



Jaarverslag 2020

Inhoudsopgave

Bestuursverslag	4
1. Voldoende betaalbare woningen.....	6
1.1 WE VERHUREN AAN ONZE DOELGROEP	6
1.2 WE BIEDEN VOLDOENDE BETAALBARE HUURWONINGEN	11
1.3 WOONFRAUDE: ACTIEVE AANPAK EN KENNIS DELEN	15
1.4 DOORSTROMING	16
2. Circulair en duurzaam wonen.....	17
2.1 ZONNESTROOM.....	17
2.2 DUURZAME INFRASTRUCTUUR.....	18
2.3 DUURZAME NIEUWBOUW.....	18
2.4 VERDUURZAMING BIJ ONDERHOUD EN RENOVATIE.....	18
2.5 INVESTEREN IN DE KWALITEIT VAN ONZE WONINGVOORRAAD	18
2.6 BEWONERSGEDRAG	19
3. Inclusieve samenleving.....	20
3.1 SAMENWERKEN AAN LEEFBARE WIJKEN	20
3.2 COMMUNITY BUILDING	25
3.3 BEVORDEREN VAN ZELFREDZAAMHEID EN SAMENREDZAAMHEID	25
3.4 SIGNALERING VAN KWETSBARE BEWONERS	26
3.5 PASSENDE WOONVORMEN VOOR BEWONERS IN EEN KWETSBARE POSITIE	27
4. Zelforganiserend vermogen	28
4.1 KLANTGERICHTE DIENSTVERLENING	28
4.2 IN GESPREK MET BELANGHEBBENDEN.....	29
4.3 HUURDERSBETROKKENHEID VORMGEVEN.....	29
4.4 KLACHTAFHANDELING	30
4.5 PRESTEREN VOLGENS AFSpraak.....	30
5. Personeel en organisatie	32
5.1 ORGANISATIESTRUCTUUR.....	32
5.2 ONTWIKKELING IN PERSONEELSBESTAND	33
5.3 VERZUIM	34
5.4 AANDACHT VOOR ONTWIKKELING VAN MEDEWERKERS.....	35
5.5 ONDERNEMINGSRAAD	35
6. Governance.....	37
7. Risicomanagement.....	39
7.1 RISICO'S IN BEELD.....	39
7.2 RISICO-ANALYSE	45
8. Onze financiële continuïteit	46
8.1 FINANCIËEL BELEID	46
8.2 JAARRESULTAAT	48
8.3 BELEIDSMATIGE BESCHOUWING OP DE ONTWIKKELING VAN DE MARKTWAARDE	51
8.4 BELEIDSMATIGE BESCHOUWING OP DE ONTWIKKELING VAN DE BELEIDSWAARDE	51
8.5 BELEIDSMATIGE BESCHOUWING OP HET VERSCHIL TUSSEN DE MARKTWAARDE EN DE BELEIDSWAARDE VAN HET VASTGOED IN EXPLOITATIE	51
8.6 TREASURY MANAGEMENT	52
8.7 EXTERNE TOEZICHTHOUDERS	52

8.8 BIJZONDERHEDEN NA EINDE BOEKJAAR	53
9. Bestuursverklaring	54
10. Verslag van de Raad van Commissarissen	55
10.1 OVER BESTUREN EN TOEZICHT HOUDEN	55
10.2 VERANTWOORDELIJKHEDEN RAAD VAN COMMISSARISSEN	55
10.3 VERSLAG VANUIT DE TOEZICHTHOUDENDE ROL	55
10.4 RAAD VAN COMMISSARISSEN IN WERKGEVERSROL	56
10.5 OVER DE RAAD VAN COMMISSARISSEN	57

Bestuursverslag

Op zoek naar het beste van twee werelden

Als woningcorporatie werken we bij uitstek in twee werelden. De wereld van vandaag en morgen en de wereld van de verdere toekomst.

De wereld van nu: coronaproof blijven leveren

In de wereld van vandaag en morgen richten we ons op het woongenot van onze huidige huurders, op het vinden van woonruimte voor mensen die die (soms met spoed) nodig hebben en op onze dienstverlening. We hadden in 2020 daarbij net als ieder ander in de samenleving te maken met de problematiek, die corona (covid-19) met zich meebrengt. Het doet goed om te zien, hoe we er gezamenlijk in de organisatie in zijn geslaagd om een groot deel van onze dienstverlening op een veilige en gezonde manier toch door te kunnen laten gaan. Ook al hebben we een aantal dingen anders moeten organiseren dan gepland. En soms zelfs moeten uitstellen. Dit jaarverslag bevat een 'bloemlezing' van activiteiten, die we dit jaar met en voor onze huurders hebben ontplooid.

In 2020 leverden we 37 nieuwe woningen op aan Het Spoor in Houten. Daarnaast hebben we ontwikkelprojecten met een kleine vierhonderd woningen verder kunnen brengen richting realisatie in de komende drie jaar. Per saldo realiseerden we (inclusief verkoop en terugkoop) in 2020 een netto-toevoeging van 23 woningen. In het licht van de totale woonopgave een bescheiden bijdrage, maar de beweging naar meer is ingezet. We hebben minder meters gemaakt in het planmatig onderhoud van onze woningen dan we wilden. We gaven hieraan in 2020 € 8,7 mln uit, waar we € 12,1 miljoen hadden begroot. Corona, krapte op de aannemersmarkt en eigen vacatures speelden hierin mede een rol. Maar we hebben ook lessen te leren in het plannen en uitvoeren en daarover communiceren met onze huurders, zeker gezien het bijzondere jaar dat we hadden. Daarin willen we echt verbeteren.

Het versterken van zelf- en samenredzaamheid van huurders is dit jaar ook lastig geweest. Toch waren in alle sociale onmogelijkheden ook lichtpuntjes, zoals huurders, die er voor elkaar waren en vrijwilligers die met een omvangrijke belactie de meest kwetsbare bewoners wisten te bereiken en verder te helpen.

De wereld van straks: nu actie op voldoende passende woonruimte later

Naast onze dagelijkse dienstverlening moeten we ons terdege voorbereiden op de wereld van de toekomst. Zodat we ook over 10 of 20 jaar mensen goed en betaalbaar kunnen huisvesten. En die wereld stelt ons voor grote uitdagingen. In Zuidoost Utrecht en de Kromme Rijn regio zijn de komende jaren circa 30.000 nieuwe woningen nodig, waarvan circa 10.000 in de sociale huur. De woningvoorraad en de leefomgeving dienen bovendien geschikt te zijn voor ouderen, die langer thuis wonen, voor minder zelfredzame mensen die steeds vaker zelfstandig wonen en voor gemiddeld kleinere huishoudens.

Daarnaast vragen de klimaatontwikkelingen om nieuwe langetermijnoplossingen. We hebben daarin dit jaar veel stappen gezet, de tijd genomen om de ontwikkelingen op het gebied van wonen en woonwensen, van bevolkingsontwikkeling, van duurzaamheid, van bouwprocessen, van dienstverlening en informatie- en communicatietechnologie op een rij te zetten. Dat maakt duidelijk dat we – veelal samen met onze partners - de komende jaren een stevige opgave hebben te vervullen. Die opgave hebben we concreet gemaakt in onze portefeuillestrategie en duurzaamheidsvisie, in programma's gericht op de regionale woonopgave, nieuwe vormen van leefbaarheid en nieuwe vormen van werken. Deze brengen we in de komende jaren verder ten uitvoer.

Financiële resultaten

Viveste is financieel gezond en heeft nog forse investeringsruimte;gegeven de opgave waar wij voor staan hebben wij die ook nodig. We moeten daarbij net als andere corporaties steeds afwegingen maken tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid en duurzaamheid.

Op basis van de winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht staan we er goed voor. Maar het gaat ons als woningcorporatie vooral om het verhaal achter de cijfers. We zijn een maatschappelijke organisatie, maar moeten we ons in deze jaarstukken verantwoorden als een commerciële belegger. Dat betekent dat wij onze woningen tegen marktwaarde moeten waarderen. Ons financiële resultaat in 2020 bestaat voor € 89,7 miljoen uit marktwaardeverandering. Die marktwaardeverandering kan alleen worden gerealiseerd als we als commerciële belegger ons bezit zouden verkopen. Maar onze

taak is juist om zoveel mogelijk passende huurwoningen beschikbaar en dus in bezit te houden voor de sociale verhuur.

Daarom lichten wij in deze jaarstukken toe hoe ons vermogen eruit ziet, gebaseerd op ons maatschappelijk beleid. Dit wordt de beleidswaarde genoemd. Deze beleidswaarde is circa 52% van het gepresenteerde eigen vermogen op basis van de marktwaarde. Op basis daarvan bepalen wij onder andere hoeveel investeringsruimte wij hebben om onze maatschappelijke taken uit te kunnen voeren. Om de in onze regio steeds verder oplopende wachttijd voor woningzoekenden te verlagen, moeten wij sociale huurwoningen toevoegen, en we hebben aan de verduurzamingsopgave te voldoen.

Uitgaven hieraan mogen echter niet ten koste gaan van ons huidige bezit. We willen onze huurders een goed onderhouden woning bieden. In 2020 hadden wij graag een inhaalslag gemaakt bij de vervanging van keukens en douche- en toiletruimtes. Omdat we vanwege de coronabeperkingen nauwelijks bij onze huurders binnen konden zijn, konden we dat helaas niet op de gewenste schaal uitvoeren. Dit gaan we de komende jaren alsnog inlopen.

We hebben daarnaast minder dan verwacht uitgegeven aan overige bedrijfslasten. Het uitstellen van enkele ICT-projecten speelde daarin een rol.

Meebewegen en krachten bundelen

Zowel in de wereld van nu als straks kunnen en willen we niet alleen werken. Meer dan ooit vraagt meebewegen op ontwikkelingen om goede samenwerking met natuurlijke partners als gemeenten, huurdersvertegenwoordiging en andere maatschappelijke organisaties. We hebben in 2020 veel energie in die samenwerking gestoken. Daarmee sloten we aan op de adviezen uit het visitatierapport van begin 2020: wees helder in je doelen en je resultaten en betrek anderen in een vroeg stadium bij je plannen. Daarin kunnen we nog effectiever worden.

Omdat van effectieve samenwerking geen sprake was, beëindigden we in de loop van 2020 de samenwerking met de HuurdersAdviesRaad Houten (HAR). We zijn blij met de inzet van de bewonerscommissies, waardoor huurders een actieve inbreng hebben gehad bij het maken van de prestatieafspraken in Houten. We onderzoeken hoe we dit initiatief in 2021 verder kunnen brengen naar een nieuwe opzet van huurdersvertegenwoordiging. We zijn ook blij dat de Huurders Belangen Vereniging Kromme Rijn (HBV) extra is ingesprongen in het gat dat ontstaan is en zich extra heeft ingespannen om namens alle huurders van Viveste mee te denken. Tot slot omarmen we het initiatief dat vanuit huurders gestart is in de vorming van een koepel

Nauwere samenwerking streven we ook na met collega-corporaties in de regio. Omdat de omvang van de opgave daarom vraagt. Met gebundelde krachten kunnen we niet alleen meer, maar ook sneller, anders en goedkoper. In het najaar van 2020 besloten we met Woongoed Zeist concreet te onderzoeken of en hoe een fusie tussen de beide corporaties in 2021 tot meerwaarde in het licht van de regionale opgave kan leiden. Begin 2021 kwamen we gezamenlijk tot de conclusie dat dit onvoldoende het geval is. Viveste zal in 2021 verder onderzoeken welke stappen wel kunnen bijdragen aan het realiseren van onze ambities.

Batian Nieuwerth

1. Voldoende betaalbare woningen

Als gevolg van gezinsverdunning, immigratie en vergrijzing neemt de vraag naar woningen nog steeds toe. In het licht van die ontwikkelingen is de verwachting dat in de zestien Utrechtse regiogemeenten (U16) tot 2040 circa 100.000 extra woningen nodig zijn. Voor het Kromme Rijngebied komt dat neer op een netto toevoeging van zo'n honderd sociale huurwoningen per jaar. In 2020 hebben we 37 nieuwe woningen opgeleverd. Daarnaast hebben we vijf projecten met samen ruim 220 nieuwe woningen concreet in uitvoering. Met de gemeentes Houten, Wijk bij Duurstede en Bunnik zijn we in gesprek over verdere mogelijkheden voor inbreiding, transformatie van gebouwen en tijdelijke woningen. Uitbreiden buiten de huidige grenzen lijkt tot op heden een minder haalbare oplossing.

De mutatiegraad van onze woningen is dit jaar licht gestegen naar 5,6% (2019: 5,2%). Regionale en lokale maatregelen om doorstroming te stimuleren, hebben op heel kleine schaal resultaat gehad.

1.1 We verhuren aan onze doelgroep

Huisvestingsverordening Regio Utrecht

Nederland is verdeeld in woonruimteregio's en Viveste valt binnen de regio Utrecht. De gemeenten hebben de verantwoordelijkheid voor de woonruimteverdeling gemandateerd aan corporaties en de spelregels voor de woonruimteverdeling vastgelegd in de Huisvestingsverordening Regio Utrecht. WoningNet voert namens de woningcorporaties de woonruimteverdeling in de regio Utrecht uit. In 2020 hebben we 301 woningen aangeboden via WoningNet.

Woningmarktregio Utrecht



Afgesloten huurovereenkomsten

In 2020 zijn 462 huurcontracten gesloten: 349 in de gemeente Houten en 113 in de gemeente Wijk bij Duurstede.

Huurcontracten per soort verhuur

Verhuur	Houten	Wijk bij Duurstede	Totaal
Reguliere verhuur*	282	101	383
Nieuwbouw	37	0	37
Aankoop koopgarant	14	0	14
In beheer van derden	9	6	15
Mutaties, geen woning**	3	5	8
Overig***	4	1	5
Totaal	349	113	462

* Bijzonderheden binnen de categorie Reguliere verhuur: In totaal zijn twaalf woningen in de vrije sector verhuurd, zes in de gemeente Houten en zes in de gemeente Wijk bij Duurstede

** Bijzonderheden binnen de categorie Mutaties, geen woning: In 2020 zijn de vijf garages Wijk bij Duurstede gemuteerd, 2 parkeerplaatsen in Houten en is Het Rond 109 (bedrijfsonroerendgoed) opnieuw verhuurd.

*** Bijzonderheden binnen de categorie Overig: In 2020 is één tijdelijk contract aangegaan met Gapph en 4 woningen met een zorgpartij.

Mutatiegraad

Ondanks de regionale ontwikkelingen van een dalend aantal woningopzeggingen, stagnerende nieuwbouwopleveringen en meer woningzoekenden, is bij Viveste de mutatiegraad met 6,86% gestegen, exclusief nieuwbouw en aankoop Koopgarant. Dit jaar zijn 383 reguliere huurwoningen gemuteerd (2019: 359).

Inkomenstoetsing

Minimaal 80% van de huurwoningen met een huurprijs onder € 737,14 per maand moeten wij toewijzen aan woningzoekenden met een inkomen onder € 39.055 per jaar. Maximaal 10% mag verhuurd worden aan woningzoekenden met een inkomen tussen de € 39.055 en € 43.574 en maximaal 10% aan woningzoekenden met de hoogste inkomens: boven € 43.574.

In 2020 hebben wij 98% van onze sociale huurwoningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder € 39.055.

Passend toewijzen

Woningzoekenden die met hun inkomen recht hebben op huurtoeslag, mogen we alleen woningen tot een bepaalde huurprijs aanbieden: één- of tweepersoonshuishoudens mogen tot € 619,01 huren en drie- of meerpersoonshuishoudens tot € 663,40. Dit voorkomt dat huishoudens met de laagste inkomens in te dure woningen gaan wonen. In 2020 is 98,3% van de woningen passend toegewezen. De wettelijke minimum norm is 95%.

In Wijk bij Duurstede is afgelopen jaar drie keer een woningzoekende met een laag inkomen in een, voor dat inkomen, te dure woning gehuisvest, omdat voor deze woningzoekende geen passende woning beschikbaar was.

Verhuringen naar omvang huishouden

Zowel bij eenpersoons-, tweepersoons- als drie- of meerpersoonshuishoudens, verhuren we vooral binnen de middelste huurcategorie (€ 423 - € 663, afhankelijk van huishoudomvang). Bij de eenpersoonshuishoudens is nog ongeveer een vijfde van de verhuringen laag en een vijfde hoog, bij grotere huishoudens zijn er nihil verhuringen in de laagste huurcategorie en verhoudingsgewijs meer in de hoogste (€ 619 - € 737, afhankelijk van huishoudomvang).

Eenpersoonshuishoudens

Leeftijd	Inkomen	Huurgrenzen		
		<= € 432,51	> € 432,51 <= € 619,01	> € 619,01 <= € 737,14
Jonger dan AOW leeftijd	minder dan € 23.225	50	97	0
Jonger dan AOW leeftijd	meer dan € 23.225	1	17	36
Ouder dan AOW leeftijd	minder dan € 23.175	0	25	1
Ouder dan AOW leeftijd	meer dan € 23.175	0	11	10
Totaal		51	150	47

Tweepersoonshuishoudens

Leeftijd	Inkomen	Huurgrenzen		
		<= € 432,51	> € 432,51 <= € 619,01	> € 619,01 <= € 737,14
Jonger dan AOW leeftijd	minder dan € 31.550	2	38	1
Jonger dan AOW leeftijd	meer dan € 31.550	0	10	21
Ouder dan AOW leeftijd	minder dan € 31.475	0	4	2
Ouder dan AOW leeftijd	meer dan € 31.475	0	4	14
Totaal		2	56	38

Drie- en meerpersoonshuishoudens

Leeftijd	Inkomen	Huurgrenzen		
		<= € 432,51	> € 432,51 <= € 663,40	> € 663,40 <= € 737,14
Jonger dan AOW leeftijd	minder dan € 31.550	0	42	1
Jonger dan AOW leeftijd	meer dan € 31.550	0	3	18
Ouder dan AOW leeftijd	minder dan € 31.475	0	0	0
Ouder dan AOW leeftijd	meer dan € 31.475	0	0	1
Totaal		0	45	20

Bijzondere toewijzingen

Het merendeel van onze huurwoningen wijzen wij toe aan regulier woningzoekenden. Dit is ongeveer 75%. In de regulier verhuurde woningen zijn doelgroepen die voorrang hebben bij de verhuur, door onder andere urgentie, van Groot naar Beter, doorschuifregeling of kernbinding.

Bijzondere toewijzingen

Categorie*	Houten	WbD
Status-/vergunninghouders (aantal woningen)	12	4
Zorgcontracten (contract met zorgpartij)	48	0
Urgentie via WoningNet	19	13
Mindervalidenwoning	1	1
Van Groot naar Beter (voorrang op woning in WoningNet)	41	9
Eénmalige aanbieding (uitstroom MO/BW en maatwerk)	20	7
Woongroepen	17	3
Woningruil	14	7
Friendscontract	1	1
Doorschuifregeling via WoningNet	9	4
Kernbinding via WoningNet	4	2
Parkeerplaats	9	0
Bedrijfsruimte	1	0
Berging	2	5
Overige bijzondere aanbiedingen	7	2

* Een verhuring kan tot meerdere categorieën behoren

Status-/vergunninghouders

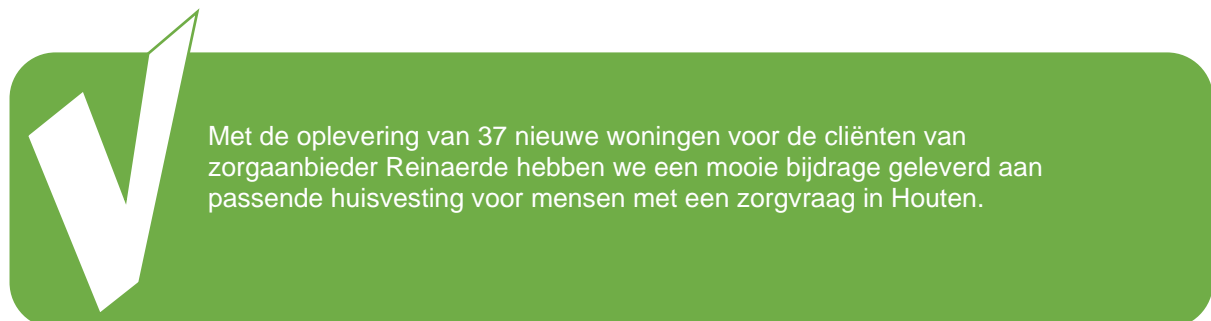
Per half jaar krijgt de gemeente een contingent opgelegd voor de huisvesting van mensen (vaak vluchtelingen uit onveilige regio's elders in de wereld) die een verblijfsvergunning hebben gekregen. De gemeente Houten noemt hen statushouders, de gemeente Wijk bij Duurstede vergunninghouders.

