelen van meer zichtbaarheid naar onze achterban en wijze van communicatie die daarbij hoort.

Belangrijke aandachtspunten waren in 2024:

- Grip op arbeidsmarkt: De arbeidsmarkt is zeer krap. Zijn wij in staat om de juiste mensen te halen of te binden?  
Hoe zit het hierbij met primaire- en secundaire arbeidsvoorwaarden? In 2024 is dit, ook met meer mutaties in medewerkers, prima gelukt. Blijven wij hiermee ook succesvol in 2025?
- Oplossen onduidelijkheid in interpretatie eindejaarsuitkering uit CAO resultaat in relatie tot onze eigen Blijk van Waardering
- Secundaire arbeidsvoorwaarden: introductie Reflexo (faciliteit voor maatwerk inzet fiscale ruimte in beloning door werknemer)
- Veiligheid en gezondheid van collega's die, uit hoofde van hun werk, veel bij huurders over de vloer komen?  
We weten dat het huurdersbestand verder veranderd. Blijven zij veilig kunnen werken?
- Ons ziekteverzuim is nog steeds aan de hoge kant. Hebben we voldoende oog voor werkgerelateerde signalen?

Ook hebben we gesproken met de directeur bestuurder over:

- Actiepunten personeelsvisie (o.a. arbeidsmarktcommunicatie)
- Ervaringen met de nieuwe gesprekscyclus
- Stand van zaken Generatiepact
- Inzet in- en externe vertrouwenspersonen
- Incidenten agressie en geweld
- Thuiswerken. We blijven een vinger aan de pols houden.

- Werkwijze rondom het actualiseren van functieprofielen
- Input geven aan opstelling van het nieuwe ondernemingsplan
- Risico Inventarisatie en Evaluatie (RIE)

In 2024 hebben we als OR (schriftelijk) gereageerd op de volgende instemmingsverzoeken:

- Instemmingsverzoek Arbobeleid
- Instemmingsverzoek Preventie en Verzuimbeleid
- Instemmingsverzoek Verplichte vrije dagen 2025
- Instemmingsverzoek Voorgenomen besluit aanpassing Blijk van Waardering

Namens de OR van Ons Huis,

Edwin van der Linde, voorzitter

## 7 Verslag Raad van Commissarissen



## Verslag Raad van Commissarissen

### 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.

### Vergaderingen

De Raad van Commissarissen heeft in 2024 zes reguliere vergaderingen gehouden. Daarnaast vonden de zelfevaluatie, een teammiddag (onboarding nieuwe samenstelling Raad), een sessie over het nieuwe ondernemingsplan en een aantal extra ingelaste (digitale) overleggen plaats. Ook vond een themabijeenkomst plaats over de verkenning van mogelijke samenwerking met collega-corporaties in de regio. Alle reguliere vergaderingen vonden fysiek plaats. Bij alle vergaderingen was de voltallige Raad aanwezig. Voorafgaand aan de reguliere vergaderingen vergadert de Raad eerst buiten aanwezigheid van de bestuurder, om de vergadering voor te bereiden en de belangrijkste bespreekpunten 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 of gespecialiseerde medewerkers en / of externe adviseurs aanwezig bij de behandeling van agendapunten die op hun vakgebied betrekking hebben.

### Focus van het toezicht

Het toezicht van de Raad is, naast de realisatie van de maatschappelijke doelstellingen van Ons Huis, gefocust op toekomstgericht strategisch (volkshuisvestelijk) 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. Daarnaast 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 werkt vanuit verbinding met de bredere maatschappelijke context en stakeholders. In het beleid en handelen van Ons Huis worden maatschappelijke thema's zoals duurzaamheid, beschikbaarheid van woonruimte en de veerkracht van wijken steeds nadrukkelijker naar binnen gebracht. Het intern toezicht moet hierbij passen.

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

### Visie op toezicht en besturen

In dit document is de visie op de rollen van de Raad en de bestuurder, de taakuitoefening en het samenspel tussen beide rollen beschreven. De visie is op de website geplaatst.

### Rapportages

De bestuurder informeert de Raad over de voortgang en ontwikkeling van Ons Huis. De strategische doelen en fundamentele, vastgelegd in het eind 2020 vastgestelde ondernemingsplan 'Samen veerkrachtig' zijn 'vertaald' in kernwaarden en de strategische agenda van Ons Huis. De missie is "Betaalbaar en duurzaam wonen in veerkrachtige buurten".

In de strategische agenda zijn strategische doelen opgenomen die zijn vertaald naar 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.

Daarnaast informeert de bestuurder de Raad regelmatig over de werking van lokale netwerken waarin de corporatie actief is voor het adequaat toezichthouden op de activiteiten van de corporatie in de lokale netwerken. De Raad laat zich hierover ook actief informeren om adequaat toezicht te kunnen houden.

Begin 2025 wordt een nieuwe set KPI's vastgesteld en goedgekeurd op basis van het nieuwe ondernemingsplan "Samen veerkrachtiger!".

### **Ondernemingsplan**

In de aanloop naar het nieuwe ondernemingsplan sparden de Raad en de bestuurder in 2023 met een externe begeleider over strategieën om richting te geven aan de koers voor het beleid voor de komende periode. Vervolgens is met externe begeleiding door Ons Huis gestart met de totstandkoming van een (ver-)nieuw(d) ondernemingsplan. Met interne en externe belanghouders hebben sessies plaats gevonden om input op te halen, speerpunten te bepalen en prioriteiten te stellen. Enkele leden van de Raad hebben hieraan deelgenomen. In 2024 is het concept- en vervolgens het definitieve nieuwe ondernemingsplan met de Raad behandeld en vastgesteld en goedgekeurd.

### **Jaarverslag 2023**

Het jaarverslag en de jaarrekening over het jaar 2023 zijn door de Raad op 7 mei 2024 vastgesteld, nadat deze stukken samen met het accountantsverslag in het bijzijn van de accountant zijn behandeld. De Raad heeft tijdens deze vergadering ook apart met de accountant overleg gevoerd zonder aanwezigheid van de bestuurder. Dit gesprek heeft niet geleid tot punten van zorg of aanvullende acties.

### **Strategie projecten**

De Raad heeft evenals voorgaande jaren nadrukkelijk stilgestaan bij de risico's van de projectenportefeuille van Ons Huis. De projectenportefeuille blijft in het kader van risicomanagement een belangrijk onderdeel van toezicht. De projectenportefeuille is naar het oordeel van de Raad beheersbaar. Aan de hand van de rapportages van de organisatie en projectbeslisdocumenten heeft de Raad alle projecten beschouwd en de in kaart gebrachte risico's en afwaarderingen gewogen. Voor verschillende projecten heeft de Raad voorafgaande goedkeuring verleend.

### **Excursie of workshop over een actuele thema**

Jaarlijks wordt een excursie of workshop georganiseerd. De leden van de Raad worden hierbij, vaak samen met het managementteam, geïnformeerd en discussiëren over nieuwbouw, grootschalige renovatie projecten in uitvoering / voorbereiding of actuele thema's. In 2024 vond een excursie in Apeldoorn plaats. De Raad fietste samen met de bestuurder en het managementteam naar en langs verschillende complexen van Ons Huis en werd geïnformeerd over een doelgroep-wijziging in een mutatiewoning, op handen zijnde ontwikkelingen over wonen en zorg

(projecten) en de verbouwing van een zorgcomplex, de aanpak met de gemeente van de veerkracht, het project Goede buur in een centrum-complex en een alternatieve installatie voor verwarming van een wooncomplex. Onderweg werd de Raad op de verschillende locaties geïnformeerd door betrokken medewerkers van Ons Huis.

### **Financiële kaders**

Als instrument om financiële continuïteit te waarborgen hanteert Ons Huis de externe financiële kaders. Daarnaast worden de kaders uit de financieringsstrategie gehanteerd. Dit betreffen de Financierings- investeringsratio (FIR) en de terugverdienperiode van de schuldpositie. Deze kaders maken deel uit van de systematiek van begroten en rapportage. Aan alle genoemde kaders is in 2024 voldaan.

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

### **Visitatie**

Begin 2023 is de visitatie (2018 t/m 2022) afgerond; de visitatiecommissie gaf de recensie de titel "Veerkracht vormgegeven". De Raad is zeer content met het feit dat de inspanningen van Ons Huis om Veerkracht tastbaar te maken, slagen en herkend worden door stakeholders, maar ook met de waardering van belanghebbenden op het gebied van verduurzaming. Mooie woorden van de visitatiecommissie over consistentie van beleid en de uitvoering hiervan, de PDCA-cyclus, de financieel gezonde positie en heldere financiële strategie en duurzaam bedrijfsmodel. De Raad wordt gekenmerkt met een open en ruime blik op het werkgebied en denkt na over de volkshuisvesting in de stad als geheel en de positie van Ons Huis daarin. Naast complimenten waren er ook aanmoedigings- en verbeterpunten voor de toekomst. Deze liggen vooral op het terrein van het versterken van de samenwerking met de gemeente en communicatie en samenwerking met huurders (-organisaties). In 2024 werd de Raad geïnformeerd door de bestuurder over de voortgang van de aanmoedigings- en verbeterpunten.

### **Begroting 2025 en meerjarenbegroting 2025-2034**

In 2023 is voor het eerst voorafgaand aan het proces van totstandkoming van de (meerjaren-) begroting een kaderbrief opgesteld en in de Raad behandeld. De Raad constateert dat de kaderbrief een uitstekende aanvulling is in de PDCA-cyclus van Ons Huis.

De door de bestuurder voorgelegde begroting en meerjarenbegroting geeft de Raad inzicht en vertrouwen op korte en middellange termijn. In de begroting 2025 en meerjarenbegroting 2025-2034 zijn realistische ambities ingerekend op het gebied van betaalbaarheid, nieuwbouw (beschikbaarheid) en energetische maatregelen.

Ons Huis is financieel gezond en in staat om te investeren, maar er zijn zeker grenzen. De beleidsruimte is of wordt voor een belangrijk deel ingevuld en raakt op middellange termijn wel de bodem. Uit scenario's blijkt dat risico's op middellange termijn toenemen, maar die zijn nog aanvaardbaar. Op lange termijn is er nog voldoende ruimte om bij te sturen. Ons Huis hoopt dat de overheid maatregelen gaat nemen en dat de belastingdruk afneemt. Ons Huis blijft op basis van de meerjarenbegroting voldoen aan de externe financiële kaders.

De Raad heeft de begroting 2025 en de meerjarenbegroting 2025-2034 goedgekeurd.

## **Contact met Ondernemingsraad, Ons Woonged, de HOG en andere stakeholders**

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 Ons Huis en stelt ze zich in de relatie met de directeur-bestuurder positief kritisch op.

De voltallige Raad heeft een (kennismakings-)gesprek gehad met de besturen van de Huurdersoverleggroepen Apeldoorn en Zutphen/Warnsveld. Leden van de Raad woonden algemene ledenvergaderingen van de Huurdersbelangengroepen bij. De Raad hecht eraan zich te oriënteren op wat er onder gemeenten, zorginstellingen, huurders(vertegenwoordigers) en andere stakeholders leeft in relatie tot Ons Huis.

Tenslotte bezochten leden van de Raad de nieuwjaarsreceptie van de gezamenlijke Apeldoornse corporaties (VSW).

## **Verbindingen**

Ons Huis heeft een actueel verbindingenstatuut voor de activiteiten in verbindingen.

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 2024 goedkeuring verleend aan:

- de samenwerkingsovereenkomst Host-City;
- het treasuryjaarplan 2024;
- de benoeming van de heren Maas en Schuurman tot lid van de Raad;
- update investeringsstatuut;
- het aangaan van de turn-key koopovereenkomst project Terwoldseweg;
- definitieve jaarverslag en de jaarrekening 2023 van Ons Huis;
- na evaluatie doorgaan met BDO als extern accountant
- opdracht en het controleplan 2024 van accountant BDO;
- het fasedocument initiatief project Halvemaanstraat;
- herbenoeming van de heer Jongstra als directeur-bestuurder per 1 september 2024;
- aankoop van vier panden met onzelfstandige eenheden en verhuur hiervan;
- intentieovereenkomst project 't Ambacht;
- het nieuwe ondernemingsplan "Samen Veerkrachtiger!";
- intentieovereenkomst project Vlijtsepark;
- intentieovereenkomst project Randerode;
- kaderbrief meerjarenbegroting 2025;
- begroting 2025 en meerjarenbegroting 2025 – 2034;
- Interne controle plan 2025;
- De opdracht compacte voorverkenning inzake verdergaande samenwerking Apeldoornse corporaties.