Houten

In de gemeente Houten zijn in 2020 25 statushouders gehuisvest in twaalf woningen. Daarmee is de taakstelling gehaald.

Wijk bij Duurstede

Begin 2020 had de gemeente Wijk bij Duurstede een achterstand van zes personen. In 2020 bedroeg het contingent zeventien personen. In 2020 zijn acht van de 23 personen in vier woningen van Viveste gehuisvest. En er was één nareiziger. Daarmee was eind 2020 de achterstand veertien personen. In januari 2021 zijn zeventien personen in Wijk bij Duurstede en Cothen gehuisvest. Daarmee is de achterstand van 2020 weggewerkt en is een begin gemaakt met het contingent voor 2021.



Verleende urgenties

Houten

In de gemeente Houten moeten woningzoekenden urgentieaanvragen bij de gemeente indienen. De urgentiecommissie, waarin Viveste is vertegenwoordigd, adviseert het College van B&W over de aanvragen om met voorrang in aanmerking te komen voor (sociale huur)woonruimte.

In Houten zijn in 2020 29 positieve adviezen gegeven van de 58 urgentieaanvragen (2019: 25 positief van 43 aanvragen). De meeste aanvragen (elf) waren op basis van maatschappelijke indicatie, met name uit de beschermde woonvormen (MO/BW).

Wijk bij Duurstede

In Wijk bij Duurstede kunnen inwoners die menen voor urgentie in aanmerking te komen, een kansadviesgesprek aanvragen bij Het Vierde Huis. Het Vierde Huis behandelt namens de gemeente de urgentieaanvragen. In 2020 zijn 122 kansadviesgesprekken gevoerd. Aanvragen die worden afgewezen en hardheidsclausules worden in de urgentiecommissie besproken. Viveste is in de urgentiecommissie vertegenwoordigd. In 2020 is 24 keer een urgentieaanvraag ingediend. Hiervan zijn er dertien toegekend (2019: 13).

Aantal verhuringen met urgentie*

Reden urgentie	Houten	Wijk bij Duurstede
Hardheidsclausule	6	1
Medische urgentie	3	7
Relatiebreuk	3	8
Uitstroom MO/BW(maatschappelijke indicatie)**	11	2
Mantelzorgurgentie	4	1
Financiële grond	0	0
Dreigende dakloosheid buiten schuld	2	
Totaal	29	19

* Met een urgentieverklaring kunnen urgent woningzoekenden in de hele regio op woningen reageren. Het aantal afgegeven urgenties in Houten en Wijk bij Duurstede is dus niet gelijk aan het aantal woningen dat aan urgent woningzoekenden is toegewezen.

** Uitstroom MO/BW ging tot mei 2020 via de urgentiecommissie. Daarna is een nieuwe werkproces gestart, waardoor Uitstroom MO/BW waarschijnlijk volgend jaar niet meer onder urgenties terug te zien zal zijn.

Loting

Binnen de reguliere aanbidding passen we in een aantal gevallen loting toe om spoedzoekers meer kans op een woning te geven. In Houten zijn vier woningen verloot. In Wijk bij Duurstede heeft in 2020 geen loting plaatsgevonden-

Voorrang renovatie

In 2019 is besloten om de bewoners aan de Hoogstraat 117-143 in Wijk bij Duurstede te stimuleren om te verhuizen omdat deze woningen op termijn gerenoveerd of gesloopt zullen gaan worden. In dit kader is één van de bewoners met voorrang verhuisd. De woningen die vrijkomen aan de Hoogstraat, bieden we voor tijdelijke verhuur aan aan Gapph.

Friendscontracten

Bij een Friendscontract wordt een woning aan een groep vrienden verhuurd.

Houten

In Houten is één Friendscontract afgesloten met drie arbeidsmigranten die bij Zorgspectrum in Houten zijn gaan werken.

Wijk bij Duurstede

In Wijk bij Duurstede is één Friendscontract afgesloten, aan een groep vriendinnen.

Beheer voor derden

Met akkoord van de Autoriteit Woningcorporaties is per 1 juli een nieuwe beheerovereenkomst met de Willem van Abcoudestichting in Wijk bij Duurstede ingegaan. Deze overeenkomst betreft de

appartementen van de Van Abcoudehof en de in deze overeenkomst nieuw toegevoegde zes woningen aan de Singel. We beheren nu 29 woningen voor de Willem van Abcoudestichting.

1.2 We bieden voldoende betaalbare huurwoningen

Voldoende betaalbare woningen kunnen aanbieden aan huidige en toekomstige huurders betekent dat we dagelijks leven in twee werelden: het Viveste van nu en de corporatie van straks. In Zuidoost Utrecht en de Kromme Rijn regio zijn de komende jaren circa 30.000 nieuwe woningen nodig, waarvan circa 10.000 in de sociale huur. Dit jaar hebben we onze strategie bepaald om te komen tot dat aantal woningen.

Portefeuillestrategie

We hebben in 2020 onze Portefeuillestrategie 2020-2030 vastgesteld. Onze ambities zijn hoog (forse uitbreiding, transformatie en verduurzaming van de portefeuille) en sluiten aan op de ambities van gemeentelijke partners. We bespraken de portefeuillestrategie met de directie en de Raad van Commissarissen, en met de externe toezichthouders Autoriteit Woningcorporaties (AW) en Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW). Daarnaast hebben we de gemeente Houten, de Huurdersbelangenvereniging KrommeRijn en de gemeente Wijk bij Duurstede geconsulteerd, waarbij we zijn ingegaan op de dilemma's die een rol hebben gespeeld bij de portefeuillestrategie: strategische keuzes zijn onderling met elkaar verbonden en is er een beperkte hoeveelheid financiële middelen om te investeren. De input en feedback van de stakeholders zijn meegenomen in het finale strategisch kader voor de meerjarige ontwikkeling van de vastgoedportefeuille.

Onze uitgangpunten zijn:

1. We breiden uit met 30%, vooral in Houten;
2. We realiseren woningen voor lage middeninkomens;
3. We bevorderen de doorstroming in wijken met een gedifferentieerd aanbod;
4. We voegen appartementen toe voor kleinere huishoudens in een stedelijk milieu;
5. We verkopen grote gezinswoningen;
6. We verbeteren de energieprestaties van de woningen, 40% is CO₂-neutraal in 2040.

Houten

Onze portefeuillestrategie loopt parallel aan de Ruimtelijke Koers van de gemeente Houten. Viveste heeft aangegeven dat we graag onze bijdrage leveren aan de ambitie van de gemeente Houten om in tien jaar minimaal 1.000 sociale huurwoningen toe te voegen in Houten.

Wijk bij Duurstede

In 2020 is de portefeuillestrategie gepresenteerd aan het College van B&W. Eind 2020 is de gemeente gestart met de herziening van de Woonvisie. De portefeuillestrategie is uitgangspunt voor onze inbreng op de Woonvisie.

Verhuureenheden

Eind 2020 had Viveste 7.010 verhuureenheden (2019: 6.987), waarvan 6.884 woningen (2019: 6.861). In de gemeente Houten hebben we 5.020 woningen (2019: 4.990), waaronder 37 dit jaar opgeleverde appartementen, en in de gemeente Wijk bij Duurstede 1.957 (2019: 1.871). De overige 126 verhuureenheden zijn maatschappelijk vastgoed, bedrijfsroerend goed, garages, bergingen en parkeerplaatsen (2019: 126).

We hebben zestien Koopgarantwoningen teruggekocht (2019: 20) en sociaal verhuurd. Het merendeel daarvan zit in de eerste en tweede aftoppingsgrens.

Daarnaast zijn dertig woningen verkocht uit onze voorraad (2019: 32), 23 in Houten (2019: 22) en zeven in Wijk bij Duurstede (2019: 10).

Mutaties van verhuureenheden over 2020

	Houten	Wijk bij Duurstede	Totaal
Woningen	4.748	1.871	6.619
Extramurale zorg	242	-	242
Sub-totaal woningen	4.990	1.871	6.861
Intramurale zorg	13	1	14
Maatschappelijk onroerend goed	6	3	9
Bedrijfs onroerend goed	13	6	19
Garages	1	21	22
Parkeerplaatsen	7	55	62
Stand per 1 januari 2020	5.030	1.957	6.987
Verkopen / naar voorraad	-23	-7	-30
Terugkoop koopgarant	16	-	16
Nieuwbouw (extramuraal)	37	-	37
Mutaties in 2020	30	-7	23
Woningen	4.741	1.864	6.605
Extramurale zorg	279	-	279
Sub-totaal woningen	5.020	1.864	6.884
Intramurale zorg	13	1	14
Maatschappelijk onroerend goed	6	3	9
Bedrijfs onroerend goed	13	6	19
Garages	1	21	22
Parkeerplaatsen	7	55	62
Stand per 31 december 2020	5.060	1.950	7.010

Nieuwbouw

In 2020 zijn 37 woningen aan het Spoor in Houten opgeleverd. Deze woningen zijn bedoeld voor de cliënten van zorgaanbieder Reinaerde.

Onderhanden nieuwbouw

We werkten in 2020 aan vijf nieuwbouwprojecten in Houten en Wijk bij Duurstede. Deze projecten voeren we uit met (externe) projectmanagers en interne multidisciplinaire projectteams. Daarmee houden we het tempo in de projecten en dragen we vanuit alle disciplines binnen Viveste bij. De multidisciplinaire betrokkenheid moet een soepele opname van de nieuwbouw in de beheerorganisatie bevorderen.

Houten

- We zijn gestart met de uitvoering van het nieuwbouwproject Eikenhout (24 appartementen voor senioren). De oplevering is gepland in Q1 2022;
- Het plan Hofstad 3 (92 appartementen voor kleine startende en oudere huishoudens) gaat eind 2021 in uitvoering en wordt in Q1 2023 opgeleverd;
- Het plan Wegwijzer (26 appartementen voor senioren) is in de ontwerpfase, we nemen dat waarschijnlijk eind 2021 in uitvoering en leveren in Q4 2022 de nieuwbouw op;
- Naast deze projecten zijn er nog diverse prospects die kunnen uitgroeien tot project, zoals Hofstad 4b en de Brug.

Wijk bij Duurstede

- De nieuwbouwprojecten Wijkhuislocatie en de Bibliotheek/kantoorlocatie zijn in de ontwerpfase. Het oude Wijkhuis is dit jaar gesloopt. De oplevering staat gepland voor 2022: 45 appartementen, waarvan negen bestemd voor jongeren en 36 appartementen voor senioren. Met zorgorganisatie Kwintes overleggen we nog over de toewijzing van vier woningen aan hun doelgroep.

- Dit jaar heeft een grondruil aan de Karel de Grotestraat plaatsgevonden tussen de gemeente Wijk bij Duurstede en Viveste. De ruil is mogelijk gemaakt door een bijdrage van de Provincie. Ons voornemen is om op de Bibliotheek/kantoorlocatie eind 2023 36 appartementen voor ouderen en ons Wijkse kantoor op te leveren;
- Naast deze projecten onderzoeken we ook in Wijk bij Duurstede diverse prospects, zoals de Witlastraat en winkelcentrum De Heul (Lidl). Dat zijn in totaal 144 woningen.

Jaarlijkse huuraanpassing

Ook in 2020 hebben we de inkomensafhankelijke huurverhoging doorgevoerd. We zijn van mening dat huurders met voldoende inkomen niet in een gesubsidieerde woning hoeven te wonen. Zij mogen bij ons blijven huren, maar groeien door onze keuze voor de inkomensafhankelijke huurverhoging door naar de marktconforme, maximaal redelijke huur.

Huurverhogingspercentages 2020

Inkomenscategorie	Huurverhogingspercentage	Opmerkingen
Inkomen t/m € 43.574, AOW-ers, vier- en meerpersoonshuishoudens	2,6%	Inflatiecorrectie
Inkomen hoger dan € 43.574 *exclusief uitzonderingen	6,6%	Inflatiecorrectie 2,6% + 4,0%
Geliberaliseerde contracten	1,4%	Inflatievolgend (CPI) alle huishoudens

Huurcategoriën

63% van onze woningen heeft momenteel een huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens (2019: 65%). Dit is een kleine afname ten opzichte van vorig jaar. Houten zit met 64% iets boven ons gemiddelde, Wijk bij Duurstede met 60% eronder. 83% van onze woningen heeft een huurprijs tot de liberalisatiegrens (2019: 85%).

Viveste

Categorie	Aantal per 31-12-2020	%	Aantal per 31-12-2019	%	Vershil	%
Goedkoop	282	4,1%	316	4,6%	-34	-0,5%
1e aftoppingsgrens	3.103	45,1%	3.156	46,0%	-53	-0,9%
2e aftoppingsgrens	955	13,9%	977	14,2%	-22	-0,4%
Duur tot HTSL grens	1.352	19,6%	1.409	20,5%	-57	-0,9%
Duur boven HTSL grens	1.192	17,3%	1.003	14,6%	189	2,7%
Totaal aantal woningen	6.884	100,0%	6.861	100,0%	23	

Houten

Categorie	Aantal per 31-12-2020	%	Aantal per 31-12-2019	%	Vershil	%
Goedkoop	187	3,7%	216	4,3%	-29	-0,6%
1e aftoppingsgrens	2.390	47,6%	2.419	48,5%	-29	-0,9%
2e aftoppingsgrens	647	12,9%	637	12,8%	10	0,1%
Duur tot HTSL grens	941	18,7%	975	19,5%	-34	-0,8%
Duur boven HTSL grens	855	17,0%	743	14,9%	112	2,1%
Totaal aantal woningen	5.020	100,0%	4.990	100,0%	30	

Wijk bij Duurstede

Categorie	Aantal per 31-12-2020	%	Aantal per 31-12-2019	%	Vershil	%
Goedkoop	95	5,1%	100	5,3%	-5	-0,2%
1e aftoppingsgrens	713	38,3%	737	39,4%	-24	-1,1%
2e aftoppingsgrens	308	16,5%	340	18,2%	-32	-1,6%
Duur tot HTSL grens	411	22,0%	434	23,2%	-23	-1,1%
Duur boven HTSL grens	337	18,1%	260	13,9%	77	4,2%
Totaal aantal woningen	1.864	100,0%	1.871	100,0%	-7	-

* HTSL grens = huurtoeslaggrens

Gedurende het jaar hebben verschuivingen plaatsgevonden tussen de huurcategoriën door landelijk beleid (huurverhoging), Viveste-beleid (nieuwbouw, verkoop, huurgewenning) en bewegingen van huurders (opzeggingen, leeftijdssprong).

Viveste

Categorie	Nieuw	Verkoop	Huuropzegging	Huurverhoging	Overig	Totaal
Goedkoop	1	-	-3	-24	-8	-34
1e aftoppingsgrens	45	-1	-10	-93	6	-53
2e aftoppingsgrens	3	-2	18	-43	2	-22
Duur tot HTSL grens	4	-10	17	-74	6	-57
Duur boven HTSL grens	-	-17	-22	234	-6	189
Totaal	53	-30	-	-	-	23

Houten

Categorie	Nieuw	Verkoop	Huuropzegging	Huurverhoging	Overig	Totaal
Goedkoop	1	-	-	-21	-9	-29
1e aftoppingsgrens	45	-1	-13	-67	7	-29
2e aftoppingsgrens	3	-1	15	-9	2	10
Duur tot HTSL grens	4	-8	20	-56	6	-34
Duur boven HTSL grens	-	-13	-22	153	-6	112
Totaal	53	-23	-	-	-	30

Wijk bij Duurstede

Categorie	Nieuw	Verkoop	Huuropzegging	Huurverhoging	Overig	Totaal
Goedkoop	-	-	-3	-3	1	-5
1e aftoppingsgrens	-	-	3	-26	-1	-24
2e aftoppingsgrens	-	-1	3	-34	-	-32
Duur tot HTSL grens	-	-2	-3	-18	-	-23
Duur boven HTSL grens	-	-4	-	81	-	77
Totaal	-	-7	-	-	-	-7

Bezwaren huurverhoging 1 juli 2020

Op het huurverhogingsvoorstel per 1 juli 2020 hebben wij 91 bezwaarschriften van Houtense huurders ontvangen en 45 van Wijkse. Dit waren met name bezwaren van huurders die ten onrechte een te hoge huurverhoging ontvingen, omdat de gegevens van de Belastingdienst niet actueel bleken. Door een fout van de Belastingdienst hebben 22 huurders die de pensioengerechtigde leeftijd hadden bereikt, ten onrechte een inkomensafhankelijke huurverhoging aangezegd gekregen. Die is gecorrigeerd door middel van een bezwaarprocedure.

In Houten zijn 55 bezwaarschriften toegekend door ons, in Wijk bij Duurstede vijftien. Er zijn geen zaken doorgestuurd naar Huurcommissie.

Preventie betalingsproblemen

Viveste heeft een strak incassobeleid om te voorkomen dat huurders in grote financiële problemen komen en om huisuitzettingen te voorkomen. Daarom zetten we in op vroegtijdige signalering (we adviseren huurders contact op te nemen als ze een maand de huur niet kunnen betalen), het ondersteunen van huurders bij het behouden/terugkrijgen van regie op eigen leven en preventie (onaangekondigd huisbezoek bij maand huurachterstand).

Houten

Huisbezoeken bij één maand achterstand konden dit jaar niet plaatsvinden, daarom hebben we intensief gebeld en gemailld. En we zijn dit jaar coulant geweest met het betaalgedrag van onze huurders.

Als we bij een huurachterstand geen betalingsregeling kunnen afsluiten, dan verwijzen we huurders door naar de gratis hulp van Schuldhulpmaatje en het Inloopsprekuur Houten.

Bij een ontruimingsvonnis proberen wij met een medewerker van Werk Inkomen Lekstroom ontruiming te voorkomen. Ondanks dit intensieve proces en de samenwerking met ketenpartners kan ontruiming niet altijd worden voorkomen.

In 2020 hebben wij negen vonnissen voor ontbinding en ontruiming aangevraagd waarvan er één is uitgevoerd. Deze huurder bleek met de noorderzon vertrokken.

Gedurende het jaar is het huurachterstandpercentage hetzelfde gebleven. Op 31 december 2019 was dat 0,38% en we hebben het jaar afgesloten met 0,37%.

Wijk bij Duurstede

Ook in Wijk bij Duurstede hebben we veel minder huisbezoeken afgelegd en in plaats daarvan met huurders gebeld of gemaïld. Als er sprake was van een dreigende ontruiming, werden de huurder en Stichting Binding uitgenodigd op kantoor om een oplossing te zoeken voor de financiële problemen. Als er sprake is van multiproblematiek, pakt Stichting Binding de casus op en koppelt terug aan ons. Indien nodig wordt de huurder onder bewind gesteld.

Gedurende het jaar is het huurachterstandpercentage gedaald: op 31 december 2019 was dat 0,57% en we sloten het jaar af met 0,46%. Deze daling is mede het gevolg van achterstallige vorderingen.

Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening

In 2020 zijn voorbereidingen getroffen voor de invoering van de nieuwe wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening die op 1 januari 2021 in is gegaan. Met deze wet krijgen de gemeenten de mogelijkheid om gegevens van burgers met betalingsachterstanden in een vroeg stadium uit te wisselen met woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars. Hierdoor krijgen gemeenten mensen met schulden tijdig in beeld en kunnen zij schuldhulpverlening aanbieden. Afspraken over de gegevensuitwisseling zijn vastgelegd in convenanten.

Budgetcoaches

In samenwerking met onze netwerkpartners in Wijk bij Duurstede en Houten hadden we een informatieavond en budgetgesprekken voorbereid om huurders met betalingsproblemen te informeren over de mogelijkheden om hun financiële positie te verbeteren. In plaats van de bijeenkomst en gesprekken heeft de gemeente een leaflet gemaakt en verspreid met een verwijzing naar de landelijke en lokale mogelijkheden. Wij hebben dit leaflet via social media gedeeld.

Voorkomen van huisuitzetting

Eén gezin met een laatste kans-contract vanwege financiële problemen en bijzondere persoonlijke omstandigheden kwam de afspraken uit het contract niet na. We hadden opnieuw een vonnis voor ontruiming, maar toch een oplossing gevonden om uitzetting te voorkomen: geen nieuwe huurovereenkomst, maar met een vaststellingsovereenkomst. Het gezin krijgt de kans om binnen zes maanden alle noodzakelijke stappen te nemen. Daarna wordt bepaald of we een nieuwe huurovereenkomst aangaan.

1.3 Woonfraude: actieve aanpak en kennis delen

We willen dat onze woningen beschikbaar zijn voor woningzoekenden die daar recht op hebben. Daarom bestrijden we illegale woonvormen, ofwel 'woonfraude': een verzamelnaam voor illegale onderhuur, leegstand en onrechtmatig gebruik van een woning. Woonfraude signaleren wij zelf en we worden getipt door huurders of netwerkpartners.

Houten

In 2020 zijn in Houten 28 nieuwe meldingen van vermoedelijke woonfraude gedaan (2019: 39). Met de langlopende woonfraudezaken erbij liepen dit jaar 37 woonfraudedossiers (2019: 50). Een aantal huurovereenkomsten werd (vrijwillig) beëindigd na woonfraudeonderzoek. Bij het oplossen van woonfraude werken wij nauw samen met onze partners.

Wijk bij Duurstede

In 2020 is bij één woning onderhuur geconstateerd. De onderhuur is na gesprekken en een sommatie ongedaan gemaakt.

1.4 Doorstroming

In 2020 is een aantal regelingen ingevoerd en/of doorgezet om de doorstroming te stimuleren:

- **Voorrangsregeling vrije sector** In 2019 zijn we een Viveste breed experiment gestart waarbij huurders die een sociale huurwoning van Viveste achterlaten voorrang krijgen bij een vrije sector woning. We evalueren deze maatregel in het voorjaar van 2021.
- **Regionale Van Groot naar Beter** Woningzoekenden die een grote woning (minimaal vier kamers) achterlaten krijgen voorrang op een kleinere woning (maximaal drie kamers) in de hele regio Utrecht. Deze voorrangsregeling gaat voor op de inschrijfduur van woningzoekenden. Dit jaar hebben vijftig woningzoekenden via deze regeling met voorrang een Viveste-woning gekregen, waarvan zeventien woningzoekenden uit de gemeentes Houten en Wijk bij Duurstede. Dertien huurders van Viveste verhuisden met deze naar een andere gemeente.
- **Tijdelijke huurkorting jongeren Wijk bij Duurstede** In april is in Wijk bij Duurstede een tijdelijke huurkortingsregeling voor jongeren t/m 22 jaar ingevoerd. In Houten bestond deze regeling al. Hiermee is een afspraak uit de prestatieafspraken nagekomen.
- **Friendscontracten** Om meer jongeren de mogelijkheid te bieden om het ouderlijk huis te verlaten zijn in Wijk bij Duurstede in 2019 twee woningen aangeboden met een Friendscontract: één is in 2019, één in 2020 verhuurd. Tot op heden is de animo voor een Friendscontract in Wijk bij Duurstede niet erg groot, in Houten bestaat deze regeling al langer en wordt er met regelmaat gebruik van gemaakt.

2. Circulair en duurzaam wonen

Dit jaar hebben we een duurzaamheidsvisie opgesteld, die we in 2021 verder uitwerken. Kaderstellend hierbij is de portefeuillestrategie. De duurzaamheidsvisie gaat uit van een brede definitie van duurzaamheid en richt zich vooral op nieuwbouw, onderhoud, bewonersgedrag en onze bedrijfsvoering.

Centraal staat de Trias Energetica. We zetten ons vooral in op het besparen van het energie en op het opwekken van duurzame energie. In ons renovatieprogramma zijn no-regret maatregelen het uitgangspunt: we gebruiken de natuurlijke interventiemomenten om te verduurzamen.

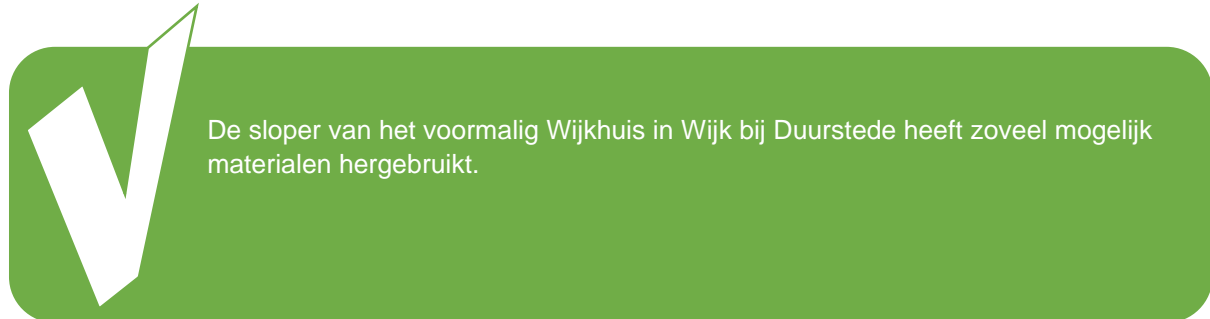
Nieuwbouwprojecten moeten aan strenge eisen rondom energieverbruik voldoen, maar wij gaan nog wat verder en streven naar woningen die jaarlijks net zo veel energie opwekken als verbruiken.

Naast energie besparen en energie opwekken, besteden we aandacht aan het gebruik van circulaire materialen en aan een duurzame werkwijze binnen projecten. Door dat al in de selectieprocedures van ontwikkelaars, bouwers, leveranciers en samenwerkingspartijen centraal te stellen, kunnen we hierin op korte termijn grote slagen maken.

Parallel werken we met andere corporaties en ketenpartners aan beleid rondom circulariteit. Ook in het onderhoud van de woningen.

Omdat we duurzaamheid als een gezamenlijke opgave zien, hebben we regulier overleg over dit thema met bewonersorganisaties, gemeenten en lokale groepen. Een goed voorbeeld is de betrokkenheid die Viveste heeft bij het opstellen van de Transitievisie Warmte van zowel de gemeente Houten, als de gemeente Wijk bij Duurstede. Gezamenlijk maken we de keuzes hoe en wanneer welke wijken van het aardgas worden gehaald en welk (duurzaam) alternatief er komt.

Met deze maatregelen willen we het wonen niet duurder maken en de CO₂-uitstoot van onze woningen verlagen. Met de corporaties in het RWU-samenwerkingsverband werken we aan (technische) pilots, zoals een meetsysteem om de CO₂-uitstoot van woningen te meten.



2.1 Zonnestroom

Ook ons zonnestroomproject heeft een plek in de duurzaamheidsstrategie. Door corona lopen we iets achter op ons streven om eind 2021 1.300 zonnestroomsystemen geplaatst te hebben. We hebben er vertrouwen in dat we in 2021 alsnog het beoogde aantal zullen bereiken.

Houten

In 2020 hebben we alle geschikte woningen in Houten een zonnestroomaanbod gedaan van Wocozon. De ambitie van in totaal 950 zonnestroomsystemen bleek te hoog voor een jaar waarin we geen informatiebijeenkomsten konden organiseren. In totaal waren er eind 2020 670 zonnestroomsystemen actief (2019: 475). 67 systemen zijn tijdens een mutatie aangelegd.

Met D2E en de coöperatieve vereniging DDE Houten hebben we in 2020 een postcoderoosproject opgezet. Huurders zonder geschikt eigen dak kunnen participeren in een collectief zonnestroomstelsel op het dak van Castor. In januari 2021 worden 200 panelen geplaatst en in maart 2021 worden ze in gebruik genomen. Het streven is om in 2021 nog een postcoderoosproject in Houten rond te krijgen.

Wijk bij Duurstede

Ook in Wijk bij Duurstede konden we de geplande snelheid voor het plaatsen van zonnestroomsystemen niet halen. Eind 2020 waren 236 woningen voorzien van zonnestroomsystemen. We plaatsen de systemen met name bij mutatie op daken die gunstig gelegen zijn.

Huurders zonder geschikt eigen dak kunnen meedoen met het postcoderoosproject van VolksWatt. De huurder participeert dan in een groot zonnestroomsysteem op ons flatgebouw aan de Dirk Fockstraat. Ook in Wijk bij Duurstede sterven we naar een tweede project in 2021, maar eerst gaan we het eerste evalueren.

2.2 Duurzame infrastructuur

We hebben dit jaar deelgenomen aan de gemeentelijke sessies om een Transitievisie Warmte op te stellen. Vanuit de mogelijkheden die onze woningen hebben, dachten we na over alternatieve warmtebronnen, zodat deze woningen van het aardgasnet afgekoppeld kunnen worden. De planning van onderhoudsprojecten is daarbij meegenomen, net als de mogelijkheden die de infrastructuur van netbeheerders en gemeente bieden. In 2021 worden Wijkuitvoeringsplannen gemaakt om de Transitievisies Warmte om te zetten naar lokale uitvoeringsplannen.

Verder anticiperen beide gemeenten op een toekomst waarin meer technieken beschikbaar komen om wijken met een relatief slechte isolatie en hoge temperatuurafgiftesystemen te voorzien van een betaalbaar alternatief.

2.3 Duurzame nieuwbouw

Omdat we voor nieuwbouw streven naar woningen die jaarlijks net zo veel energie opwekken als verbruiken, gebruiken we bij de bouw zoveel mogelijk circulaire materialen. Voor de nieuwe complexen op de Wijkhuislocatie en Bibliotheek/kantoorlocatie in Wijk bij Duurstede onderzoeken we of houtskeletbouw mogelijk is.

De sloper van het voormalige Wijkhuis heeft zoveel mogelijk materialen hergebruikt.

2.4 Verduurzaming bij onderhoud en renovatie

Woningen verduurzamen doen we aan de hand van onze onderhoudsplanning. We grijpen natuurlijke onderhoud- en renovatiemomenten aan om extra duurzaamheidsmaatregelen te treffen.

In 2020 hebben geen renovatieprojecten plaatsgevonden, maar is wel een start gemaakt met het opstellen van een renovatieprogramma voor de komende drie jaar. In 2021 zal dit programma worden vastgesteld en worden de eerste projecten voorbereid, waarna de uitvoering volgt in 2022 en 2023.

Vooruitlopend daarop hebben we bij de gemeente Wijk bij Duurstede aangegeven dat we onze onderhoudsplanning in de Noorderwaard-Noord willen afstemmen op het plan van de gemeente om de wijk Noorderwaard-Noord spoedig van het gas af te halen. Daarvoor hebben we een subsidieaanvraag van de gemeente ondersteund met een intentieverklaring.

2.5 Investeren in de kwaliteit van onze woningvoorraad

Over het algemeen is het onderhoud aan onze woningen op peil en staan onze woningen er kwalitatief goed voor. Om die kwaliteit te behouden, investeren we in nieuwbouw, renovatie en onderhoud. Daarbij volgen wij onze Inkoopstrategie en -beleid 2019-2022, waarin is vastgelegd hoe wij onze rol als opdrachtgever invullen en het aanbestedingsbeleid hebben vormgegeven.

Onderhoudskosten

In 2020 gaven we in totaal € 10,7 miljoen uit aan onderhoud. De onderhoudskosten hebben we verdeeld in de categorieën:

Onderhoudskosten	Resultaat
Planmatig onderhoud	5.959.497
Contractonderhoud	1.110.185
Dynamisch Interieuronderhoud	1.118.674
Reparatieonderhoud	1.509.735
Mutatieonderhoud	586.036
Overig onderhoud (waaronder VVE-bijdrage)	460.297
Totaal	€ 10.744.423

Planmatig onderhoud

Het grootste deel van de onderhoudsuitgaven zit in het planmatig en contractonderhoud: respectievelijk € 5,96 en € 1,11 miljoen.

Planmatig onderhoud is het periodiek onderhoud aan meerdere woningen tegelijk, zoals bijvoorbeeld schilderwerkzaamheden, vervangen van kozijnen en dakwerkzaamheden. Ook het onderhoud aan gebouw en woninginstallaties is onderdeel van planmatig, zoals het vervangen van cv-ketels, werkzaamheden aan mechanische ventilaties, brandmeldinstallaties en liftinstallaties. Met behulp van een meerjaren onderhoudsplanning (MJOP) maken we dit soort onderhoud voor de lange termijn inzichtelijk.

2020 is het eerste jaar dat voor Houten en Wijk bij Duurstede samen één MJOP is opgesteld op basis van dezelfde uitgangspunten. Onze uitgangspunten bij de kwaliteitskeuzes zijn: de gezondheid van bewoners en medewerkers, veilig wonen en duurzaamheid/verantwoordelijkheid nemen voor de toekomst.

Dynamisch interieur onderhoud

We begroten dynamisch interieur onderhoud voor onderhoud aan het interieur van een woning die eerder niet via een complexmatige aanpak is uitgevoerd of voorafgaand aan een later geplande complexmatige interieuraanpak. We hebben in 2020 circa € 900.000 meer uitgegeven aan dynamisch interieur onderhoud dan begroot. Dit komt met name doordat in Houten afgelopen jaren niet planmatig maar klant gestuurd is gewerkt. Voortaan werken we vooral planmatig.

Reparatieonderhoud

Bij reparatieonderhoud gaat het om reparaties die wij uitvoeren op verzoek van de huurders. In 2020 zijn bij de Woonwinkel 8.500 reparatieverzoeken (2019: 7.570) binnengekomen en doorgezet naar onze drie vaste aannemers voor reparatie- en mutatieonderhoud. De gemiddelde uitgave per opdracht was per woning € 206. De totale kosten voor dit jaar zijn € 1.509.735, waar we € 1.270.780 hadden begroot. Deze overschrijding komt met name door een foutief kerngetal voor een standaard reparatieverzoek in de begroting en de klantgestuurde aanpak op interieurvervanging in Houten. Hierdoor zien we ook een verhoging in de kosten voor mutatieonderhoud.

Mutatieonderhoud

Mutatieonderhoud is het onderhoud in een woning waarvan de huur is opgezegd. In 2020 hebben we 383 nieuwe huurovereenkomsten voor reguliere woningen afgesloten. In de tijd tussen de vertrekkende en de nieuwe huurder zijn de gemuteerde woningen up-to-date gemaakt en waar nodig aangepast aan de richtlijnen van het bouwbesluit en de NEN-normeringen. We gaven € 586.036 uit aan mutatieonderhoud waar we € 472.910 hadden begroot.

2.6 Bewonersgedrag

De bewoner bepaalt met zijn woongedrag in grote mate of een woning werkelijk duurzaam is of niet. We stimuleren bewoners samen met de gemeenten, Energierijk Houten en de EigenWijkse om hun woning verdergaand te verduurzamen. In 2020 hebben we bij de Rijksoverheid gezamenlijk een subsidieaanvraag voor de Regeling Reductie Energieverbruik Woningen (RREW) gedaan. Als deze wordt toegekend, kunnen bewoners met een bijdrage vanuit de RREW verduurzamingsmaatregelen treffen. Dat koppelen we aan een gesprek met een energiecoach via de vrijwilligersorganisaties Energierijk Houten en de EigenWijkse. De toekenning van de subsidie vindt in 2021 plaats.

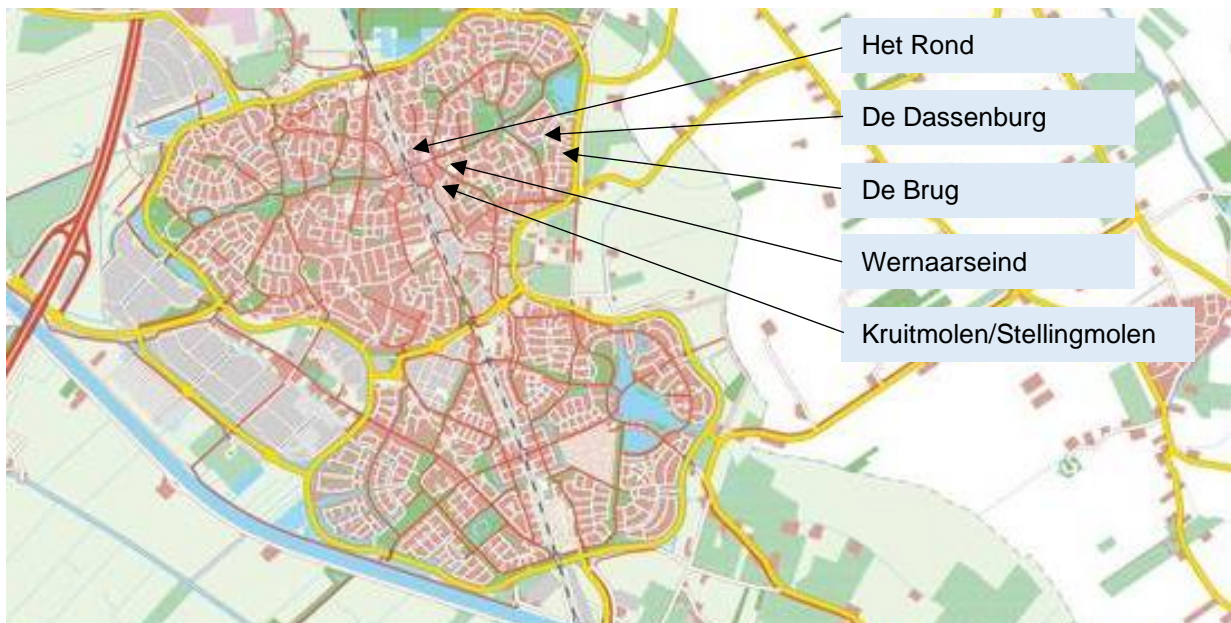
3. Inclusieve samenleving

Het werk in het sociale domein werd vanzelfsprekend ernstig beïnvloed door corona. Zowel overleggen met maatschappelijke partners als projecten met bewoners vielen stil of vertraagden. We ervoerden de afgelopen jaren dat samenwerken met zorgpartners belangrijker en intensiever is geworden doordat ouderen en zorgbehoevenden (met steeds vaker psychosociale problemen) langer thuis blijven wonen. Dit jaar kwam daarbij dat we versneld nieuwe manieren van contact moesten toepassen, om ervoor te zorgen dat met name de meest kwetsbare mensen mee konden blijven doen in de door coronamaatregelen getroffen samenleving. Tegelijkertijd ontstonden er vanuit een bezorgdheid voor onze zwakste huurders mooie initiatieven.

3.1 Samenwerken aan leefbare wijken

Onze inzet op leefbaarheid is erop gericht om samen met onze huurders de complexen en/of de woonomgeving schoon, heel en veilig te houden, zodat zij prettig kunnen wonen. Wij signaleren, stimuleren en ondersteunen bewonersinitiatieven.