## **Auditcommissie**

De door de Raad ingestelde auditcommissie bestond tot en met 31 maart 2024 uit de heer Sommerdijk (voorzitter) en mevrouw Dondertman. Met ingang van 1 april 2024 bestaat de auditcommissie uit de heer Schuurman (voorzitter) en de heer Maas. De commissie bereidt de vergadering van de Raad voor waar het de financiële positie van Ons Huis en de bedrijfsrisico's betreft. Daarnaast komen het intern controle plan, het treasury jaarplan en de verslagen van de treasurycommissie aan de orde. De bestuurder, de manager Bedrijfsvoering & Financiën en de controller zijn bij de vergaderingen aanwezig. Bij de behandeling van het Intern Controle Plan voor het komende jaar is ook de Proces- Auditcontroller 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 zesmaal 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 uit mevrouw Oosterman (voorzitter) en tot en met 31 maart de heer Van der Veen en vanaf 1 april mevrouw Dondertman.

De Raad heeft een reglement vastgesteld waarin de samenstelling en werkwijze zijn vastgelegd.

In 2024 heeft de commissie de werving van twee nieuwe leden voor de Raad met externe ondersteuning afgerond. Vacatures worden op de website van Ons Huis gepubliceerd en openbaar opengesteld via een advertentie. De Raad kiest hierin onafhankelijk. Het bestuur heeft een adviserende rol. De commissie heeft in 2024 remuneratierapporten opgesteld met betrekking tot de Raad van Commissarissen en de directeur-bestuurder. Tussen begin 2024 en begin 2025 vonden planningsgesprek, voortgangsgesprek en beoordelingsgesprek over het jaar 2024 plaats met directeur-bestuurder Arjen Jongstra. Daarnaast heeft de commissie de honorering conform het beloningsbeleid (RvC en bestuurder) voorbereid. In 2024 is de (her-) benoeming van de bestuurder in 2024 voorbereid en uitgevoerd. De documenten zijn vastgesteld door de Raad in vergadering zonder de aanwezigheid van de bestuurder. De prestatieafspraken voor 2025 voor de bestuurder worden begin 2025 gemaakt. Vergelijkbaar met de auditcommissie is de selectie- en remuneratiecommissie 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 2024 is de Governancecode Woningcorporaties 2020 geüpdatet. De gewijzigde code gaat per 1 januari 2025 in. De code is vastgesteld door de leden van Aedes en VTW (Vereniging van Toezichhouders 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 de 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.

Begin 2023 heeft een statutenwijziging plaats gevonden na besluitvorming in de Raad en goedkeuring door de Autoriteit Woningcorporaties. Bij de governanceupdate eind 2024 was actualisatie van het bestuursreglement het reglement RvC, reglement auditcommissie en het reglement selectie- en renumerationcommissie niet aan de orde. De reglementen zijn op de website gepubliceerd. Ons Huis voldoet aan de versie 2022 van de Governancecode 2020. Per 1 januari 2025 geldt de eind 2024 aangepaste en vastgestelde Governancecode. In 2025 beoordelen we of en hoeverre reglementen en statuten van Ons Huis op grond hiervan aangepast moeten worden. Door middel van een zogenaamde Governance agenda zijn de in de Governancecode 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 de Governancecode Woningcorporaties 2020. De code is gepubliceerd op de website.

Begin 2024 is een concept visie opdrachtgeverschap en aanbestedingsbeleid opgesteld. Deze visie wordt na vaststelling van het nieuwe ondernemingsplan geactualiseerd, behandeld en begin 2025 vastgesteld.

Bij commissarissen en de bestuurder van Ons Huis is geen sprake van vastgoedbezit en exploitatie hiervan anders dan de eigen woning. Bij de werving van nieuwe commissarissen en bestuurders wordt hier aandacht aan besteed, zodat ook in de toekomst deze situatie wordt uitgesloten.

Eén van de kernwaarden bij Ons Huis is 'ondernemend'. 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 en externe vertrouwenspersonen en extern meldpunt). Deze klokkenluidersregeling is gepubliceerd op de website.

In september 2024 heeft Ons Huis de toezichtbrief van de Autoriteit woningcorporaties (Aw) ontvangen. De brief gaat over het onderzoek dat de Aw heeft uitgevoerd op basis van het gezamenlijk beoordelingskader van Aw en WSW. Ook in 2024 heeft de Aw een basisonderzoek uitgevoerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van ingediende informatie, managementletter en verslag van de externe accountant, visitatierapport, onderzoeksresultaten WSW, voorafgaande oordelen van Aw en de gesprekken die in juli 2024 hebben plaats gevonden met de voltallige Raad en met de bestuurder, manager bedrijfsvoering & financiën en de controller. De conclusie in de brief is dat de risico-inschatting voor Ons Huis op alle onderdelen laag is met uitzondering van het onderdeel – Governance – Besturing. De Aw geeft aan dat op basis van het door haar uitgevoerde onderzoek het risico "midden" van toepassing blijft op dit onderdeel uit het beoordelingskader. Het gaat hierbij volgens Aw om de onderdelen kwaliteit intern toezicht. De Aw heeft een toezichtafpraak gemaakt met Ons Huis en draagt de RvC op om in de volgende zelfevaluatie (uiterlijk Q1-2025) het onderwerp zelfreflectie mee te nemen en het verslag hiervan aan de Aw te verstrekken. De zelfevaluatie van de Raad begin 2024 als ook de onboarding c.q. teamsessie met de voltallige Raad in de nieuwe samenstelling van mei 2024 is door de Aw wellicht niet volledig meegenomen in de beoordeling.

Zelfreflectie is naar de mening van de Raad altijd onderdeel (geweest) van de zelfevaluatie en dat zal ook zo blijven. De Raad verwacht daarom dat in een volgend gesprek de Aw kan vaststellen dat invulling is gegeven aan de toezicht afspraken op het terrein van zelfreflectie en pro actieve communicatie en vertrouwt erop dat de risico-inschatting weer "laag" zal worden.

De Raad is van mening dat zowel in 2024 als in de nabije toekomst de kwantiteit en kwaliteit van het interne toezicht op orde was en is.

Eind november 2024 is de brief Beoordeling Rechtmatigheid verslagjaar 2023 van de Aw ontvangen. De Aw is samen met het WSW van oordeel dat Ons Huis over 2023 heeft voldaan aan de toewijzingseisen van de staatssteunregeling en de passendheidsnorm, aan de bepalingen in het kader van de huursombenadering en dat geen overschrijdingen van de Wet Normering Topinkomen aan de orde waren. Ook wordt aangegeven dat geen sprake is van overcompensatie in de vorm van teveel ontvangen overheidssteun en dat ten aanzien van de overige te beoordelen onderdelen geen onrechtmatigheden zijn geconstateerd.

### **Dienstverlening en klachten**

De bestuurder heeft de Raad uitvoerig geïnformeerd over de dienstverlening en de klachten die in 2024 zijn ontvangen en de afhandeling daarvan. Ons Huis is aangesloten bij KLAC, een regionale externe en gespecialiseerde klachtencommissie. De reglementen zijn op de website geplaatst. In 2024 zijn .. klachten door de KLAC ontvangen, waarvan er vier intern zijn afgehandeld en de resterende twee klachten door de KLAC ongegrond zijn verklaard. De Raad heeft uitvoerig stilgestaan bij de aard en context van de klachten en is tevreden met het beperkte aantal klachten en is van mening dat de dienstverlening op orde is en 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 handelswijze van de Raad van Commissarissen en de bestuurder. Deze stukken zijn op de website ([www.onshuisapeldoorn.nl](http://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 overlappings 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 gedurende het hele jaar 2024 uit vijf leden. De heren Sommerdijk en Van der Veen zijn per 1 april 2024 afgetreden in verband met het einde van hun wettelijk toegestane zittingstermijn. Per 1 april 2024 zijn de heren Maas en Schuurman benoemd na ontvangst van een positieve zienswijze van de Autoriteit woningcorporaties. Mevrouw Dondertman heeft met ingang 1 april het voorzitterschap overgenomen van de heer Van der Veen.

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 2024 telde de Raad drie leden van het vrouwelijke en twee leden van het mannelijk geslacht. De leden van de Raad staan opgesomd in de bijlage aan het eind van dit verslag.

Alle leden zijn in het dagelijks leven actief werkzaam en vanuit hun actieve of voormalige werkkring betrokken bij en bekend met ontwikkeltrajecten van organisaties. De specifieke deskundigheidsbevordering vindt plaats door het bijwonen van themabijeenkomsten, webinars, het tot zich nemen van actuele toegezonden documentatie evenals het kennisnemen 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 jaarlijks 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/opleidingen/workshops en dergelijke.

De Raad is van oordeel dat zij in 2024 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, zorg en/of sociaal-maatschappelijke achtergrond.

Conform de statuten zijn twee leden van de Raad van Commissarissen (her-)benoemd op voordracht van de huurdersbelangenverenigingen Huurdersoverleggroep Apeldoorn en de Huurdersoverleggroep Warnsveld en Zutphen. Jaarlijks overlegt (een delegatie van) de Raad met de Ondernemingsraad van Ons Huis.

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 prestatieafspraken gemaakt voor het jaar 2024. Begin

2025 zijn de geleverde prestaties in 2024 geëvalueerd en beoordeeld en worden prestatieafspraken door de remuneratiecommissie gemaakt voor 2025. De definitieve vaststelling van het positieve beoordelingsverslag van de bestuurder vond in de eerste RvC-vergadering van 2025 plaats. Ieder jaar wordt een beloningsvoorstel opgesteld voor de bestuurder conform de afspraken in de arbeidsovereenkomst. De salariëring van de directeur-bestuurder is geheel conform de beloningscode voor bestuurders van woningcorporaties, gebaseerd op het vastgestelde beloningsbeleid 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. 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, deels buiten aanwezigheid van het bestuur, zijn eigen functioneren en dat van de individuele commissarissen en de conclusies die daaraan moeten worden verbonden.

In februari 2024 heeft de Raad met onafhankelijke, externe begeleiding een zelfevaluatie uitgevoerd over het afgelopen jaar (in de oude samenstelling). Hierbij kwam het eigen functioneren van de Raad als geheel en de leden individueel, de onderlinge samenwerking en het samenspel met de bestuurder aan bod. Tijdens het eerste deel is ook de bestuurder betrokken in de evaluatie. De belangrijkste uitkomsten van deze zelfevaluatie waren dat de onderlinge samenwerking en die met de bestuurder op orde zijn, het kennisniveau volstaat en commissies goed functioneren. De strategische sparring-rol wordt adequaat ingevuld en krijgt de ruimte. Er is voldoende ruimte voor reflectie. Geconcludeerd is dat de veranderende samenstelling van de Raad maakt dat "onboarding" en het ontwikkelen / beheren van onderlinge relaties belangrijk zijn. Door de wisselingen per 1 april is er sprake van een nieuwe teamsamenstelling van de raad. Daarom heeft de raad in mei 2024 een teammiddag georganiseerd onder externe begeleiding samen met de directeur-bestuurder. De onderwerpen zijn nadere kennismaking, reflectie op elkaars functioneren en dialoog over hoe willen we waardengericht toezicht houden vanuit de kernwaarden van Ons Huis. - ondernemend, flexibel, verbindend - en de principes van de Governancecode.

In maart 2025 is er weer een zelfevaluatie met de voltallige Raad worden uitgevoerd met onafhankelijke, externe begeleiding plaatsvinden.