Houten



Het Rond

De centrale entrees van vijftien complexen aan Het Rond hebben een opknop/opfrisbeurt gekregen. Samen met Van den Berg Schilderwerken en een aantal bewoners hebben we gekozen voor lichte kleuren in plaats van de oude die gebruikt waren.

De Dassenburg

Het bestuur van de woongroep De Dassenburg heeft in overleg met bewoners en Viveste de binnentuin veranderd om een biljart dat aan hen geschonken was een plek te kunnen geven. Bewoners zijn door het biljarten meer samen en er is meer bedrijvigheid in de tuin.

De Brug

Met de gemeente Houten, burgerinitiatief 'de Wakkere Akker' en bewoners van 55-plus woongroep De Dassenburg hebben we gesprekken gevoerd over gezamenlijke ambities bij ontwikkellocatie De Brug. Daar komt eind 2022 een schoollocatie vrij voor woningbouw. De betrokkenen zien mogelijkheden voor extra sociale huurwoningen, een ontmoetingsruimte voor de bewoners van de wijk (waaronder bewoners van woongroep De Dassenburg) en het starten met een zorgpilot door vrijwilligers.

Wernaarseind

'De poort van Houten' is in overleg met ons door de bewoners van Talitha (Stichting Timon) en de wijkcoördinator van de gemeente Houten opgeknapt. Het complex is geschilderd en opgeschoond en door de gemeente Houten zijn geveltuintjes gerealiseerd. Viveste heeft de tuintjes voorzien van planten en Talitha heeft balkondoeken geplaatst. Ook is in verband met de veiligheid de verlichting rondom het pand verbeterd.

Kruitmolen/Stellingmolen

In het complex 'Kruitmolen/ Stellingmolen' is gestart met een pilotproject 'social art. Een 'social artist' maakt in samenwerking met bewoners kunst in de algemene ruimte(n) om bewustwording onder bewoners en bezoekers te creëren voor een schone, hele en veilige leefomgeving.

Wijk bij Duurstede



Romeinenbaan

De leefbaarheid in en om de vijf Romeinenbaanflats is kwetsbaar. Uit onderzoek eind 2019 blijkt dat zowel de samenstelling van de huurders als de problematiek per flat verschilt. Onze insteek is om samen met de huurders de leefbaarheid en de sociale cohesie duurzaam te versterken.

Kaupangflat

Naar aanleiding van klachten over ruziënde kinderen en overlast van kinderen op galerijen zijn we met Stichting Binding in overleg gegaan. De jongerenwerkers van Binding zijn met stagairs in de centrale ruimte van de flat activiteiten gaan organiseren voor de jeugd. Er is veel animo voor en zowel kinderen als ouders zijn enthousiast.

Witlafat

Net als in de Kaupangflat is de centrale ruimte in de Witlafat schoongemaakt en enigszins ingericht, en bewoners hebben een ruilboekencast in de hal geplaatst. Met Sinterklaas konden kinderen hun schoen zetten en met kerst hebben volwassenen en kinderen een kerstboom in de hal gezet.

Birkaflat

De overlast van hangjongeren bij de Birkaflat is verminderd, maar er is nog overlast van jongeren die in en om de flats wonen. Met Stichting Binding hebben we een plan gemaakt om een leegstaande woning op de begane grond om te toveren tot een Huis Voor de Wijk voor activiteiten voor en door bewoners. En Viveste en haar ketenpartners kunnen hier spreekuren houden. Dit plan starten we klein, mogelijke toekomstige samenwerkingspartners zijn:

- Hogeschool Utrecht (stagairs Social Work)
- Revis Lyceum (maatschappelijke stage Bouwbazen)

De Engk

De sociale draagkracht in de Agricola- en Dirk Fockstraat (De Engk) staat onder druk. Er wonen verhoudingsgewijs veel mensen met psychiatrische problematiek, mensen met financiële en sociale

bijstand en vergunninghouders (geconcentreerd in enkele portieken). De buurt een aandachtgebied voor ons en onze partners:

- De 'portiekgesprekken', waarmee we inventariseren wat voor huurders belangrijk is, zijn tot de eerste lockdown voortgezet. De gemeente Wijk bij Duurstede sluit bij de gesprekken aan in verband met het project 'Verbonden Buurt'. Dit project gaat uit van burens die burens helpen. Achterliggend doel van de gemeente is de bestrijding van eenzaamheid.
- Om de postkasten in de Drik Fock- en Agricolastraat er weer netjes uit te laten zien, zijn de naamplaatjes vernieuwd en voorzien van de naam die de huurder op het plaatje wil. Ook de Ja/Nee-stickers zijn vernieuwd.
- Een aantal huurders van de Dirk Fock- en Agricolastraat heeft gevraagd om de ramen waar de huurder zelf niet gemakkelijk bij kan, collectief te laten reinigen. Meerdere huurders blijken dit graag te willen. We bekijken hoe we dit kunnen organiseren.
- We houden sinds dit jaar aanbiedingsgesprekken bij alle woningen die in De Engk voor verhuur worden aangeboden, met als doel: voorkomen dat een kwetsbare huurder op een plaats komt te wonen die niet bijdraagt aan zijn ontwikkeling en het versterken van de sociale cohesie in een portiek. De intakegesprekken worden door de woningzoekenden positief beoordeeld.
- De woning aan de Agricolastraat 114 wordt uit verhuur gehouden. In 2021 gaat we in de straat onderhoud uitvoeren en dan wordt 114 standplaats voor de aannemers en de woonconsulent om bewoners te kunnen ontvangen en begeleiden tijdens de werkzaamheden. In het eerste kwartaal van 2021 bekijken we of deze woning ook ingezet kan worden als Huis Voor de Wijk.

Veilingmeester

Bewoners van de Veilingmeester hebben een biljartclub opgericht. Zij hebben met toestemming van het bestuur van de Willem van Abcoudestichting een biljart geplaatst in het pand van de stichting. Het biljart is betaald door een huurder.



Corona

Toen Nederland met ingang van medio maart in lockdown ging, zagen we in eerste instantie een grote tolerantie bij onze huurders, terwijl we meer dan anders thuis waren en thuis werkten. Als contact met een huurder gewenst was, moesten met name de woonconsulenten op zoek naar aangepaste oplossingen. Uiteraard in afstemming met de huurder.

Daarnaast hebben huisbezoeken en face-to-face gesprekken plaatsgemaakt voor Whatsapp videobellen en Zoomen. Ook met huurders en aspirant huurders.

Belactie

In samenwerking met veertig vrijwilligers hebben we zo'n 4.000 huurders gebeld om te informeren hoe het met ze ging en of ze hulp nodig hadden. Bij die actie was een infrastructuur voor doorverwijzing opgezet. Tientallen huurders zijn doorverwezen en alle gebelde huurders gaven aan zich door het telefoontje gesteund te voelen.

Houten

Het Haltna Huis

We hebben de bewoners van zorgcentrum Het Haltna Huis, die bijna drie maanden in quarantaine zaten, een plantje met een persoonlijke hart-onder-de-riem-wens gebracht. Ook werd bij Het Haltna Huis een Quarantainer geplaatst zodat de bewoners op een veilige manier bezoek konden ontvangen. Hier waren de bewoners erg blij mee.

We zagen ons anderzijds samen met Zorgspectrum en de gemeente geplaatst voor lastige kwesties rondom de verplichte "lock-down" voor bewoners van het zorgcentrum en de gevolgen daarvan voor zelfstandige wonende huurders in hetzelfde complex.

HoutenvoorHouten

We namen deel in HoutenvoorHouten, waaruit verschillende lichtpuntjes zijn georganiseerd voor bewoners die door het afgelasten van vrijwel alle sociale evenementen lange tijd verstoken waren van sociaal contact.

Wijk bij Duurstede

In december hebben we alle huurders van 73 jaar of ouder bezocht en een lichtpuntje gebracht. Speciaal voor deze actie hebben de kinderen van de Kaupangflat een kerstkaarten gemaakt.

Overlast

Onze huurders moeten veilig en prettig kunnen wonen. Daarom bestrijden wij overlast actief. Wij stellen hierbij zelfredzaamheid van bewoners centraal en stimuleren dat ze zich verantwoordelijk (gaan) voelen voor hun eigen woonplezier.

Wij maken onderscheid tussen *woon- en leefgeluiden*, *last* en *overlast*. Woon- en leefgeluiden kunnen ervoor zorgen dat iemand last ervaart. Vaak hangt dit samen met het type woning of het bouwjaar van een bepaalde woning. Last is echter wat anders dan overlast. Overlast komt meestal door het gedrag van een bewoner, waarbij hij of zij (ernstige) hinder veroorzaakt voor (een) andere bewoner(s) en/of omwonende(n).

Wij sturen er bij bewoners op aan om eerst zelf het gesprek aan te gaan met de bewoners van wie zij overlast ervaren. Waar nodig kunnen zij gebruikmaken van Buurtbemiddeling (bemiddeling door getrainde vrijwilligers) als onafhankelijk gesprekspartner.

Toch merken we dat een groep overblijft die naar Viveste belt zonder eerst zelf actie te hebben ondernomen. Dit gaat samen met de ontwikkeling dat we steeds meer mensen huisvesten met een 'rugzakje' en/of mensen die verward gedrag vertonen. Als door omstandigheden een gesprek op eigen initiatief, eventueel met Buurtbemiddeling, niet kan, nemen wij de overlastmelding in behandeling.

De meeste leefbaarheidsmeldingen gaan over afval, vuil en goederen (op galerijen, in gemeenschappelijke ruimten, tuinen en achterpaden). Die zaken lossen we veelal op samen met andere partijen, zoals Buurtbemiddeling, gemeente, politie en welzijns- en zorgorganisaties.



Houten

PGA

Bij onacceptabele of meervoudige overlast wordt in Houten persoonsgerichte aanpak (PGA) en triage-overleg ingelast. Daarbij stemt een groot aantal partners op het gebied van zorg en veiligheid af hoe een casus opgepakt wordt en welke instantie de regie heeft om tot een oplossing te komen.

In 2020 hebben wij in Houten 418 nieuwe overlastmeldingen in behandeling genomen (2019: 336). Met langlopende overlastzaken erbij, werkten wij in 2020 aan 479 overlastdossiers (2019: 451). Van de 479 overlastzaken hadden er 238 betrekking op overlast door personen (2019: 217), 204 op leefbaarheidszaken (2019: 184) en 37 op woonfraude (2019: 50). De meest voorkomende vorm van overlast in 2020 is, net zoals in voorgaande jaren, geluidsoverlast (circa 30%).

Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling (VanHouten&co) is bemiddelaar bij overlastgesprekken tussen huurders. Door de beperkende maatregelen heeft een aantal vrijwilligers zich teruggetrokken, omdat de meeste gesprekken bij de huurder thuis plaatsvinden. Daardoor heeft Buurtbemiddeling niet zo optimaal kunnen functioneren als voorgaande jaren.

In 2020 is er in Houten één gerechtelijke procedure gestart in verband met overlast. Deze gerechtelijke procedure loopt door in 2021.

Wijk bij Duurstede

[Nooduitgang](#)

Om overlast door hangjongeren te stoppen hebben we anti-vandalisme pinnen geplaatst op de hekken rond de brandtrappen van het Karel Martelcomplex.

[Ontruimingen](#)

In 2020 hebben we twee woningen als gevolg van overlast door psychiatrische problemen ontruimd. We zagen een toename van overlastmeldingen, maar de ernst van de overlast is minder.

Brandveiligheid

Houten

Op zaterdag 8 augustus heeft een brand plaatsgevonden bij Domino's pizzeria op Het Rond in Houten. De oorzaak was de accu van een bezorgscooter die in brand is gevlogen. Negen appartementen boven de pizzeria zijn (tijdelijk) onbewoonbaar. We hebben samen met gemeente en brandweer acties uitgezet naar onze aannemer en gesprekken gevoerd met bewoners. Vier bewoners zijn teruggekeerd naar hun appartement en vijf bewoners hebben een andere woning gekregen.

Wijk bij Duurstede

[Kerkeland](#)

In de woning op het Kerkeland 15 in Langbroek is op 6 oktober 2020 brand geweest. Vermoedelijk was de oorzaak kortsluiting in de koelkast. De woning is uitgebrand en niet meer bewoonbaar. We hebben de huurder tijdelijk onder kunnen brengen in een andere woning.

[Preventie](#)

Om bewoners bewust te maken van de risico's van brand en mogelijke preventie maatregelen stond op 22 april een informatieavond over brandveiligheid gepland voor de bewonerscommissies van de Romeinenbaanflats en Dirk Fock-Agricolastraat (de Engk). Deze bijeenkomst was voorbereid door de gemeente Wijk bij Duurstede, Veiligheidsregio Utrecht (VRU) en Viveste en was de aftrap voor andere acties op het gebied van brandveiligheid dit jaar. Het project is doorgeschoven naar 2021.



Jaarwisseling

Vanwege de lockdown en het vuurwerkverbod verwachtten we dat de jaarwisseling in Wijk bij Duurstede mogelijk voor extra spanningen zou zorgen. We hebben hierop preventieve maatregelen genomen, met name in de gestapelde complexen. De veiligheidsadviseur van de Gemeente Wijk bij Duurstede was hierbij betrokken.

Evaluatie overlast

[Overlastcasus](#)

Eén Wijkse langdurige overlastcasus die uiteindelijk heeft geleid tot een ontruiming hebben we geëvalueerd met alle betrokken zorgpartijen. De hoofdconclusie hieruit is dat we vooraf doelen moeten afspreken. Ieder vanuit zijn eigen rol. En dat één persoon de casusregie moet hebben.

[Calamiteitenprotocol](#)

Naar aanleiding van een aantal branden in Houten en Wijk bij Duurstede dit jaar hebben we calamiteitenprotocol op het onderdeel brand verder aangescherpt.

3.2 Community building

De bewonerscommissies, woongroepen en actieve bewoners zijn voor ons ogen en oren in de wijk of het woongebouw. Zij signaleren en bieden ons een schat aan informatie over wat er leeft en waar (technische) knelpunten zitten.

Houten

[Bewonerscommissies](#)

In het najaar is een nieuwe bewonerscommissie opgericht in een jongerencomplex: Toren Achterom 1 – 5. In totaal zijn er in Houten twaalf bewonerscommissies en vier woongroepen.

Wijk bij Duurstede

[Wikipedia](#)

In 2020 hebben we samen met Binding en een extern adviseur de oorspronkelijke uitgangspunten, doelen en in het verleden ontwikkelde (half)fabricaten van Wikipedia op actualiteit bekeken. Volgende stap is het realiseren van een gedragen ontwerp ('mockup') van het socialbook dat vervolgens kan worden gebouwd. De uitwerking heeft vertraging opgelopen. Vanaf september is een medewerker voor twee dagen per week vrijgemaakt om dit traject verder vorm te geven en te coördineren. Vooralsnog verwachten we Wikipedia in Q3 2021 live te hebben.

3.3 Bevorderen van zelfredzaamheid en samenredzaamheid

Voor iedereen in de samenleving moet een thuis zijn, een plek van waaruit mensen zoveel mogelijk de regie over hun eigen leven kunnen nemen. Wij streven naar buurten waarbij bewoners zelf betekenis (kunnen) geven aan het leven en samenredzaamheid in wooncomplexen.

Woongroepen

Viveste kent vijf senioren-woongroepen: De Dassenburg, Het Dorps erf en Leestaete in Houten, de Pepijnhof en de Ruijsdaalhof in Wijk bij Duurstede. Deze woongroepen creëren in hun complex een setting om gezelschap van elkaar te hebben en om elkaar waar nodig te helpen. Deze woonvorm sluit aan op de ontwikkeling dat ouderen zo lang mogelijk thuis moeten blijven wonen.

In maart faciliteerde Viveste een presentatie van de Landelijke Vereniging Groepswonen Ouderen (LVGO) aan de besturen van de vijf woongroepen, over onder andere groepssamenstelling en de toewijzing van nieuwe bewoners. Voor 2021 is een vervolgssessie gepland over de bredere inzet van ontmoetingsruimten en de communicatie richting toekomstige bewoners.

Houten

[Inspiratie en marketing 55-plus woongroepen](#)

In Houten zijn na het veranderen van de toewijzings spelregels de wachtlijsten voor 50-plus woongroepen ingekort. Tijdens een inspiratiesessie van de LVGO hebben de bestuursleden van de 55-plus woongroepen een marketingplan opgesteld. Zo is het tienjarig bestaan van Leestaete in de publiciteit geweest, wat tot een flink aantal nieuwe inschrijvingen heeft geleid. Het organiseren van een Open huis en een kraam op de activiteitenmarkt konden vooralsnog niet doorgaan.

[Woonzorgexperiment de Wakkere Akker](#)

Bewonersinitiatief de Wakkere Akker wil een experiment opzetten waarbij burens bij burens vrijwillig eenvoudige zorgtaken verlenen. De vraag daarvoor groeit naarmate meer ouderen langer zelfstandig blijven wonen. Viveste faciliteert dit idee door het organiseren van een inspiratiebijeenkomst met het atelier van de Rijksbouwmeester.

Wijk bij Duurstede

[Proeftuin Wijk bij Duurstede](#)

Binnen Wijk bij Duurstede bestaat tussen de partners in het sociaal domein een breed gedragen wens en gevoel van urgentie om de goede samenwerking verder te verdiepen: meer ontschot en preventief werken, bewoners centraal en meer regie over eigen welzijn. Dit bleek tijdens de Visietafels 2019 en andere netwerkbijeenkomsten. Op bestuurlijk niveau is vervolgens afgesproken die verdieping vorm te gaan geven. Samen met eerst Stichting Binding en later de gemeente is na een verkenning vastgesteld dat de principes en methodiek van Proeftuin Ruwaard (uit Oss) een werkbaar en passend antwoord kunnen zijn op de uitdagingen en vraagstukken die in Wijk bij Duurstede binnen het sociaal domein spelen en gaan spelen.

Het idee om met een aantal kleinschalige interventies de methodiek toe te passen op bestaande casuïstiek is getemporiseerd. We hebben voorrang gegeven aan de ontwikkeling van de sociale duurzaamheidsvisie, die ons de noodzakelijke strategische kaders en richting geeft. Van daaruit hebben we voorbereidingen getroffen om in 2021 met een tweesporenbenadering (zowel een programmatische aanpak als het inzetten van genoemde kleinschalige interventies) dit initiatief verder uit te werken.

3.4 Signalering van kwetsbare bewoners

Doordat ouderen en mensen met een zorgvraag minder snel naar een aangepaste woonomgeving gaan, is onder onze huurders de behoefte aan zorggerelateerde oplossingen nog steeds aan het toenemen. Dat vraagt van ons om nog intensiever samen te werken met zorgpartners en met huurders tijdig in gesprek te gaan over hun huidige en toekomstige woonsituatie.

Houten

Leefstijlakoord

Viveste heeft het Leefstijlakoord Healthy Houten mede ondertekend. De coronapandemie heeft het belang van een gezonde leefstijl extra duidelijk gemaakt. Eenzaamheid, sociaal isolement en niet lekker in je vel zitten speelde ook onder onze huurders. Wij zien het mede als onze taak om eenzaamheid bij bewoners te signaleren.

Op Koers

We nemen ook deel aan Op Koers, een initiatief van de gemeente Houten. De projectgroep Op Koers zet zich in voor bewoners die te maken hebben met multiproblematiek (inkomen, werk, wonen, gezondheid, veiligheid en/of schulden). Doel is dat de bewoner(s) en alle betrokken professionals samen in gesprek gaan voor een oplossing. Woonconsulenten schuiven aan als het huurders betreft.

Wijk bij Duurstede

Lichtpuntje

Kwetsbare mensen waren dit jaar minder zichtbaar. We kregen meer meldingen van vervuilde woningen. Omdat we ons zorgen maakten over met name kwetsbare ouderen zijn we een actie gestart om bij hen langs de deur te gaan. Het was de bedoeling om deze actie samen met de gemeente en maatschappelijke partners op te zetten, maar vanwege de korte voorbereidingstijd is het aanhaken van deze instanties niet gelukt.