*Bovenstaande foto is gemaakt eind mei, als onderdeel van de teammiddag van de RvC in de nieuwe samenstelling*

(van links naar rechts, van boven naar onder):

- Joost Maas is lid auditcommissie;
- Marlou Niewold is huurderscommissaris;
- Gemma Oosterman is huurderscommissaris en voorzitter remuneratiecommissie;
- Dianne Dondertman is voorzitter en lid remuneratiecommissie;
- Henry Schuurman is voorzitter auditcommissie;

## **Beloning/vergoeding van de leden van de Raad**

In 2024 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 2024 € 13.419 (2023: € 12.868) bruto per jaar, vrij van BTW. De beloning aan de voorzitter bedraagt € 20.826 (2023: € 19.972), eveneens vrij van BTW. Conform de code ontvangen de leden geen vaste onkostenvergoeding. De totale honorering voor de Raad van Commissarissen exclusief BTW bedroeg in 2024 € 74.502 (2023: € 63.938). De beloning van de Raad past binnen de geldende normen van de WNT2 (Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector) en voldoet aan 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 2024 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 controleren of de voorstelling van zaken in de jaarrekening overeenstemt met de werkelijkheid. De auditcommissie heeft op 22 april 2025 met de externe accountant de jaarrekening doorgesproken en de Raad van Commissarissen heeft zich door de accountant in de vergadering op 7 mei 2025 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 van Ons Huis.

In 2024 heeft een evaluatie/beoordeling plaats gevonden van het functioneren van BDO als extern accountant door de Auditcommissie en de organisatie. Op grond hiervan heeft de Raad mede op advies van de Auditcommissie besloten door te gaan met BDO als extern accountant.

Voor het boekjaar 2024 is de opdracht voor de controle opnieuw verleend aan accountantskantoor BDO. De Raad heeft aan de accountant geen bijzondere aandachtspunten meegegeven voor de accountantscontrole over het jaar 2024. De accountant heeft een Managementletter Interimcontrole 2024 opgesteld; dit stuk is in de auditcommissie besproken, waarna de auditcommissie begin 2025 in de Raad hiervan verslag heeft gedaan.

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.

In 2022 heeft binnen BDO de wettelijk vereiste interne roulatie plaats gevonden van de externe accountant die bij Ons Huis verantwoordelijk is voor de wettelijke controle.

## **Vooruitblik 2025**

In 2025 zal uitvoering worden gegeven aan de voornemens in het nieuwe ondernemingsplan. De Raad zal zich hierover uitvoerig laten informeren via rapportages en de daarbij horende toelichting en updates tijdens de vergaderingen met de bestuurder. Ook zal het onderzoek tot verdergaande samenwerking met De Goede Woning worden verdiept en hopelijk leiden tot een sterke regionale woningcorporatie die in staat is de volkshuisvestelijke doelstellingen en opgaven adequaat op te pakken en tot uitvoer te brengen.

## **Dankwoord**

De Raad van Commissarissen dankt alle medewerkers en de directie van Ons Huis voor de inzet en behaalde resultaten in het jaar 2024.

## **Slotverklaring**

De directeur-bestuurder heeft het verslag over het jaar 2024 voorgelegd aan de Raad van Commissarissen. Dit betreft het opgemaakte en vastgestelde bestuursverslag 2024 waarin inbegrepen de balans, winst- en verliesrekening en de toelichting daarop, en het volkshuisvestingsverslag over het afgelopen jaar.

De jaarrekening is door BDO 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 2024 vastgesteld, 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 2024 € 71,1 miljoen positief.

De Raad van Commissarissen en de individuele leden verklaren integer en onafhankelijk te hebben gehandeld conform de vastgestelde integriteitscode.

## Bijlage: Leden Raad van Commissarissen

Per 31 december 2024 was de Raad als volgt samengesteld:

### Mevr. Drs. D.H. Dondertman RA

Functie	voorzitter, lid selectie- en remuneratiecommissie
Geboortedatum	7 juni 1973
Eerste benoeming	4 december 2018
Aantal PE-punten in 2024	17
Kennisgebied(en)	Financiën & control, bedrijfsvoering
Beroep	Directeur organisatie en control Eleos
Aftredend in	december 2026 [niet herbenoembaar]
Nevenfuncties	-

### Dhr. J.L.M. Maas

Functie	lid, lid auditcommissie
Geboortedatum	9 oktober 1966
Eerste benoeming	1 april 2024
Aantal PE-punten in 2024	5
Kennisgebied(en)	organisatie ontwikkeling, volkshuisvesting
Beroep	zelfstandige
Aftredend in	april 2028 [herbenoembaar]
Nevenfuncties	Voorzitter RvC SJHT Enschede (corporatie voor jongerenhuisvesting)

### Mevr. M.L. Niewold

Functie	lid, (op voordracht van de Huurderoverleggroepen)
Geboortedatum	16 april 1969
Eerste benoeming	1 november 2023
Aantal PE-punten in 2024	5
Kennisgebied(en)	Volkshuisvesting, vastgoed
Beroep	Programma directeur Zorg & Wonen Espria
Aftredend in	november 2027 [herbenoembaar]
Nevenfuncties	-

**Mevr. Drs. G.P. Oosterman CMC**

Functie	lid (op voordracht van de huurdersbelangenvereniging en de Huurderoverleggroep), voorzitter remuneratiecommissie
Geboortedatum	24 juli 1966
Eerste benoeming	16 april 2019
Aantal PE-punten in 2024	6
Kennisgebied(en)	Audit & control, governance en strategie
Beroep	Adviseur Belastingdienst
Aftredend in	april 2027 [niet herbenoembaar]
Nevenfuncties	

**Dhr. H. Schuurman**

Functie	lid, voorzitter auditcommissie
Geboortedatum	21 juli 1982
Eerste benoeming	1 april 2024
Aantal PE-punten in 2024	7
Kennisgebied(en)	Financiën & control
Beroep	zelfstandige
Aftredend in	april 2028 [herbenoembaar]
Nevenfuncties	-

# Jaarrekening



## Balans

### Activa

Voor resultaatbestemming (x € 1.000,-)

	31-12-24	31-12-23
<b>Activa</b>		
<b>Vastgoedbeleggingen</b>	1.113.880	1.026.632
<b>Materiële vaste activa</b>	1.731	1.854
<b>Financiële vaste activa</b>	12.393	13.463
<b>Vlottende activa</b>		
Vorraden		
Vastgoed bestemd voor verkoop	75	75
Overige voorraden	0	373
Vorderingen		
Huurdebiteuren	170	163
Overheid	35	0
Vorderingen groepsmaatschappijen	240	240
Belastingen en premies sociale verzekering	1.274	1.036
Overige vorderingen	78	26
Overlopende activa	445	1.414
	2.242	2.879
Liquide middelen	671	1.899
<b>Totaal</b>	<b>1.130.992</b>	<b>1.047.175</b>

## Passiva

Voor resultaatbestemming (x € 1.000,-)

	31-12-24	31-12-23
<b>Passiva</b>		
<b>Eigen vermogen</b>		
Herwaarderingsreserve	623.180	560.014
Wettelijke en statutaire reserves	2.005	1.522
Overige reserves	147.238	198.471
Resultaat boekjaar	71.091	12.416
	843.514	772.423
<b>Vorzieningen</b>		
Onrendabele investeringen	2.022	4.154
Latente belastingverplichtingen	2.849	2.957
Overige voorzieningen	111	113
	4.982	7.224
<b>Langlopende schulden</b>	266.939	258.060
<b>Kortlopende schulden</b>		
Schulden overheid	134	134
Schulden aan leveranciers	3.155	3.405
Belastingen en premies sociale verzekering	2.419	2.101
Schulden aan banken	7.291	2.112
Overlopende passiva	2.558	1.716
	15.557	9.468
<b>Totaal</b>	<b>1.130.992</b>	<b>1.047.175</b>

## Winst- en verliesrekening

	2024	2023
Huuropbrengsten	45.912	44.633
Opbrengsten servicecontracten	3.836	3.294
Lasten servicecontracten	-3.690	-3.225
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	-3.242	-3.247
Lasten onderhoudsactiviteiten	-19.704	-19.145
Overige directe operationele exploitatielasten	-2.928	-2.875
<b>Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille</b>	<b>20.184</b>	<b>19.435</b>
Omzet verkocht vastgoed in ontwikkeling	0	0
Uitgaven verkocht vastgoed in ontwikkeling	0	0
Toegerekende organisatiekosten	0	0
<b>Netto resultaat verkocht vastgoed in ontwikkeling</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille	0	912
Toegerekende organisatiekosten	-4	-4
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille	0	-717
<b>Netto gerealiseerd resultaat verkoop vastgoedport.</b>	<b>-4</b>	<b>191</b>
Overige waardeveranderingen vastgoed port.	-6.857	-12.807
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoed port.	69.681	19.118
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	194	114
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop	817	835
<b>Waardeveranderingen vastgoedportefeuille</b>	<b>63.835</b>	<b>7.260</b>
Opbrengst overige activiteiten	32	34
Kosten overige activiteiten	-32	-34
<b>Netto resultaat overige activiteiten</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Overige organisatiekosten</b>	<b>-1.098</b>	<b>-1.306</b>
<b>Leefbaarheid</b>	<b>-1.527</b>	<b>-1.464</b>

<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>81.390</b>	<b>24.116</b>
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten	289	96
Rentelasten en soortgelijke kosten	-8.389	-8.112
<b>Saldo financiële baten en lasten</b>	-8.100	-8.016
<b>Resultaat voor belastingen</b>	73.290	16.100
<b>Belastingen</b>	-2.921	-3.217
<b>Resultaat na belastingen</b>	70.369	12.883
<b>Aandeel in resultaat van deelnemingen</b>	722	-467
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>71.091</b>	<b>12.416</b>

## Kasstroomoverzicht

(x € 1.000,--)

	2024	2023
<b>Operationele activiteiten</b>		
<b>Ontvangsten:</b>		
Huren	46.119	44.688
Vergoedingen	3.364	3.524
Overige bedrijfsontvangsten	238	125
Renteontvangsten	6	0
<i>Saldo ingaande kasstromen</i>	49.727	48.337
<b>Uitgaven:</b>		
Personeelsuitgaven	5.654	5.306
Onderhoudsuitgaven	17.829	17.416
Overige bedrijfsuitgaven	8.525	8.979
Renteuitgaven	8.298	8.007
Sectorspecifieke heffing onafhankelijk van resultaat	107	362
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	198	318
Vennootschapsbelasting	1.713	-508
<i>Saldo uitgaande kasstromen</i>	42.324	39.880
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>	<b>7.403</b>	<b>8.457</b>
<b>(Des)investeringsactiviteiten</b>		
<b>MVA ingaande kasstroom</b>		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	28	1.000
Verkoopontvangsten woongelegenheden (VOV) na inkoop in dPi periode	0	0
Verkoopontvangsten nieuwbouw, woon- en niet woongelegenheden	0	0
Verkoopontvangsten grond	1.097	5
(Des)Investeringsontvangsten overig	0	0
<i>Tussentelling ingaande kasstroom MVA</i>	1.125	1.005
<b>MVA uitgaande kasstroom</b>		
Nieuwbouw huur, woon- en niet woongelegenheden	14.017	4.858
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	5.399	11.245

Aankoop, woon- en niet woongelegenheden	3.070	1.010
Nieuwbouw verkoop, woon- en niet woongelegenheden	0	0
Aankoop woongelegenheden (VOV) voor doorverkoop	0	0
Investerings overig	216	352
<i>Tussentelling MVA uitgaande kasstroom</i>	22.702	17.465
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom MVA</i>	-21.577	-16.460
<b>FVA</b>		
Ontvangsten verbindingen	240	465
Ontvangsten overig	0	10
Uitgaven overig	0	0
<i>Saldo in- en uitgaande kasstroom FVA</i>	240	475
<b>Kasstroom uit (des)investeringen</b>	<b>-21.337</b>	<b>-15.985</b>
<b>Financieringsactiviteiten</b>		
<b>Ingaand</b>		
Nieuwe door WSW geborgde leningen	13.000	20.000
<b>Uitgaand</b>		
Aflossing door WSW geborgde leningen	-294	-11.196
<b>Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>	12.706	8.804
Wijziging kortgeldmutaties	0	0
<b>Mutatie liquide middelen</b>	<b>-1.228</b>	<b>1.276</b>

## 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 ook 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 7 mei 2025.

Deze samengevatte jaarrekening 2024 van Ons Huis, Woningstichting te Apeldoorn is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2024 van Ons Huis, Woningstichting, waarbij BDO een goedkeurende accountantsverklaring heeft afgegeven.