Wonen en zorg

Houten

Met zorgorganisaties die woningen van ons huren, bespreken we jaarlijks onze samenwerking, veranderingen in regelgeving en de toekomstverwachtingen. De zorginstellingen huren woningen van ons om cliënten in op te vangen (WLZ-indicatie) of om onder te verhuren aan cliënten met een lichte zorgvraag. Ook sluiten we combi-contracten af met zorgpartijen en huurders die, tijdelijk, nog zorg nodig hebben bij het zelfstandig wonen (Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen, MO/BW).

Zorgpartijen waarmee we samenwerken:

- Stichting ZorgSpectrum: senioren en chronisch zieken met een zorgindicatie. Dit jaar hadden we veelvuldig overleg over de (corona)quarantaine in Het Haltna Huis.
- Stichting Reinaerde: cliënten met een verstandelijke beperking. Dit jaar is de nieuwbouw Het Spoor voor Reinaerde opgeleverd. Dat vroeg extra afstemming.
- Lister: mensen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen. Dit jaar hebben we voor het eerst gesproken over 'satellietwoningen': een extra tussenstap naar zelfstandig wonen, waarbij de cliënt wel meteen zelfstandig woont, maar het contract pas later omklapt op naam van de cliënt.
- Stichting Fokus: mensen met een lichamelijke beperking .
- Stichting Timon: jeugdzorg en jongvolwassenen. Met Timon onderzoeken we noodhuisvesting in Houten. In 2021 ondertekenen we daarvoor een convenant.
- Stichting Philadelphia: cliënten met een lichamelijk en/of verstandelijke beperking.

Naast het overleg met de zorgpartijen werken wij voor wonen en zorg ook samen met de gemeente Houten en het Sociaal Team (WMO). Met het Sociaal Team voor urgenties en de bijbehorende begeleiding, en met WMO voor voorzieningen.

Wijk bij Duurstede

Zorgpartijen die in Wijk bij Duurstede woningen van ons huren ten behoeve van de huisvesting van hun cliënten zijn:

- Stichting Bed: jongeren.
- Syndion: cliënten met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking.

Er is met deze partijen regelmatig overleg.

3.5 Passende woonvormen voor bewoners in een kwetsbare positie

Stichting Beter Wonen coördineert de uitstroom uit beschermde woonvormen in de regio Utrecht. Aangesloten zorginstellingen melden cliënten bij Beter Wonen die de cliënt aanmeldt bij een gemeente of corporatie. Per gemeente zijn aantallen afgesproken. Deze contingenten zijn gebaseerd op het aantal woningen en de instroom van een gemeente naar instellingen. In de komende jaren wordt de beschermde woonvorm afgebouwd, cliënten moeten met ambulante begeleiding zelfstandig gaan wonen. Hierdoor zal het contingent, tijdelijk, verhoogd worden en neemt de druk op de woningmarkt verder toe. En het wordt daarom voor ons nog belangrijker om goede ketenafspraken te maken met de zorgverleners die ambulante begeleiding bieden aan cliënten die bij ons gaan huren.

Houten

Beschermd wonen

In de Lekstroomgemeente (Houten, Nieuwegein, IJsselstein, Vijfheerenlanden, Lopik) worden afspraken gemaakt over de MO/BW. Vaak wordt het contingent vanuit MO/BW niet gehaald en lopen de wachtlijsten op. Sinds mei 2020 past Lekstroomgemeente een nieuw werkproces toe: 'omgekeerd aanbieden'. Eerder zocht de woningcorporatie een woning passend bij het zoekprofiel van de uitstromende cliënt, nu biedt de woningcorporatie eerst een woning aan en het Vierde Huis zoekt een passende bewoner. De wachttijden worden hiermee verkort en hopelijk de afgesproken taakstelling in de hele Lekstroomgemeente gerealiseerd.

In 2020 moest Houten zeventien cliënten vanuit MO/BW plaatsen. Dat hebben we gerealiseerd.

Senioren

In sommige seniorencomplexen is afgesproken dat zorgpartijen ZorgSpectrum en Warande voordrachten kunnen doen, zodat senioren met een bepaalde zorgvraag, maar nog geen doorverwijzing voor intramurale opname, dichtbij passende zorgvoorzieningen kunnen wonen. In 2020 zijn in Houten zestien woningtoewijzingen gedaan vanuit voordrachten.

Mindervaliden

Bij het vrijkomen van mindervalide (MIVA-)woningen zoeken wij in samenwerking met het Sociaal Team en de gemeente de meeste geschikte en passende kandidaten voor de woning. In 2020 is één MIVA-woning vrijgekomen en verhuurd.

Wijk bij Duurstede

Beschermd wonen

In 2020 is een regionale kwartiermaker begonnen om de Uitstroom Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen in de regio Zuidoost Utrecht (ZOU) te coördineren.

In 2020 heeft Wijk bij Duurstede twee uitstromers uit de uitstroom MO/BW gehuisvest. Vanaf 2022 wordt in Wijk bij Duurstede meer uitstroom uit de MO/BW verwacht. Dat gaat over beperkte aantallen. Bij de realisatie van de nieuwbouw op de Wijkhuislocatie wordt rekening gehouden met de huisvesting van vier huishoudens die uitstromen uit MO/BW.

Dementerenden

In 2020 hebben gesprekken plaatsgevonden met de gemeente, Woonzorg Nederland en Quarijn (ouderenzorg) over de oplopende wachtlijsten voor dementerenden en de mogelijkheden voor huisvesting van deze doelgroep.

Zorgwoningen

Op de voormalige woonwagenlocatie aan de Langbroekseweg zijn voor een zorgorganisatie twee tiny houses geplaatst.

4. Zelforganiserend vermogen

We willen onze dienstverlening beter laten aansluiten bij de wensen van (potentiële) huurders. Daarom hebben we in 2020 een meer eigentijdse koers voor onze dienstverlening uitgewerkt. De Dienstverleningsstrategie 2021-2024 geeft ons handvatten voor het specificeren van klantbeloften en het verbeteren van onze klantprocessen. Met een efficiënte, klantvriendelijke en transparante wijze van werken, willen we als maatschappelijke organisatie bijdragen aan woongenot van onze klanten.

Naast ons hoofddoel 'dienstverlening op een effectieve en efficiënte manier organiseren vanuit de klantbeleving' hebben we een tiental ambities geformuleerd, waaronder: onze dienstverlening toegankelijk maken voor iedereen (inclusiviteit), het optimaal benutten van digitale mogelijkheden, differentieren in dienstverlening voor verschillende klantgroepen en, voor de langere termijn, ervoor zorgen dat (toekomstige) bewoners hun zaken zelf kunnen regelen.

4.1 Klantgerichte dienstverlening

Om met de organisatie aan onze dienstverlening te werken, zijn we in februari gestart met onze Visie op dienstverlening. Samen met een externe partij hebben we een digitaal programma opgesteld en via een podcast naar de meningen van onze huurders geluisterd. Het geluid van onze huurders hebben we een plek gegeven in de Personeelstafels. Omdat we besloten eerst het koersdocument Dienstverleningsstrategie 2021-2024 af te ronden, is de Visie op dienstverlening nog niet gereed. Die stellen we vast in 2021, en daarop volgend leggen we onze klantbeloften vast.

Om onszelf, onze partners en onze huurders gefocust te houden op de ingezette strategie, formuleerden we vijf uitgangspunten die aansluiten bij onze thema's:

- Eigenwijs verbonden en lokaal verankerd: we zijn als organisatie aanwezig in de kernen waarin we actief zijn;
- Gericht op (eigen)regie en zelfservice: we werken waar mogelijk aan zelfsturing, we brengen dienstverlening zoveel mogelijk naar de voorkant, ofwel: de klanten zelf
- Klanten zijn co-producent van eigen woongenot en zijn medeverantwoordelijk voor hun woonsituatie: wij ondersteunen ze om het maximale eruit te halen;
- Samen werken aan maatwerk: in de samenleving zijn wij een partij naast de andere partijen (zoals welzijn- en zorgorganisaties en de gemeente), we ondersteunen bewoners in het vinden van hun weg en sturen ze niet van het kastje naar de muur;
- We maken gebruik van gestandaardiseerde processen waar het kan en leveren maatwerk waar het moet: standaardwerk 80% - maatwerk 20%.

KWH

Sinds januari 2020 nemen we deel aan KWH (Kwaliteitscentrum Woningcorporaties Huursector). Maandelijks meten we de tevredenheid onder onze huurders. Na het eerste jaar scoren we op zes van onze processen:

	Gemiddeld cijfer 1e half jaar	Gemiddeld cijfer 2e half jaar
Algemene dienstverlening	6,8	6,8
Woning zoeken	7,1	7,4
Nieuwe woning	7,0	7,6
Huur opzeggen	7,6	7,8
Reparaties	7,5	7,7
Onderhoud	7,3	7,4

Bereikbaarheid

Onze bereikbaarheid was dit jaar vanzelfsprekend een punt van aandacht. Zodra de maatregelen het toelieten, hebben we onze balies weer geopend voor klanten die op afspraak kwamen. Inspecties voor mutaties en reparatieverzoeken zijn zoveel mogelijk digitaal gedaan. Hierdoor zagen we een toename van het aantal telefoontjes en mails van klanten.

We kregen 1.000 reparatieverzoeken meer dan vorig jaar (8.500 t.o. 7.570 in 2019) en naarmate de lockdown langer duurde, hadden klanten een grotere behoefte aan een praatje en waren ze helaas ook sneller geïrriteerd. We hebben binnen onze mogelijkheden daar zo veel mogelijk gehoor gegeven.

4.2 In gesprek met belanghebbenden

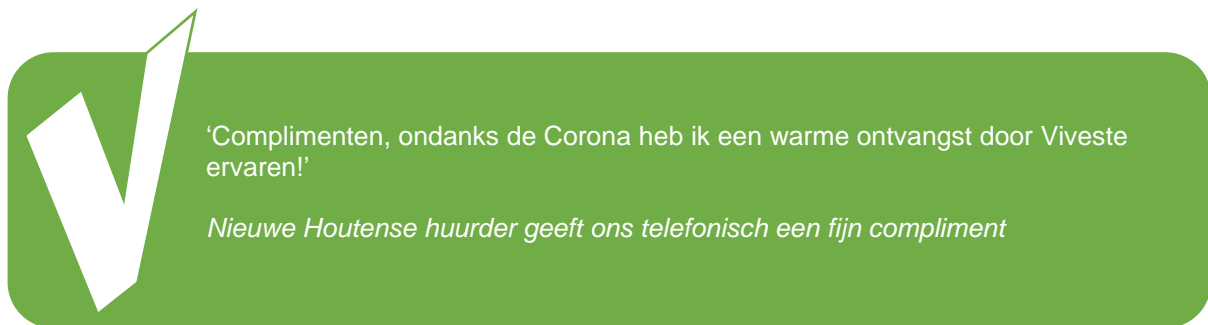
Ons netwerk is divers en zowel lokaal, regionaal als nationaal. De klantlocaties Houten en Wijk bij Duurstede zijn met name in gesprek met de lokale partijen. Met de huurdersvertegenwoordiging en de gemeente worden de Prestatieafspraken gemaakt, over veilig wonen zijn de lokale teams in gesprek met de hulpdiensten en zorgorganisaties, over leefbare buurten met welzijnsorganisaties en woningtoewijzing gaat in samenwerking met de gemeente.

In het afgelopen jaar hebben we verder geïnvesteerd in het verstevigen van de betrekkingen met onze stakeholders.

Wijk bij Duurstede

Een belangrijke mijlpaal in Wijk bij Duurstede was het tekenen van de overeenkomst tussen Viveste en gemeente voor het ruilen van grond aan de Karel de Grotestraat. Daarnaast:

- Initiatieven om de samenwerking in het sociaal domein te verstevigen;
- De ontwikkeling van verschillende vastgoedprojecten is in een stroomversnelling geraakt;
- We hebben in samenwerking met de gemeente een nieuwe overeenkomst gesloten met de Willem van Abcoudestichting voor het beheer van 23 appartementen.



4.3 Huurdersbetrokkenheid vormgeven

De woonconsulenten van zowel het Houtense als Wijkse team hebben regelmatig overleg met de actieve bewonerscommissies.

De huurders in Houten en Wijk bij Duurstede hebben ieder een eigen vertegenwoordiging: Huurders Adviesraad (HAR, Houten) en Huurdersbelangenvereniging KrommeRijn (HBV, Wijk bij Duurstede). We verkennen met de huurdersvertegenwoordigingen hoe we kunnen komen tot een koepel van huurdersvertegenwoordiging waarin zaken worden besproken die het gemeentelijk domein overstijgen.

Houten

De Houtense huurders worden vertegenwoordigd door de HAR. Ondanks positieve intenties van beide partijen is de relatie tussen Viveste en de HAR de laatste jaren stroef. HAR voelt zich onvoldoende gehoord door Viveste; Viveste vindt dat de HAR onvoldoende laat zien dat zij de Houtense huurders vertegenwoordigt. Viveste en HAR hebben in 2020 een aantal overleggen gevoerd, maar beide hebben de verschillen nog niet kunnen overbruggen. Medio 2020 heeft Viveste besloten de HAR vooralsnog niet meer te erkennen als huurdersvertegenwoordiging.

Sindsdien onderzoeken we hoe de Houtense huurders op een passende manier kunnen worden vertegenwoordigd. Die zoektocht vervolgen we in 2021. We zijn erg blij dat een vertegenwoordiging van bewonerscommissies in het najaar van 2020 een formele rol namens de Houtense huurders heeft willen spelen in het maken van de prestatieafspraken voor 2021.

Wijk bij Duurstede

In 2020 hebben we vijf keer overleg gehad met de HBV. Eén vergadering was gezamenlijk met de HAR en éénmaal is de directeur-bestuurder bij de vergadering aangesloten. Aan de orde was:

- De huuraanpassing per 1 juli 2020;
- Het meten van de klanttevredenheid;
- De gevolgen van corona;
- Proeftuin Ruwaard;
- Het Bod/activiteitenoverzicht;

- De portefeuillestrategie;
- Bewonersparticipatie nieuwe stijl;
- De voorgenomen fusie;
- Nieuwe algemene huurvoorwaarden;
- Nieuwbouw;
- Ondernemingsplan en begroting 2021;
- Prestatieafspraken 2021.

De HBV heeft advies uitgebracht over de huuraanpassing per 1 juli 2020, de algemene huurvoorwaarden en de begroting en het ondernemingsplan voor 2021. De HBV heeft een aanbevelingsbrief geschreven naar aanleiding van de voorgenomen fusie met de voor haar belangrijke onderwerpen bij de fusie.

4.4 Klachtafhandeling

Soms leidt onze dienstverlening niet tot het gewenste resultaat. Wij proberen dan om in overleg met onze huurders uiteindelijk wél tot een bevredigende oplossing te komen. Wanneer dat niet lukt, maakt Viveste gebruik van de diensten van de Klachtencommissie Woningcorporaties Regio Utrecht (KWRU). KWRU brengt jaarlijks verslag uit over de ingediende klachten.

In 2020 zijn acht klachten over Viveste ingediend bij de KWRU. Daarvan zijn er zes in behandeling genomen. De aard van de klachten is verschillend:

- verhuur (1);
- reparatieonderhoud (2);
- vastgoed/verduurzaming (1);
- overlast/leefomgeving (2).

Stand van zaken klacht	Aantal
Opgelost door bemiddeling	1
Gedeeltelijk gegrond door KWRU*	1
Proces loopt nog, nog geen advies (komt in 2021)	2
Ingetrokken zonder bemiddeling	2
Niet in behandeling genomen voor KWRU	2
Totaal	8

* Het 'gedeeltelijk gegrond' advies van de KWRU is door de directie van Viveste overgenomen.

Evaluatie klachten

Wij zien in de klachten een aantal hoofdlijnen en verbeterpunten:

- De processen sluiten soms onvoldoende aan op interne stukken of op regelgeving. Beleidstukken of voorwaarden zijn verouderd en komen niet meer overeen met het huidige werkproces of actuele regelgeving;
- In een aantal gevallen geeft de klant aan dat de communicatie te wensen over laat. De reactietermijnen op verzoeken is soms te lang. Doordat contactmomenten niet consequent worden vastgelegd in ons interne systeem, moet een klant een verhaal soms vaker vertellen. Dat zorgt voor onnodige en verwarrende communicatie tussen collega's onderling.
- Klachten op gebied van onderhoud en vastgoed blijven soms doorsluimeren vanwege de complexiteit van een gebrek of de specialistische materie. Hierbij is het noodzakelijk om tijdig specialistische kennis in te schakelen.
- We zien dat een aantal klachten onnodig bij de klachtencommissie komt. Daarom zijn we per 1 oktober 2020 een pilot klachtenmanagement van 6 maanden gestart. Door het inzetten van een klachtencoördinator willen we inzicht krijgen in de klachten en onze verbeterpunten.

4.5 Presteren volgens afspraak

In iedere gemeente waar onze woningen staan, maken we jaarlijks prestatieafspraken met de gemeente en de huurdersvertegenwoordiging. Gedurende het jaar wordt de uitvoering van deze afspraken gemonitord. We merken dat de jaarcyclus heel krap is: terwijl de gemaakte afspraken in uitvoering zijn, moeten de afspraken voor het volgende kalenderjaar alweer worden gemaakt. Daarom hebben we met de gemeentes Houten en Wijk bij Duurstede en de huurdervertegenwoordigingen besloten om afspraken voor langere periodes te maken en die jaarlijks te monitoren.

Ondanks de strakke jaarlijkse cyclus hebben de Prestatieafspraken in beide gemeentes zinvolle resultaten opgeleverd voor bewoners en hun leefomgeving.

Houten

Eind 2020 zijn de prestatieafspraken voor 2020 geëvalueerd:

- Het contingent MO/BW is behaald. Zeventien uitstromers zijn gehuisvest. Er is een nieuw routeschema gemaakt met de nieuwe werkwijze 'Omgekeerd aanbieden'. Daarnaast is een kerngroep gestart voor de toekomstige ambulantisering met de gemeente, Viveste en Lister;
- 39 bewonersinitiatieven zijn gerealiseerd, twaalf op initiatief van bewoners, 27 van Viveste;
- Brainstormsessies als alternatief voor de Slim Thuiswoning zijn georganiseerd, waarbij bewustwording bij senioren en concrete hulp organiseren centraal staan. In 2021 werken we hier verder aan;
- De portefeuillestrategie is vastgesteld, inclusief de visie op middenhuur;
- Er is één nieuw Friendscontract getekend;
- De concept duurzaamheidsstrategie is opgesteld, stakeholders kunnen daar begin 2021 op reageren;
- Viveste is betrokken bij de Energietafel;
- Viveste heeft weer een nieuwsbrief.

Een aantal acties heeft een langere looptijd dan één jaar en enkele prestatieafspraken konden door corona niet worden gerealiseerd. Dus krijgen een vervolg in 2021:

- Nieuwbouwontwikkeling en oplevering van 2020 tot en met 2024. Nieuwbouwinitiatieven zijn afhankelijk van de Ruimtelijke Koers van de gemeente Houten;
- Budgetcoaching voor Houtense inwoners in samenwerking met meerdere maatschappelijke partijen;
- Narooiacties voor zonnepaneelsystemen Wocozon en realisatie Postcoderoosproject.

In juni 2020 hebben we ons bod 2021 verstuurd naar de gemeente Houten. Centraal in het bod staat dat er gewerkt gaat worden aan prestatieafspraken met een langetermijnvisie. In het najaar 2020 startten de eerste overleggen voor meerjarige prestatieafspraken.