### **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 marktwaarde. Het Besluit actuele waarde is niet van toepassing. Op grond van artikel 14 van de Regeling toegelaten instellingen volkshuisvesting 2015 vindt de waardering tegen marktwaarde 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 marktwaarde na aftrek van de contractuele korting, hetgeen ook 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 en 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 incourantheid van de voorraden.

## **Niet in de balans opgenomen regelingen en verplichtingen**

### **Obligolening**

Ons Huis heeft gecommiteerd obligo zeker gesteld ten behoeve van het WSW door het aantrekken van een obligolening. Wanneer het jaarlijks obligo onvoldoende is om het risicovermogen van het WSW aan te vullen kan het WSW een beroep doen op het gecommiteerd obligo. Dit betreft voor Ons Huis een lening van ca. 6,3 miljoen euro met een variabele hoofdsom, waarop in beginsel niet getrokken wordt. Dit heeft in 2024 ook niet plaats gevonden.

Normaliter moet het jaarlijks obligo toereikend zijn, maar met de obligoleningen wordt in hoge mate zekerheid verkregen dat voldoende liquide middelen beschikbaar zijn.

### **Loopbaanontwikkelingsbudgetten**

Iedere medewerker beschikt over een loopbaanontwikkelingsbudget (vanuit de Cao Woondiensten) 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.

### **Inning obligo**

Ons Huis dient als deelnemer van WSW voor de prognosejaren 2025-2029 rekening te houden met inning van obligo ter hoogte van 0,167% van het verwachte geborgde schuldrestant ultimo voorgaand jaar.

### **Aangegane verplichtingen**

Er zijn verplichtingen aangegaan voor de realisatie van 28 flexwoningen via aankoop van het Rijksvastgoedbedrijf voor € 3,5 miljoen, restverplichting € 0,3 miljoen en voor de realisatie van 18 woningen Terwoldseweg voor € 4,9 miljoen, restverplichting € 1,7 miljoen.

Voor onderhouds- werkzaamheden die in 2025 zullen worden uitgevoerd zijn in 2024 verplichtingen aangegaan voor een bedrag van ca. € 5,8 miljoen en voor investeringen in bestaand bezit ca. € 2,0 miljoen.

### **Energiecontract**

Voor de levering van gas en electra is een overeenkomst voor de jaren 2023 tot en met 2026 afgesloten. Het grootste deel hiervan wordt via vergoedingen doorberekend aan huurders.

### **Overeengekomen lening**

In 2024 is een lening overeengekomen met een hoofdsom van € 7 miljoen, die op 15 januari 2025 wordt gestort.

## Inspanningsverplichting

Ons Huis is een inspanningsverplichting aangegaan voor het realiseren en verhuren van 20 wooneenheden ten behoeve van een zorginstelling.

## Gebeurtenis na balansdatum

### Voorjaarsnota: besluit tot huurbevrozing

In april 2025 is in de Voorjaarsnota aangekondigd dat per 1 juli 2025 en per 1 juli 2026 een bevrozing van de huren in de gereguleerde huursector zal gelden. Het betreft een politieke afspraak die op het moment van opmaken van deze jaarrekening nog niet is vastgelegd in wet- en regelgeving.

De marktwaarde in verhuurde staat en beleidswaarde van het vastgoed is bepaald op basis van onder meer de veronderstelling van jaarlijkse huurverhogingen. Indien de aangekondigde huurbevrozing daadwerkelijk in werking treedt, zal dit een neerwaarts effect hebben op de markt- en beleidswaarde van het vastgoed.

Daarnaast heeft de maatregel ook impact op financiële kengetallen in de toekomst, waaronder de Interest Coverage Ratio (ICR). De ICR is een belangrijke ratio voor de borging door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) en wordt mede bepaald op basis van de operationele kasstroom. Omdat de huurinkomsten door de bevrozing achterblijven bij eerdere aannames, zal de ontwikkeling van de operationele kasstroom achterblijven en daarmee de ICR (eerder dan tot eind vorig jaar beoogd) onder druk komen te staan.

Naar aanleiding van het aangekondigde besluit is door Ons Huis een scenarioanalyse uitgevoerd waarin de effecten van het uitblijven van huurverhogingen in 2025 en 2026 zijn doorgerekend. Uitgaande van het feit dat het huurbevrozingsscenario zich volledig voordoet, is de (potentiële) impact als volgt:

\* De beleidswaarde per 31 december 2024 zou afnemen met 4,96% (€ 37,5 miljoen). En daarmee de LTV zou toenemen tot 36,2% (bij een grenswaarde van 70%).

\* De ICR in 2025 en 2026 met circa 0,10 tot 0,27 punten zal dalen ten opzichte van het basisscenario met reguliere huurindexaties tot het niveau van 1,47 tot 1,86 (bij een grenswaarde van 1,4).

\* De kasstroomontwikkeling vertraagt, wat gevolgen kan hebben voor geplande investeringen en schuldopbouw op middellange termijn. Wij onderzoeken op dit moment welke ingrepen in het geplande onderhoud, de verduurzaming en (nieuwbouw)investeringen de minste impact hebben op onze volkshuisvestelijke taak maar welke wel voldoende ingrijpen om de (financiële) continuïteit van Ons Huis te bewaken.

Omdat het besluit ná balansdatum is genomen en op 31 december 2024 nog onzeker was, is deze gebeurtenis aangemerkt als een niet-aanpassingsgebeurtenis in de zin van Richtlijn RJ 160. Indien de maatregel formeel wordt bekrachtigd, zal de impact hiervan worden verwerkt in de verslaggeving over boekjaar 2025.

## **WNT-verantwoording 2024 Ons Huis Apeldoorn**

De WNT is van toepassing op Ons Huis. Het voor Ons Huis toepasselijke bezoldigingsmaximum is in 2024 195.000 euro. Deze verantwoording is opgesteld op basis van de volgende van toepassing zijnde regelgeving: het WNT-maximum voor de woningcorporaties, voor Ons Huis, klasse F. WNT tabellen en paragrafen die niet in deze verantwoording zijn opgenomen, zijn niet van toepassing.

1. Bezoldiging topfunctionarissen

1a. Leidinggevende topfunctionarissen met dienstbetrekking.