Wijk bij Duurstede

Prestatieafspraken op het gebied van leefbaarheid en duurzaamheid zijn vertraagd omdat persoonlijk contact niet mogelijk was. Zowel op 1 juli 2020 als 1 januari 2021 is geïnterviewd wat de stand van zaken is:

- In 2020 zijn zes woningen verkocht en vijf zijn verkocht onder voorbehoud. Dit is in lijn met de afspraken;
- Er is gestart met de voorbereidende werkzaamheden voor de realisatie van appartementen op de Wijkhuislocatie;
- De portefeuillestrategie is vastgesteld;
- 45 appartementen zijn gelabeld voor jongeren tot 23 jaar en krijgen een tijdelijke huurkorting;
- Er is overleg geweest met de zorgpartijen over de huisvesting van kwetsbare groepen.

In 2020 zijn ook weer prestatieafspraken voor 2021 gemaakt. De inzet was om meerjarige afspraken te maken. In de tweede helft van 2020 heeft Viveste een nieuw ondernemingsplan opgesteld en in 2021 wordt de Woonvisie van de gemeente herijkt. Daarom is toch besloten tot prestatieafspraken voor één jaar. De portefeuillestrategie en de sociale strategie (later sociale duurzaamheidsvisie) vormden de pijlers voor het activiteitenoverzicht en de prestatieafspraken.

5. Personeel en organisatie

Wij kijken naar onze organisatie als een combinatie van mensen, middelen en netwerken. Onze mensen vormen het hart en zorgen voor een persoonsgerichte dienstverlening. We werken samen met onze partners in onze netwerken en zijn ervan overtuigd dat wij uitdagingen makkelijker aankunnen met plezier, energie en als we ons bewust zijn van onze talenten en ontwikkelpunten en van onze rol in de organisatie.

Regie en eigenaarschap

We zorgen ervoor dat huurders en woningzoekenden regisseur worden en blijven van hun woonsituatie en worden aangesproken op hun zelforganiserend vermogen. Datzelfde geldt voor onze medewerkers. Medewerkers zijn in 2020 gestimuleerd om regie en daarmee eigenaarschap te nemen over hun eigen ontwikkeling. Daarom is (mede) op initiatief van de OR afscheid genomen van de traditionele cyclus van plannings-, functionerings-, en beoordelingsgesprekken. In 2020 is deze cyclus vervangen door ontwikkelgesprekken, waardoor een bewuster (zelf)onderzoek naar talenten en ontwikkelpunten wordt gefaciliteerd.

Om onze organisatie wendbaarder te maken en stappen te kunnen zetten op het vlak van continue verbeteren hebben we onze processen in kaart gebracht. De verschillen die sinds de fusie nog bestaan, zijn inzichtelijk gemaakt en worden uitgewerkt tot integrale processen.

Cultuurontwikkeling

Ook dit jaar hielden we focus op de doorontwikkeling van de organisatiecultuur. Een in juni geplande ontwikkeltweedaagse voor de hele organisatie kon niet doorgaan, maar om voortgang te houden hebben we een alternatief, online programma ontwikkeld. Elke medewerker heeft deelgenomen aan digitale workshops. Doel van de sessies was drieledig:

1. stimuleren en versterken van de zelfzorg;
2. betekenis en invulling geven aan de gedeelde waarden van Viveste;
3. vertalen van de waarden naar concreet (gewenst) gedrag.

Daarnaast hebben we aandacht besteed aan verdere managementontwikkeling, zowel van het team als van de individuele leden.



5.1 Organisatiestructuur

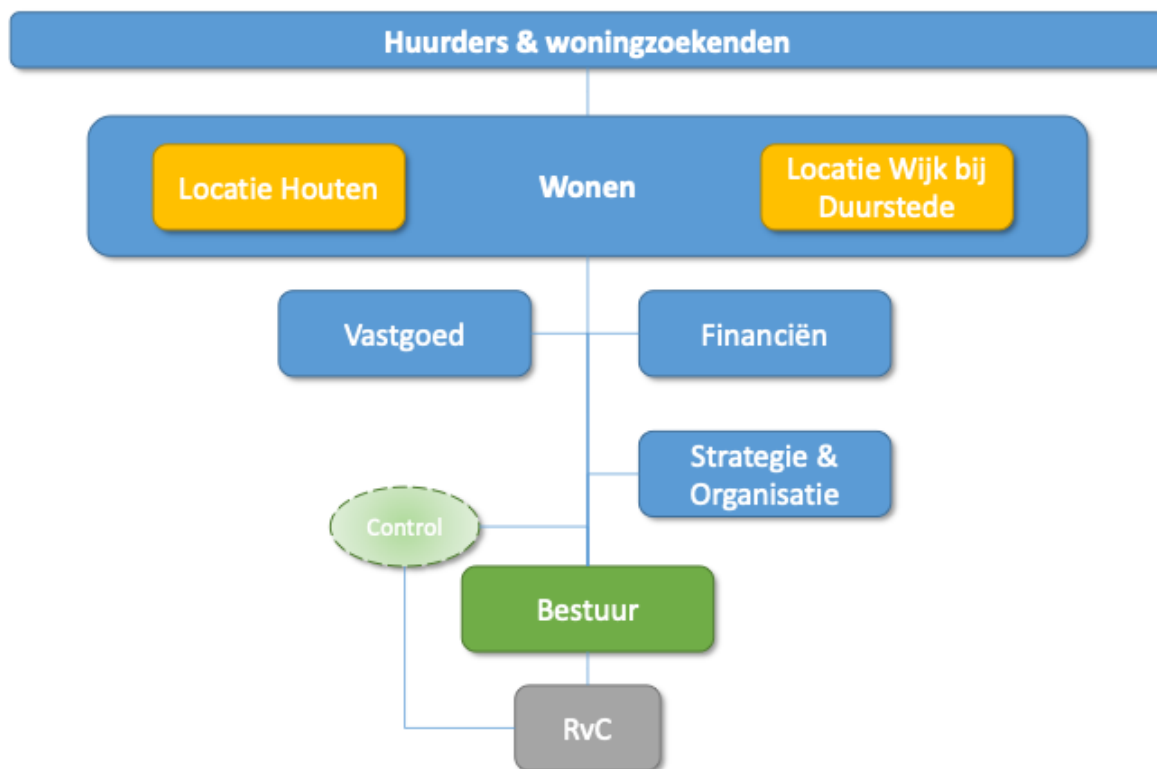
In het tweede kwartaal is een lichte organisatiewijziging doorgevoerd. De afdeling Vastgoed is nu ingedeeld in drie subteams: technisch management, ontwikkelingsmanagement en assetmanagement. Deze lichte wijziging volgt de ontwikkeling die leidt tot verbetering van het planmatig en meerjarig onderhoudsproces. Hiermee zijn de technisch opzichters van Wonen overgegaan naar de afdeling Vastgoed.

Ook bij de afdeling Staf is een aantal wijzigingen doorgevoerd. De afdeling heeft een nieuwe naam gekregen die beter past bij de breedte van de afdeling: Strategie & Organisatie. Per 1 april is de manager Strategie & Organisatie in dienst getreden, waarmee het managementteam op volle sterkte is gekomen en de ad interim positie van de manager Vastgoed (voorheen manager Staf) definitief gemaakt.

Per 31 december 2020 bestaat directie en managementteam uit:

Naam	Functie
Batian Nieuwerth	Directeur-bestuurder
Mark van Vliet	Controller
Adri Hofenk	Manager Strategie & Organisatie
Amanda Vianen	Manager Vastgoed
Leon Ruijters	Manager Financiën
Matthijs Aalders	Locatiemanager Houten
Wouter Gerritse	Locatiemanager Wijk bij Duurstede

Het organogram van Viveste per 31 december 2020



De raad van commissarissen heeft per 31 december 2020 de volgende samenstelling:

Naam	Beroep
dhr. A.A. Bleijenberg – voorzitter	eigenaar Habari Consulting, adviesbureau
mw. E. Brakké-Ingenhuls	financieel adviseur
dhr. L. van Garderen*	directeur Joinson & Spice B.V., auditors and accountants TMT
mw. I.B. Oelen	directeur/bestuurder Mytyschool Gabriël
dhr. P.L. Siebers – vice-voorzitter	lid Raad van Bestuur Zorginstituut Nederland

Er zijn geen met het lidmaatschap van de Raad van Commissarissen conflicterende nevenfuncties.

5.2 Ontwikkeling in personeelsbestand

We nodigen onze mensen uit in wisselende coalities te ‘surfen’ op de steeds weer nieuwe golven van verandering, die elkaar in steeds hoger tempo opvolgen. Om van buiten naar binnen te denken en in co-creatie met belanghebbenden nieuwe producten en diensten te ontwikkelen. We leggen verantwoordelijkheden en bevoegdheden laag in de organisatie en dat vraagt veel van onze

medewerkers. Daarom zijn in 2020 een aantal medewerkers aangetrokken om de organisatie van binnenuit te versterken en deze beweging te ondersteunen. Dit betreft medewerkers met kennis en ervaring op het gebied van proces- en programmamanagement en coaching. De externe inhuur is verder afgebouwd en daarvoor zijn kwalitatieve medewerkers met een dienstverband bij Viveste aangetrokken.

Het afgelopen jaar hebben de volgende mutaties plaatsgevonden.

Instroom	Uitstroom	Interne doorstroom
10	3	4

Personeelsbestand op 31 december 2020	Vaste formatie
Aantal medewerkers	57
Aantal FTE	50,13 fte
Man	31
Vrouw	26
Fulltime medewerkers	32
Parttime medewerkers	25
Gemiddelde leeftijd	47,2 jaar

In de flexibele schil zijn op 31 december 2020 zeven medewerkers parttime werkzaam.

5.3 Verzuim

Viveste heeft een contract met een Arbodienst. Hiermee zijn afspraken gemaakt om verzuim in een vroegtijdig stadium te herkennen en voorkomen, onder andere door de inzet van een casemanager. Het totale verzuimpercentage over 2020 bedroeg 4,9% (2019: 4,8). Het verzuim in de maand juni was met 6,79% het hoogst, in januari met 4,19% het laagst. Het hoge verzuim in de categorie 'lang verzuim III' wordt verklaard door een aantal collega's met langdurig niet-werkgerelateerd verzuim.

De 'meldingsfrequentie' geeft aan hoe vaak medewerkers gemiddeld verzuimen. Idealiter ligt dit getal tussen de 0,7 en 1 (1 = landelijk gemiddelde). Is de meldingsfrequentie hoger dan 1, dan is binnen een organisatie veel ruimte om te verzuimen, een frequentie onder 1 kan betekenen dat er juist een hoge verzuimdrempel is. Werknemers zijn dan bijvoorbeeld angstig om zich ziek te melden en/of lopen te lang door met klachten.

Bij Viveste lag de meldingsfrequentie in 2020 op 1,06 (2019: 1,46)

Verzuimoverzicht

Categorie	Duur (dagen)	Meldingsfrequentie	Gemiddelde duur (%)	Verzuimpercentage
Kort	0 - 7	0,79	2,84	0,62
Middellang	8 - 42	0,19	13,80	0,55
Lang I	43 - 91	0,06	57,33	0,49
Lang II	92 - 182	0,02	159,00	0,89
Lang III	183 - 365	0,00	296,50	1,27
Lang IV	366 - 730	0,00		1,09
Totaal		1,06	212,38	4,91

5.4 Aandacht voor ontwikkeling van medewerkers

Wij stimuleren wendbaarheid en vindingrijkheid. Er is binnen Viveste ruimte voor zowel functiegerichte scholing als persoonlijke ontwikkeling. Daarvoor zijn verschillende budgetten beschikbaar. Wij zijn aangesloten bij Klimmr, een samenwerkingsverband van 22 corporaties in de regio Utrecht, dat kansen biedt voor loopbaan-coaching, training, uitwisselbaarheid, kijken in de keukens van andere bedrijven en meeloopstages. Hiermee stimuleren wij vernieuwing en het van buiten naar binnen leren kijken. Vanuit het Klimmr programma 'Talent op pad' is in Q4 van 2020 een medewerker bij de Woonwinkel gestart om een bijdrage te leveren aan het stroomlijnen van de processen.

5.5 Ondernemingsraad

Samenstelling

In 2020 bestond de Ondernemingsraad (OR) uit vier leden: Bertil Nap (voorzitter), Shirley van den Bogert (secretaris t/m juli 2020), Helen Geerman (lid), Sander Bos (lid en secretaris vanaf oktober 2020). In verband met een functiewijziging heeft Shirley de OR halverwege 2020 verlaten. Eind 2020 waren er daarmee twee vacatures. Deze werden niet voortijdig ingevuld, omdat op korte termijn verkiezingen zouden worden gehouden.

Verkiezingen

De verkiezingen zijn in 2020 voorbereid, de kandidaatstellingen worden verzameld en in maart 2021 zal de verkiezing (bij genoeg kandidaten) plaatsvinden.

Corona

2020 is een bijzonder jaar geweest. Corona heeft ertoe geleid dat veel werknemers thuis moeten werken. Daarvoor zijn door de directie regelingen gemaakt die passen bij het beleid van de overheid. Door de snelheid waarmee ingespeeld moest worden op het vernieuwde overheidsbeleid is de OR niet direct betrokken bij de vertaling van dit beleid in regelingen, maar later wel ingehaakt.

Overleg directie

In 2020 hebben we diverse onderwerpen besproken en verder gebracht met de directie én door te werken in kleinere werkgroepen:

- Secundaire arbeidsvoorwaarden (in 2020 vastgesteld door de directie);
- Beoordelingscyclus (werkgroep opgestart en leidend naar een DO-voorstel);
- Invulling vacatures (standaard onderwerp in de overleggen met de directeur-bestuurder);
- Surface (verzamelen van bruikleenovereenkomsten van medewerkers);
- Mobiele telefonie (lopend gesprek over vergoedingen en abonnementsystematiek);
- Personele ontwikkelingen (doorlopend onderwerp);
- Onderzoek nieuwe samenwerking/fusie (samenwerking/fusie met Woongoed Zeist);
- RIE en preventiemedewerker (de preventiemedewerker heeft de functie neergelegd);
- Thuiswerkregeling in verband met corona (hoe gaan we om met het thuis werken).

Instemming & Advies

We hebben de volgende instemming- en adviesaanvragen in 2020 behandeld:

1. Instemming gesprekscyclus
2. Instemming mobiele telefonie
3. Instemming regeling thuiswerkbeleid
4. Instemming secundaire arbeidsvoorwaarden

Overleg Raad van Commissarissen

Met de Raad van Commissarissen heeft de OR op 26 mei 2020 overleg gehad. Het overleg stond vooral in het teken van de voorgenomen fusie/samenwerking met Woongoed Zeist.

Communicatie achterban

De OR publiceert de verslagen van de interne overleggen en het overleg met de directie op Connect. Op 28 oktober heeft de OR samen met het managementteam online Visietafels georganiseerd rondom de thema's:

- het nieuwe werken;
- de regionale scope op wonen;
- waarde(n)gedreven organisatie;

- nieuwe vormen van leefbaarheid.

De resultaten daarvan zijn door de directie meegenomen in het verder vormgeven van beleid.

OR opleidingen/cursussen/bijeenkomsten

Door coronamaatregelen heeft de OR geen opleidingen/cursussen of bijeenkomsten gevolgd in 2020.

6. Governance

Onze governancestructuur is gericht op het realiseren van onze volkshuisvestelijk doelstellingen. Daarbij houden wij ons aan de principes en bepalingen van de Woningwet en de Aedes/VTW Governancecode, die in 2020 licht is herijkt (ruime aandacht voor cultuur en gedrag). Als maatschappelijk ondernemer hebben wij een bijzondere verantwoordelijkheid. Dat vereist een goed bestuur en een kritisch toezicht op het bestuur. Omdat het bestuur alleen bestaat uit één directeur-bestuurder is er géén apart bestuursreglement opgesteld en volstaan onze statuten en de wet. Transparantie, integer handelen en maatschappelijk verantwoord handelen staan bij ons voorop. Wij zijn lid van Aedes en onderschrijven de daaraan verbonden Aedescode. De Governancecode woningcorporaties, die onderdeel uitmaakt van de Aedescode, geeft het kader voor de inrichting van de bestuurlijke organisatie.

Governancecode woningcorporaties

De code kent vijf principes. De principes vullen elkaar aan en moeten in samenhang worden gezien. De principes zijn concreet uitgewerkt in bepalingen waaraan corporaties zich moeten houden. In lijn met nieuwe wetgeving en om de kwaliteit en transparantie van handelen van bestuur en RvC te bevorderen is afwijking met 'leg uit' op een aantal bepalingen niet mogelijk, hiervoor geldt 'pas toe'.

Principe 1: Bestuur en RvC hanteren waarden en normen passend bij de maatschappelijke opdracht. Voor bestuur en RvC staat het behalen van maatschappelijke resultaten voorop. Dat vraagt om organisaties met een integere en open cultuur waarbinnen ruimte is voor reflectie en tegenspraak. Bestuur en RvC vervullen daarbij een voorbeeldfunctie voor zowel hun eigen corporatie als de gehele sector (verantwoordelijk voor het voorkomen van belangenverstrengeling en dienen ook de schijn daarvan te vermijden). De gewenste cultuur en gedragsregels zijn hiervoor vastgelegd in onze integriteitscode.

Directeur-bestuurder	(neven)functie(s)
dhr. B. Nieuwerth	<ul style="list-style-type: none">- Mede-eigenaar van Virtus Assetmanagement voor intervisie en advieswerkzaamheden in relatie met ASRE- Bestuurslid van voormalig Stichting Reos Foundation Europe (nu stichting ITS1) voor transitie projecten (buiten woonregiogebied U16)- Standin directielid Vincent Van Gogh (GGZ) in eerste helft 2020.- Mede-initiatiefnemer rond aquacultuur & waterkracht projecten (buiten woonregiogebied U16)

Onderdeel van principe 1 is permanente educatie (PE). De bestuurder dient in 3 jaar minimaal 108 PE-punten te behalen:

Jaar	Opleiding	Punten
2018	Vastgoed & Financiën	3
2019	Mediation	81
2020	Leiderschap door Creatie (ivm corona deels doorgeschoven naar 2021)	0
Totaal		84

In 2020 is de bestuurder gestart met een opleiding bij Avicenna. Een aantal onderdelen is vanwege corona doorgeschoven naar 2021. Omdat de opleiding daarmee nog niet volledig is afgerond, zijn nog geen punten beschikbaar.

In het verslag van de RvC is opgenomen welke opleidingen de RvC-leden hebben gevolgd.

Principe 2: Bestuur en RvC zijn aanspreekbaar en leggen actief verantwoording af. Het bestuur is aanspreekbaar op en legt verantwoording af over de maatschappelijke en financiële prestaties van de woningcorporatie als geheel en over de gemaakte strategische keuzes. De RvC is aanspreekbaar op en legt verantwoording af over het gehouden toezicht.

In 2020 zijn er diverse contacten geweest met de Huurders Advies Raad Viveste en de Huurdersbelangenvereniging Krommerijn en de gemeenten Houten en Wijk bij Duurstede, door zowel het management, bestuur als door de RvC.

Principe 3: Bestuur en RvC zijn geschikt voor hun taak en daarop aanspreekbaar
Het vervullen van de maatschappelijke opdracht van woningcorporaties vraagt om deskundige bestuurders en toezichthouders die permanent investeren in hun kennis en kunde. Daartoe moeten bestuur en RvC zodanig zijn samengesteld dat de leden elkaar aanvullen en scherp houden.

Een van de bepalingen van dit principe is dat de woningcorporatie aan bestuursleden onder geen beding persoonlijke leningen, financiële garanties of andere financiële voordelen verstrekt, die niet vallen onder het beloningsbeleid. Viveste voldoet daaraan.

Principe 4: Bestuur en RvC gaan in dialoog met belanghebbende partijen
De maatschappelijke doelen van de corporatie worden in samenspraak met primair (vertegenwoordigers van) bewoners en secundair met de gemeenten vastgesteld en neergelegd in prestatieafspraken. Daarnaast hebben corporaties oog voor andere belanghebbende partijen en staan open voor feedback en discussie over de keuzes die zij maken over de inzet van maatschappelijke middelen. Viveste werkt onder andere met visietafels om met belanghouders in gesprek te blijven over de strategische keuzes en het maatschappelijk draagvlak daarvoor.

Principe 5: Bestuur en RvC beheersen de risico's verbonden aan hun activiteiten
Woningcorporaties hebben te maken met grote (financiële) risico's. Het bestuur is verantwoordelijk voor goede risicobeheersing en de RvC houdt hierop toezicht. Het gaat daarbij niet alleen om de harde beheersmaatregelen maar ook maatregelen die appeleren aan het risicobesef en de moraal binnen de corporatie.

7. Risicomanagement

Risicomanagement helpt Viveste om haar doelstellingen te realiseren. Door voorbereid te zijn op mogelijke risico's en kansen ontstaat een zo realistisch mogelijk beeld van haalbare doelstellingen, zonder de continuïteit van de organisatie in gevaar te brengen.

Risicomanagement begint bij risicobewustzijn op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau binnen de organisatie. Binnen ieder proces moet hier aandacht voor zijn. Daarom zijn onze proceseigenaren verantwoordelijk voor de identificatie van de risico's, het treffen van effectieve beheersmaatregelen en het monitoren of de beheersmaatregelen afdoende zijn en waar nodig bijsturen. De input van de procesmedewerkers is daarbij van wezenlijk belang.

We kennen onze risicobereidheid als corporatie. De risicobereidheid voor het inzetten van ons maatschappelijk vermogen is laag, omdat we een maatschappelijk belang dienen.

7.1 Risico's in beeld

Viveste heeft, net als elke woningcorporatie, te maken met algemene risico's, zoals risico's rond politieke besluitvorming en renterisico. Bij de keuze voor strategische doelstellingen houden we rekening met specifieke strategische risico's. Daarom is ons risicomanagement gekoppeld aan onze missie en strategische thema's uit in het bedrijfsplan. In 2020 heeft een herijking van onze strategie plaatsgevonden, waarbij wij het advies van de visitatiecommissie ter harte hebben genomen, om te werken aan heldere strategische doelstellingen en een concrete invulling daarvan.

Onze kerntaak is het beschikbaar stellen van betaalbare woningen voor onze doelgroepen in het Kromme Rijngebied. Om dat te bereiken hebben we ons vermogen geïnvesteerd in een goede woningportefeuille. Dit vermogen houden wij in stand door behoedzame nieuwbouw, betaalbaar huurbeleid, goed onderhoud, sobere bedrijfsvoering en een passende leningenportefeuille. De risico's die we hierbij aangaan, zijn weloverwogen en (gegeven onze risicobereidheid) beperkt.

Strategiekaart

Een strategiekaart helpt ons om inzicht te krijgen in welke strategische keuzes de meeste risico's met zich meebrengen, maar helpt ook om de volledigheid van de risico's te bewaken. Daarbij hebben wij voor 2020 aansluiting gezocht bij de herijking van onze strategie. Dit ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:

Strategiekaart

	Regionale scope wonen	Nieuwe vormen van leefbaarheid	Het nieuwe organiseren	Financiële continuïteit
Portefeuillestrategie	<p><i>Kromme Rijn Wonen 2050</i> Portefeuillestrategie sluit aan op woonvisie van gemeenten (o.a. streefhuurbeleid en verkoopbeleid) (voldoende geschikte woningen: investeren in nieuwbouw, terugkoop Koopgarant en verbetering).</p> <p><i>Circulair en duurzaam Kromme Rijn</i> Verdere verduurzaming bij onderhoud en renovatie (Bijna) energieneutrale nieuwbouw (gasloos).</p> <p>A 5 11 6</p>	<p><i>Collectieve kracht & co-creatie</i> Passende woon-vormen bieden voor bewoners in een kwetsbare positie (verkennen woon/zorg-experiment).</p> <p>2 10</p> <p><i>Ontwikkeling steunende systemen</i> Verkennen kansen nieuwe woon-zorg/werkvormen.</p> <p><i>Levensdomeinen in samenhang</i></p>	<p><i>Nieuwe manier van werken</i> Asset-management Fusie.</p> <p>14</p> <p><i>Moderne dienstverlening</i> Door samenwerking op het gebied van nieuwbouw, beheer en onderhoud op zoek naar efficiencyvoordelen. Onderzoeken samenwerken WGZ/ Jutphaas/ Mitros.</p> <p><i>Datagedreven werken</i> GIS/data, Vabi, Sonar.</p> <p>B</p>	<p>Investeringen in ons vastgoed passen binnen de vereisten van het gezamenlijk beoordelingskader AW / WSW.</p> <p>A 12</p>
Sociale strategie	<p><i>Kromme Rijn Wonen 2050</i> Zorgwoningen voegen we toe in nauwe samenwerking met onze zorgpartners.</p> <p>2</p> <p><i>Circulair en duurzaam Kromme Rijn</i> Samenwerkingen met gemeenten/ontwikkelaars voor realisatie duurzame infrastructuur en bouw bij groot-schalige nieuwbouw & Wocozon/postcoderoos-projecten uitbreiden en werken met energie-ambassadeurs die bewoners interesseren voor duurzaamheidsmaatregelen.</p> <p>3 9</p>	<p><i>Collectieve kracht & co-creatie</i> Leefbare wijken en community building nieuwe vormen van bewonersparticipatie (bevorderen van zelfredzaamheid en samenredzaamheid).</p> <p>7</p> <p><i>Ontwikkeling steunende systemen</i> digitale hulpmiddelen inzetten om langer thuiswonen en participeren in de samenleving mogelijk te maken</p> <p><i>Levensdomeinen in samenhang</i> Social art, sociaal tuinieren, woon/zorgexperiment woongroepen.</p> <p>1</p>	<p><i>Nieuwe manier van werken</i> Signalering van kwetsbare bewoners, Buurtbemiddeling en Vroeg-er- op-af.</p> <p>4</p> <p><i>Moderne dienstverlening</i> Ontwikkelen van sociaal innovatieve experimenten, die kwetsbare groepen helpen en ouderen langer thuis kunnen blijven wonen / bewoners-participatie.</p> <p><i>Datagedreven werken</i></p> <p>1</p>	<p>Toekomstbestendig borgingsstelsel Het collectieve stelsel van woningcorporaties stat garant voor elkaar om de sector als één geheel in stand te houden (solidariteit, samen staan wij sterker!).</p>
Visie op dienstverlening/ waarde(n)gedreven organisatie	<p><i>Kromme Rijn Wonen 2050</i> Doorstroming op de woningmarkt stimuleren (o.a. Van Groot naar beter & seniorenvoorrangsregels).</p> <p>8</p> <p><i>Circulair en duurzaam Kromme Rijn</i> Innovatieve duurzaamheids-investeringen (circulair bouwen en CO2-neutraal vastgoed in 2050).</p>	<p><i>Collectieve kracht & co-creatie</i> Warme begeleiding toewijzing doelgroep, Budgetcoach, welzijnscoach.</p> <p>7</p> <p><i>Ontwikkeling steunende systemen</i> Leefbaarheidsmonitor.</p> <p>1</p> <p><i>Levensdomeinen in samenhang</i></p>	<p><i>Nieuwe manier van werken</i> Onze dienstverlening vanuit onze huidige kantoren herijken, waardengedreven organisatie, projectmatig werken, Fusie.</p> <p>E</p> <p><i>Moderne dienstverlening</i> Opzetten klachtenmanagements, Shared Service Centre.</p> <p>13</p> <p><i>Datagedreven werken</i> Datagedreven ontwikkelen en werken.</p> <p>G</p>	<p>Wij zijn betrouwbaar, nemen geen onnodige risico's (voldoen minimaal aan de financiële ratio's) van het gezamenlijk beoordelingskader AW / WSW.</p> <p>F</p>

Hieronder wordt kort ingegaan op de gesignaleerde risico's op de strategiekaart, waarin wij onderscheid maken tussen de algemene risico's en specifiek voor Viveste gegeven haar strategische keuzes. Groen is een beperkt risico, oranje gemiddeld en rood hoog.

Algemene risico's

	Risico	Beheersmaatregel
A	Door de sterk stijgende bouwkosten, stijgen de onderhouds- en investeringskosten in het vastgoed sterker dan gepland. Hierdoor daalt het rendement op de investeringen die wel doorgaan. Door het lagere rendement heeft dit een negatief effect op de toekomstige investeringsruimte, waardoor er minder strategische doelstellingen kunnen worden gerealiseerd (imagoschade).	Toetsen of de strategische doelstellingen in gevaar komen door scenario's met hogere bouwkosten in te rekenen en indien nodig doelstellingen daarop aanpassen, zodat die haalbaar blijven, ook bij een hogere stijging van de bouwkosten.
B	Overvolle agenda's bij kwalitatief goede aannemers zorgen voor druk op het snel leveren van reparaties en mutatieonderhoud. Aannemers kiezen voor de meest lucratieve opdrachten, waardoor de rest van de opdrachten moet wachten. Reparatieverzoeken kunnen hierdoor langer op zich laten wachten met als gevolg ontevredenheid onder huurders, maar ook kans op langere mutatieleegstand	Vooraf afspraken vastleggen met onze vaste ketenpartners/aannemers binnen welke termijn het onderhoud wordt uitgevoerd (desnoods boetes vastleggen in afspraken). Intern het werk zo snel mogelijk uitzetten en doorlopend monitoren op tijdige uitvoer van het onderhoud en aannemers aanspreken wanneer vertraging optreedt.
C	Bij het doorzetten van de CO ₂ -routekaart kunnen woningcorporaties in financiële nood komen, gegeven de andere strategische doelstellingen waar zij zich toe verplichten. Onzekerheid over technische ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid, geeft onzekerheid over de te maken keuzes. Als de duurzaamheidsdoelstellingen niet wordt gehaald, dreigt imagoschade.	In het bedrijfsplan haalbare strategische doelstellingen formuleren (no regret maatregelen) en afhankelijkheden of onzekerheden benoemen bij de doelstellingen en een voorbehoud opnemen dat de investeringsruimte dwingt tot het maken van keuzes tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid. Door jaarlijks te monitoren op de beschikbare investeringsruimte, de doelstellingen daarop aanpassen.
D	De vastgoedportefeuille sluit, op de lange termijn, niet aan op de woonvisie. Door de (tijdelijke) grijze golf en de kleinere huishoudens wordt geïnvesteerd in kleinere appartementen en eengezinswoningen, maar is het de vraag of dit op de lange termijn nog steeds aansluit bij de behoefte.	Bouwen van vastgoed wat geschikt is voor meerdere doelgroepen of éénvoudig kan worden aangepast aan woonwensen maken de portefeuille flexibeler inzetbaar.
E	Imagoschade bij géén goedkeurende verklaring doordat niet voldaan is aan de vereisten van de OOB-status.	Zorgen dat de interne processen en controles op orde zijn en daarmee de processen up to date zijn beschreven en uitgevoerde controles zijn te volgen. Dit moet zichtbaar worden vastgelegd, zodat de externe accountant dit kan toetsen voor haar oordeel t.a.v. de OOB-status.
F	Door de verder stijgende leegwaarden stijgt de WOZ-waarden, waardoor met name de verhuurdersheffing verder stijgt, een effect jaarlijks dat terugkeert. Hierdoor daalt de jaarlijkse exploitatiekasstroom en de investeringsruimte van Viveste, waardoor minder strategische doelstellingen kunnen worden gerealiseerd.	Toetsen of de strategische doelstellingen in gevaar komen, door scenario's met hogere leegwaarden (en daarmee hogere verhuurdersheffing, OZB-lasten, enzovoort.) in te rekenen en indien nodig doelstellingen aanpassen zodat dit haalbaar blijft, ook bij een hogere stijging van de verhuurdersheffing (dit effect wordt gedempt door hogere verkoopopbrengsten).
G	Frauderisico i.v.m. steeds snellere ontwikkelingen op ICT gebied - kans op phishing-mail(persoonsfraude), gijzelen van de ICT-omgeving etc.	ICT-omgeving uitbesteed aan professionele partij, waarbij wij 'in the cloud' werken. Periodiek wordt de back-up en recovery-procedure getest bij één van hun klanten. Cruciaal om daarnaast medewerkers regelmatig te wijzen op de gevaren van internetfraude.

Bij de algemene risico's zijn de belangrijkste risico's van het invoeren van de obligo-verplichting door het WSW komen te vervallen. In 2020 heeft het WSW haar koers gewijzigd en in 2021 zal een verplichte roll-over lening worden aangegaan, die direct opeisbaar is door het WSW. Deze lening wordt opgenomen in de omvang van de bestaande leningportefeuille en is daarmee niet langer een risico, maar een feit. Dit heeft uiteraard wel gevolgen voor de omvang van de investeringsruimte, maar vormt voor Viveste geen gevaar voor de financiële continuïteit.

Daarnaast is in 2021 inmiddels binnen Aedes een oplossing gevonden voor de problemen bij collega-corporatie Vestia, waarbij is ingestemd om de dure leningen van Vestia te ruilen voor goedkopere leningen bij de collega-corporaties. De inschatting is dat dit ons dit ongeveer € 85.000 per jaar extra rente gedurende 40 jaar gaat kosten. In totaal dus ongeveer € 3,4 mln. Daarmee is ook dit geen risico meer, maar een feit.

Viveste risico's

	Risico	Beheersmaatregel
1	Geen maatschappelijk draagvlak voor hoogte leefbaarheidsuitgaven (imago-schade).	De geplande uitgaven opnemen in prestatieafspraken met gemeenten en huurdersbelangenverenigingen.
2	Specifiek zorgvastgoed kent relatief hoge investeringen, indien zorgpartijen de huur opzeggen is de kans op leegstand en/of lagere huuropbrengsten groter dan bij reguliere woningen.	Zorgvastgoed zo ontwikkelen dat reguliere verhuur mogelijk is bij leegstand en voor investeringen langlopende huurcontracten afsluiten.
3	Burgemeester en gemeentesecretaris zijn bijna gelijktijdig met een voormalige bestuurder van Viveste in Houten vertrokken en ook burgemeester en wethouder in Wijk bij Duurstede: vaste overleglijnen op hoogste niveau daarmee opnieuw opbouwen: kan vertragend werken bij besluitvorming.	Regelmatig bestuurlijk overleg houden, waardoor de relatie snel kan worden opgebouwd, maar ook snel kan worden geschakeld bij calamiteiten. Dit is in 2020 reeds in gang gezet en verbeterd.
4	Informatie delen met gemeente, politie, zorgpartijen, maar bewoners hebben wel zelfbeschikkingsrechten. Gevaar dat vanuit goede wil AVG niet wordt nageleefd.	Vooraf afspraken maken wat, hoe en met wie informatie mag worden gedeeld en daar waar nodig vooraf verwerkerovereenkomsten opstellen. Vanuit de wet mag er vanaf 1-1-2021 meer informatie worden gedeeld in het preventief voorkomen van opende schulden.
5	Discussie met gemeenten en huurdersbelangen over doelgroep middeninkomens, beschikbaarheid en betaalbaarheid vs. duurzaamheid (maatschappelijk draagvlak voor keuzes) waardoor niet tot prestatieafspraken kan worden gekomen.	Strategische keuzes bespreken en uitleggen wat wel en niet haalbaar is als organisatie (inzichten delen in waar de beperkingen liggen) en de hierbij gemaakte afspraken vastleggen en monitoren.
6	Gegeven de lange wachtlijsten verlies aan maatschappelijk draagvlak voor keuzes wanneer wij investeren in het verduurzamen van ons huidige bezit, ten koste van het (nog verder) uitbreiden van ons vastgoed voor woningzoekenden.	Strategische keuzes bespreken en uitleggen wat wel en niet haalbaar is als organisatie (inzichten delen in waar de beperkingen liggen).







7	Geen draagvlak onder bewoners voor oplossingen die worden bedacht en niet blijken te werken.	Bewoners betrekken en vragen om samen oplossingsrichtingen te bepalen.
8	Woningzoekenden begrijpen de regeling 'Van Groot Naar Beter' niet: zittende huurders krijgen eerder een woning toegewezen dan woningzoekenden die al jaren op een wachtlijst staan (maatschappelijk draagvlak voor keuzes).	Duidelijk uitleggen bij de regeling dat daarmee meer ruime woningen beschikbaar komen en het aantal vrijgekomen woningen per saldo niet wijzigt.
9	Wanneer duurzaamheidsmaatregelen voor huurders voelen als een verplichting, bestaat de kans dat huurders in verzet komen.	Mogelijkheden over verduurzaming, bij voorkeur door bewoners, uitleggen om positieve ervaringen te delen en huurders te enthousiasmeren.
10	Geen maatschappelijk draagvlak wijkbewoners bij het plaatsen van doelgroepen met extra zorg/begeleiding (Not in my backyard - houding) met als gevolg hogere leefbaarheidsuitgaven.	Goed vooraf voorlichten van wijkbewoners in samenwerking met zorgverleners, om uit te leggen op welke wijze ondersteuning zal worden geboden en in gesprek gaan om te vragen wat de wijkbewoners nodig hebben om het wel mogelijk te maken.
11	Woningen moeten ook op de lange termijn ingezet kunnen worden (voldoende onderhoud) voor de doelgroep of bewust voor de korte termijn bouwen.	Als beheersmaatregel investering en onderhoud afstemmen op gebruik en bij korte termijnbouw dan ook zo onderhoudsarm mogelijk, circulair en rendabel.
12	Aanbestedingsplicht dreigt voor corporaties vanuit EC. Nederlandse overheid heeft aangegeven dat woningcorporaties geen overheidsinstanties zijn en daarmee geen aanbestedingsplicht kennen, maar EC vindt van wel! Als aanbesteding verplicht wordt, heeft dit impact bij investeringsplannen: onnodige administratie, tijd en kosten (30 mln. p/j voor alle woco's: ca. € 150.000 p/j bij 100 woningen!).	Toetsen of met ingerekende scenario's van hogere kosten de strategische doelstellingen in gevaar komen en indien nodig doelstellingen bijstellen zodat die haalbaar blijven, ook wanneer deze kostenstijgingen zich voordoen.
13	Imagoschade wanneer klanten geen begrip hebben voor gewijzigde dienstverleningsconcept.	Klanten met verschillende achtergronden vragen om vooraf mee te denken over de inrichting van de toekomstige dienstverlening en te evalueren en bij te sturen.
14	Fusie kost veel tijd en aandacht van de organisatie, waardoor dienstverlening, klantbelangen en lopende projecten en doelstellingen minder aandacht krijgen omdat de organisatie te veel intern is gericht.	Heldere taakverdeling (proceseigenaren zijn verantwoordelijk) en projectmanagement inrichten, waarbij de organisatie moet worden ondersteund om dit zich eigen te maken.

Het risico van maatwerk door het WSW bij een hoger dan gemiddelde beleidswaarde is vervallen, als gevolg van de in 2020 uitgebrachte brief over het aangepaste toezichtskader AW/WSW, waarmee de beleidswaarde helder is ingericht en sturing op Loan-to-Value(LTV)-ratio duidelijk is geworden. Viveste heeft in haar beleid gekozen voor een koppeling van de LTV met de conjunctuur om schommelingen in de beleidswaarde op te kunnen vangen, waardoor de investeringsruimte niet direct verdwijnt bij een dalende beleidswaarde. Vandaar dat dit risico niet meer is opgenomen.

De aangekondigde huurverlaging hebben wij in de begroting als scenario een impact-analyse uitgevoerd, waaruit blijkt dat de toegezegde korting op de verhuurderheffing ongeveer kostenneutraal zou uitpakken, gebaseerd op een landelijk gemiddelde. Inmiddels hebben wij van de belastingdienst de huishoudens ontvangen die in aanmerking komen voor een huurverlaging. De eerste doorrekening komt hierbij op circa € 48.000 per maand uit, op jaarbasis is dit € 576.000. De korting op de verhuurderheffing was voor de begroting ingeschat op € 466.000. Per saldo kost Viveste dit dus circa € 110.000 per jaar aan lagere huuropbrengsten.