**Ons Huis Woningstichting:**

<b>Gegevens 2024</b>	
<b>Bedragen x € 1</b>	<b>drs. A. Jongstra</b>
<b>Functiegegevens</b>	Directeur- bestuurder
Aanvang en einde functievervulling in 2024	01-01 t/m 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	0,936
Dienstbetrekking?	ja
<b>Bezoldiging</b>	
Beloning plus belastbare onkostenvergoeding	158.750
Beloningen betaalbaar op termijn	23.750
<i>Subtotaal</i>	<i>182.500</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	182.500
Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag	0
<b>Bezoldiging</b>	<b>182.500</b>
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.
<b>Gegevens 2023</b>	
<b>Bedragen x € 1</b>	<b>drs. A. Jongstra</b>
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01-01 t/m 31-12
Omvang dienstverband (als deeltijdfactor in fte)	0,981
Dienstbetrekking?	ja
<b>Bezoldiging</b>	
Beloning plus belastbare onkostenvergoeding	161.352
Beloningen betaalbaar op termijn	22.052
<i>Subtotaal</i>	<i>183.404</i>
Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	183.404
<b>Bezoldiging</b>	<b>183.404</b>



**Foutherstel**

In 2025 is geconstateerd dat er sprake is van overschrijding van het individueel bezoldigingsmaximum van topfunctionaris Jongstra over 2023. Dit wordt veroorzaakt doordat vorig jaar ten onrechte de deeltijdfactor (en hiermee het individueel bezoldigingsmaximum) niet in de WNT-verantwoording 2023 is gecorrigeerd naar aanleiding van de aankoop van verlofuren. Als bezoldiging en individueel bezoldigingsmaximum over 2023 had 183.404 opgenomen moeten worden. In de WNT-verantwoording 2023 is als bezoldiging € 184.777 verantwoord en als individueel bezoldigingsmaximum € 187.000. Door het opnemen van de juiste (bezoldigings)gegevens over 2023 van topfunctionaris A. Jongstra in tabel 1a wordt foutherstel toegepast conform artikel 5d Uitvoeringsregeling WNT. De verwerking van het foutherstel heeft geleid tot een onverschuldigde betaling ad € 1.373, die inmiddels volledig door de topfunctionaris is terugbetaald.

1c. Toezichthoudende  
topfunctionarissen

**Ons Huis Woningstichting:**

<i>Gegevens 2024</i>		A.E.M.	Drs. D.H.	Drs. D.H.	Drs. G.P.			
<i>Bedragen x € 1</i>	ir. B. van der Veen	Sommerdijk MBA QC RB	Dondertman RA	Dondertman RA	Oosterman CMC	M.L. Niewold	J.L.M. Maas	H. Schoorman
Functiegegevens	Voorzitter	Lid	Voorzitter	Lid	Lid	Lid	Lid	Lid
Aanvang en einde functievervulling in 2024	01-01 t/m 31-03	01-01 t/m 31-03	01-04 t/m 31-12	01-01 t/m 31-03	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31- 12	01-04 t/m 31-12	01-04 t/m 31-12
<b>Bezoldiging</b>								
Bezoldiging	5.207	3.355	15.620	3.355	13.419	13.419	10.064	10.064
<b>Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum</b>	<b>7.273</b>	<b>4.848</b>	<b>21.977</b>	<b>4.848</b>	<b>19.500</b>	<b>19.500</b>	<b>14.652</b>	<b>14.652</b>
Onverschuldigd betaald en nog niet terug ontvangen bedrag	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Bezoldiging</b>	<b>5.207</b>	<b>3.355</b>	<b>15.620</b>	<b>3.355</b>	<b>13.419</b>	<b>13.419</b>	<b>10.064</b>	<b>10.064</b>
Het bedrag van de overschrijding en de reden waarom de overschrijding al dan niet is toegestaan	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Toelichting op de vordering wegens onverschuldigde betaling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
<i>Gegevens 2023</i>		A.E.M.		Drs. D.H.	Drs. G.P.			
<i>Bedragen x € 1</i>	ir. B. van der Veen	Sommerdijk MBA QC RB		Dondertman RA	Oosterman CMC	M.L. Niewold		
Functiegegevens	Voorzitter	Lid		Lid	Lid	Lid		
Aanvang en einde functievervulling in 2023	01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12		01-01 t/m 31-12	01-01 t/m 31-12	01-11 t/m 31- 12		
<b>Bezoldiging</b>								
Bezoldiging	<b>19.972</b>	<b>12.868</b>		<b>12.868</b>	<b>12.868</b>	<b>2.145</b>		

Individueel toepasselijke bezoldigingsmaximum	<b>28.050</b>	<b>18.700</b>		<b>18.700</b>	<b>18.700</b>	<b>3.125</b>		
---	---------------	---------------	--	---------------	---------------	--------------	--	--

### *3. Overige rapportageverplichtingen op grond van de WNT*

Naast de hierboven vermelde topfunctionarissen zijn er geen overige functionarissen met een dienstbetrekking die in 2024 een bezoldiging boven het individueel toepasselijke drempelbedrag hebben ontvangen.

## **Controleverklaring van de onafhankelijke accountant**

Aan: de Raad van Commissarissen van Ons Huis, Woningstichting

### **Ons oordeel**

De samengevatte jaarrekening 2024 van Ons Huis, Woningstichting te Apeldoorn is ontleend aan de gecontroleerde jaarrekening 2024 van Ons Huis, Woningstichting.

Naar ons oordeel is de bijgesloten samengevatte jaarrekening in alle van materieel zijnde aspecten consistent met de gecontroleerde jaarrekening 2024 van Ons Huis, Woningstichting.

De samengevatte jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2024;
2. de winst-en-verliesrekening over 2024;
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 8 mei 2025.

### **De gecontroleerde jaarrekening en onze controleverklaring daarbij**

Wij hebben een goedkeurend oordeel verstrekt bij de gecontroleerde jaarrekening 2024 van Ons Huis, Woningstichting in onze controleverklaring van 8 mei 2025.

### **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 in het hoofdstuk 'Overige toelichtingen'.

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'.

**Zwolle, 8 mei 2025**

BDO Audit & Assurance B.V.  
namens deze,

**R.W. van Hecke RA**