Daarnaast heeft het kabinet toegezegd, na de vierde motie in een jaar tijd, om vanwege corona de huur te bevriezen. Toegezegd is door het kabinet dat de sector gecompenseerd zal worden door een verlaging van de verhuurdersheffing, om de investeringsruimte te behouden. De verwachting is dat dit daarmee kostenneutraal kan worden doorgevoerd (verlaging huurinkomsten en verlaging verhuurderheffing).

Belangrijkste risico's op tactisch en operationeel niveau

Inschatting	Risico	Beheersmaatregel
	Imago risico	Voldoen aan wet- en regelgeving, zoals de implementatie van de AVG in 2018 en doorlopend asbestinventarisaties en preventieve legionella-controles.
	Personeelsrisico	Het team van Viveste heeft een relatief hoge gemiddelde leeftijd. Hierdoor is behoud van kennis een punt van aandacht in de toekomstige bezetting. Door tijdig jongere werknemers te werven, kunnen kennis en kunde tijdig worden overgedragen aan een nieuwe generatie en wordt het personeelsbestand beter verspreid over de leeftijdscategorieën.
	Fraude risico	Wij hanteren een integriteitscode, hebben een vertrouwenspersoon waar vooraf ook vragen binnenkomen over mogelijke belangenverstrengelingen. Qua soft-controls lijkt er daarmee sprake te zijn van voldoende bewustzijn onder het personeel. Het vierogenprincipe wordt verder goed bewaakt bij de facturencontrole en betalingen. Het inkoopbeleid wordt daarnaast ook regelmatig geactualiseerd.
	Financiële risico	Monitoren van de gevolgen van keuzes om te investeren in beschikbaarheid, betaalbaarheid en verduurzaming op de realisatie van onze financiële ratio's. Dat betekent keuzes maken.
	Renterisico	Opstellen treasury-jaarplan met meerjaren kasstroomprognose. Als renteverwachting hanteren wij de parameters van het WSW en laten deze toetsen aan de renteverwachting van onze treasury-adviseur. Nieuwe leningen worden zo afgesloten dat de aflossingsmomenten zo gelijkmatig mogelijk worden verspreid in de tijd.
	Datakwaliteit onvoldoende	Vierogenprincipe bij invoer van vaste gegevens van ons vastgoed, onze huurders en onze leveranciers.

Op operationeel niveau is voldoende aandacht voor risicomanagement binnen de organisatie, wat onder andere tot uiting komt in de projectplannen. Hierin is standaard een risicoparagraaf opgenomen. Het passend toewijzen en de inkomenstoets voor de verhuur wordt volgens de geldende regels uitgevoerd, evenals de verkopen. Door tussentijdse audits uit te voeren is dit risico laag. Risicobewustzijn wordt in ieder periodieke rapportage in een apart hoofdstuk behandeld. Hier worden de belangrijkste strategische risico's in kaart gebracht en passende beheersmaatregelen in besproken, om de risico's zoveel mogelijk te beperken.

7.2 Risico-analyse

Viveste kiest voor een lage risicobereidheid, wat is terug te zien in de belangrijkste risico's. De risico's met de grootste impact zijn vooral terug te vinden in de externe risico's. Omdat deze buiten de invloedssfeer van Viveste liggen, bestaan de beheersmaatregelen voornamelijk uit het voorbereid zijn op de mogelijke impact ervan, door scenario's in kaart te brengen over wat de mogelijke gevolgen zouden kunnen zijn. Gegeven het maatschappelijk belang is het géén optie om de andere keuze (stoppen met de activiteit) te overwegen.

Uit onze eigen beoordeling van de business risks zoals het WSW die hanteert, blijkt dat we op vijf van de 24 aandachtsgebieden een gemiddelde risicoscore hebben en één hoge (groot gedeelte van ons bezit ligt in één gemeente: Houten). Alle andere risicogebieden hebben een lage risicoscore. Het WSW heeft bevestigd dat wij een laag tot gemiddeld risicoprofiel hebben.

Viveste zal haar risicomanagement in 2021 verder professionaliseren, door met name haar risicomanagement verder te formaliseren en medewerkers te ondersteunen in de ontwikkeling van het risicobewustzijn.

8. Onze financiële continuïteit

Wij investeren in nieuwbouw, renovatie en duurzaamheid en verkopen woningen die niet passend zijn voor de doelgroep. Ons financieel beleid is gericht op continuïteit en het blijvend kunnen voldoen aan financiële verplichtingen. Daarbij zijn een gezonde balans, evenwichtige kasstromen en verantwoorde financiering onze uitgangspositie.

8.1 Financieel beleid

Wij werken met een financieel kader waarin parameters zijn geformuleerd voor kasstroom, eigen vermogen, vreemd vermogen, investeringen en rendement. Het kader sluit aan bij de door het WSW gehanteerde financiële ratio's.

In 2020 hebben we een nieuw afwegingskader voor investeringen opgesteld. Viveste kijkt zowel naar de maatschappelijke als de financiële kant van de investering. Ook kijken we naar de conjunctuur: bij een hoogconjunctuur willen we intern naar een maximale LTV van 65%, bij een normale conjunctuur een LTV van maximaal 75% en bij een laagconjunctuur maximaal 85%.

In 2020 voldoen we aan alle ratio's. De meerjarenprognose laat zien dat de komende jaren de ratio's ruim binnen de gestelde normen vallen.

Eis	Definitie
solvabiliteit >15%	De verhouding tussen de omvang van het eigen vermogen ten opzichte van het totale vermogen gewaardeerd tegen beleidswaarde.
dekkingsratio < 70%	De verhouding tussen de omvang van de geborgde leningen en het onderpand op basis van de marktwaarde.
loan to value < 85%	De verhouding tussen de omvang van het vreemd vermogen (lang en kort) ten opzichte van de beleidswaarde.
interest coverage ratio > 1,4	Geeft de renteverdien capaciteit welke wordt uitgedrukt als de operationele kasstroom ten opzichte van de rente uitgaven op het vreemd vermogen.

Prognose	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ICR	1.95	2,4	2,72	3,26	2,45	3,24
Minimum norm ICR DAEB	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4	1,4
Minimum norm ICR niet-DAEB	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8	1,8
Solvabiliteit marktwaarde (%)	78.1	77.7	77.9	77.2	76.1	75.6
Solvabiliteit beleidswaarde (%)	62,0	64.5	64,1	62.5	60.3	58.9
Minimum norm Solvabiliteit beleidswaarde DAEB (%)	20	20	20	20	20	20
Minimum norm Solvabiliteit beleidswaarde niet-DAEB (%)	40	40	40	40	40	40
Loan to Value beleidswaarde netto (%)	31.6	30.2	30.6	33.1	36.0	37.9
Maximum norm LTV beleidswaarde (%)	75	75	75	75	75	75
Dekkingsratio marktwaarde netto (%)	24.7	25.6	25.2	25.3	25.6	25.7
Maximum norm Dekkingsratio	70	70	70	70	70	70
Loan to Value WOZ-waarde netto (%)	14.9	14.6	14.0	14.8	15.8	16.5
Loan to Value leegwaarde netto (%)	13.3	12.8	12.8	13.6	14.7	15.4

We willen de komende jaren gemiddeld 100 verhuureenheden toevoegen aan ons bezit. Daarnaast is een aantal renovatieprojecten gepland. Om dit te kunnen realiseren verkopen we woningen uit de DAEB en niet-DAEB voorraad die niet passend zijn in ons bezit en zetten we de operationele kasstroom in. Waar nodig wordt externe financiering aangetrokken. Macro economische ontwikkelingen zoals recessie, renteverandering of politieke wijzigingen kunnen van invloed zijn op de te realiseren doelstellingen. Beschikbaarheid van bouwgrond en de mogelijkheid om niet passende

woningen te verkopen zijn dichterbij huis factoren die van invloed zijn op de te realiseren doelstellingen. Vooralnog ziet het investerings- en financieringsprogramma er als volgt uit:

Investering, verkoop en financiering					
	2021	2022	2023		2021
Nieuwbouw	14.433	18.365	34.066	Nieuwbouw	14.433
Aankoop woningen	2.800	2.450	2.100	Aankoop woningen	2.800
Renovatie	80	2.840	5.059	Renovatie	80
Verkoop woningen	-12.075	-12.435	-13.613	Verkoop woningen	-12.075
Per saldo investering	5.238	11.220	27.612	Per saldo investering	5.238
Mutatie leningen	-6.848	5.566	20.766	Mutatie leningen	-6.848

8.2 Jaarresultaat

Winst- en verliesrekening

(categoriaal x EUR 1.000)	Realisatie 2020	Begroting 2020	Vershil	Realisatie 2019
Bedrijfsopbrengsten				
Huuropbrengsten	52.718	52.381	337	51.277
Opbrengsten servicecontracten	1.391	1.527	-136	1.518
Resultaat verkoop vastgoed	2.886	5.315	-2.429	2.961
Geactiveerde productie eigen bedrijf	0	0	0	0
Overige bedrijfsopbrengsten	53	135	-82	230
Som der bedrijfsopbrengsten	57.048	59.358	-2.310	55.986
Bedrijfslasten				
Afschrijvingen MVA	-230	-256	26	-250
Overige waardeveranderingen/ ORT	-417	-6.899	6.483	4.233
Lonen en salarissen	-2.985	-3.042	57	-2.648
Inhuur personeel	-919	-740	-178	-1.349
Sociale lasten	-465	-498	33	-433
Pensioenlasten	-496	-505	9	-420
Overige personeelslasten	-264	-500	236	-308
Niet planmatig onderhoud	-2.088	-1.750	-338	-2.359
Planmatig onderhoud	-8.688	-12.061	3.374	-7.501
Leefbaarheid	-126	-406	280	-178
Lasten servicecontracten	-1.466	-1.542	76	-1.666
Verhuurderheffing	-6.784	-6.793	9	-6.203
Overige bedrijfslasten	-4.921	-6.139	1.218	-4.949
Som der bedrijfslasten	-29.848	-41.131	11.283	-24.030
Bedrijfsresultaat	27.200	18.227	8.974	31.956
Mutatie marktwaarde	90.087	23.639	66.448	71.200
Financiële baten en lasten				
Rentebaten	97	0	97	80
Waardeverandering derivaat	-7.053	0	-7.053	-7.944
Rentelasten	-7.842	-7.792	-50	-8.676
Saldo financiële baten en lasten	-14.798	-7.792	-7.006	-16.539
Resultaat voor belastingen	102.489	34.074	68.415	86.617
Belastingen	-3.570	-2.998	-572	-5.227
Resultaat na belastingen	98.919	31.076	67.844	81.390

Hieronder volgt een toelichting op een aantal posten van de Winst- en Verliesrekening.

Verkoopresultaat

Door de lagere aantallen verkopen is het verkoopresultaat € 2,4 miljoen lager dan begroot. De opbrengst per woning is 9% hoger dan begroot.

Overige bedrijfsopbrengsten

Vanaf 1 januari 2020 beheert Viveste de woningen voor Lekstede Wonen niet meer. Deze opbrengst was wel begroot. Wel is er dit jaar meer uren doorbelast aan collega corporaties.

Onder de post 'Overige bedrijfsopbrengsten' valt ook de het resultaat van de zonnepanelen die via Wocozon worden aangebracht. Doordat er dit jaar veel meterkasten vervangen moesten worden, is het resultaat € 131.000 negatief. In de begroting was een negatief resultaat begroot van € 8.000.

Overige waardeveranderingen/ORT

In de begroting 2020 is rekening gehouden met de Onrendabele toppen (ORT) van de projecten Eikenhout, Hofstad en Wijkhuislocatie. De specificatie van de onrendabele toppen is:

Eikenhout	720.000
Hofstad	2.760.000
Terug ORT 't Spool	-789.000
Terugname ORT door hogere marktwaarde	-2.455.000
ORT aankoop koopgarantwoning	95.000
ORt extra investeringen	-30.000
Afboeking niet doorgegangene projecten	188.000
Terugname ORT door verschuiving van niet-daeb naar daeb	-72.000
	417.000

Ten laste van het resultaat over 2020 zijn alleen de onrendabel toppen van Eikenhout en Hofstad gebracht. Het project Wijkhuislocatie is nog niet geformaliseerd, dus dat wordt in 2021 ten laste van het resultaat gebracht.

De verwachte stichtingskosten van Eikenhout en Hofstad zijn verlaagd met de terug te ontvangen verhuurdersheffing, waardoor de afboeking lager is dan begroot.

Door de verhoging van de marktwaarde heeft er een terugname van eerder onrendabele toppen plaatsgevonden.

In 2020 is in het DO besloten om de kosten die gemaakt zijn voor de ontwikkeling van het voormalig postkantoor ten laste van het resultaat te brengen. Daarnaast is een aantal projecten niet doorgegaan en deze zijn kosten afgeboekt.

Onderhoud

Voor planmatig onderhoud was € 12,1 miljoen begroot en is € 8,7 miljoen gerealiseerd. Het verschil van - € 3,4 miljoen is met name ontstaan doordat grootschalig onderhoud niet door kon gaan vanwege corona. We konden niet bij onze huurders in de woning voor vervanging van keuken, douche en/of toilet. Daarmee is een bedrag van € 1,7 miljoen doorgeschoven.

Eveneens is voor € 1,7 miljoen doorgeschoven voor onderhoud dat nog niet uitgevoerd hoefde te worden vanwege voldoende kwaliteit. Dat zal worden meegenomen in toekomstige renovaties (deels als investering).

Inleenkrachten

Gedurende het jaar is het budget dat vrijkwam doordat een aantal vacatures nog niet is opgevuld, besteed aan inhuurkrachten.

Overige personeelskosten

De werkelijke kosten zijn lager dan begroot en dat zit met name in de opleidingskosten, omdat organisatieontwikkeling, agressie trainingen en social mediatrainingen niet konden doorgegaan. De ziekteverzuimverzekering is per 1 januari 2020 beëindigd.

Leefbaarheid

Het budget voor ontwikkelen van een platform en de ontwikkeling van het ruilmiddel is niet gebruikt. Dit budget was € 200.000.

Overige bedrijfslasten

De grootste afwijkingen zijn ontstaan uit de volgende posten:

- Voor inleenkrachten ICT is € 421.000 minder uitgegeven dan begroot. Een aantal projecten is dit jaar niet uitgevoerd en doorgeschoven naar 2021;
- De heffing Saneringssteun van € 524.000 wordt dit jaar niet geheven;
- Advieskosten zijn lager dan begroot, omdat een aantal projecten ter waarde van € 75.000 nog niet is gestart en het bedrag voor de fusiekosten was € 95.000 te hoog begroot.

Waardeveranderingen derivaat

Door de daling van 12 maands euribor moeten we dit jaar weer € 7 miljoen ten laste van het resultaat brengen. Daar was in de begroting geen rekening meegehouden.

Kasstroomoverzicht

	2020	2019
Operationele activiteiten		
Ontvangsten		
Huurontvangsten	52.873	51.487
Vergoedingen	1.391	1.509
Overige bedrijfsontvangsten	53	294
Renteontvangsten	112	24
Saldo ingaande kasstromen	54.429	53.314
Uitgaven		
Personeelsuitgaven	3.916	3.823
Onderhoudsuitgaven	11.019	11.165
Overige bedrijfsuitgaven	7.586	7.942
Renteuitgaven	8.317	9.125
Sectorspecifieke heffing	57	45
Verhuurderheffing	6.784	6.203
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	125	161
Vennootschapsbelasting	8.600	11.421
Saldo uitgaande kasstromen	46.404	49.885
Kasstroom uit operationele activiteiten	8.025	3.429
(Des)investeringsactiviteiten		
Ontvangsten		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	8.515	11.236
Verkoopontvangsten woongelegenheden (VOV) na inkoop in dpi periode	-	480
Investeringsontvangsten overig	-	1.603
Saldo ingaande kasstroom	8.515	13.319
Uitgaven		
Nieuwbouw, huur woon- en niet woongelegenheden	2.439	5.112
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	361	311
Aankoop woon- en niet woongelegenheden	3.377	3.539
Nieuwbouw verkoop, woon- en niet woongelegenheden	16	8
Aankoop woongelegenheden (VOV) voor doorverkoop	-	382
Investerings overig	52	20
Externe kosten bij verkoop	114	164
Saldo uitgaande kasstroom	6.359	9.536
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten	2.156	3.783
Financieringsactiviteiten		
Ontvangsten		
Nieuwe te borgen leningen/opname roll over	13.400	19.000
Saldo ingaande kasstroom	13.400	19.000
Uitgaven		
Aflossing geborgde leningen	22.057	27.661
Aflossing ongeborgde leningen	-	-
Saldo uitgaande kasstroom	22.057	27.661
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	-8.657	-8.661
Mutatie liquide middelen	1.524	-1.449

Liquide middelen per 1 januari	4.855	6.304
Mutatie liquide middelen	1.524	-1.449
Liquide middelen per 31 december	6.379	4.855

De kasstroom uit operationele activiteiten is ten opzichte van voorgaand boekjaar gestegen met € 4,6 miljoen. Dit is hoofdzakelijk te verklaren door de lagere uitgaven vennootschapsbelasting van € 2,8 miljoen en de hogere huuropbrengsten van 1,4 miljoen.

8.3 Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaarde

Het jaar 2020 kenmerkt zich wederom door een sterk aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2019. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. Voor de woningportefeuille van Viveste heeft dit tot een stijging van de marktwaarde geleid. De totale omvang van de portefeuille is met € 94 miljoen gegroeid naar een waarde van € 1.264 miljoen. Dit betreft een waardegroei van 8%.

De positieve waardeontwikkeling is vooral het gevolg van een verder aangetrokken koopmarkt, waarin de toegenomen vraag en krapte resulteren in een leegwaarde groei per m² van onze vastgoedportefeuille. De lage rentestand is hier mede een bepalende factor in.

8.4 Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de beleidswaarde

De ontwikkeling van de beleidswaarde wordt deels beïnvloed door de ontwikkeling van de marktwaarde in verhuurde staat die hiervoor is toegelicht, omdat de beleidswaarde de marktwaarde als vertrekpunt neemt. Bij het opstellen van de jaarrekening maakt het bestuur diverse 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 en tevens betreft dit de grootste schattingspost waar het bestuur een inschatting over moet maken voor de jaarrekening.

Verdere ontwikkeling van dit waardebegrip zal kunnen leiden tot aanpassingen in de beleidswaarde in komende perioden, onder meer samenhangend met:

- Aanpassing van de huurstijgingsparameter: bij bepaling van de beleidswaarde is de (bij mutatie van de woning te realiseren) markthuur aangepast naar de streefhuur. In de praktijk bepaalt Viveste bij mutatie de nieuwe huur mede rekening houdend met passend toewijzen en afspraken met de huurdersvertegenwoordiging over huursomstijging. Dit betekent dat de ingerekende streefhuur niet c.q. niet altijd direct bij mutatie wordt gerealiseerd, waarbij als 'afslag' de beste schatting is verwerkt.
- Bepaling van de toegepaste disconteringsvoet, welke ultimo 2020 in de beleidswaardebepaling niet is aangepast ten opzichte van de in het 'Handboek modelmatig waarderen marktwaarde 2020' opgenomen disconteringsvoet voor het type vastgoedbezit en regio waarin Viveste actief is. Dit ondanks dat door het in de beleidswaarde inrekenen van een lagere huur (betaalbaarheid) en hogere kwaliteit (onderhoud) een lager risicoprofiel kan worden verondersteld.
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van onderhoudskosten versus investeringen en/of toerekening van niet direct vastgoedgerelateerde bedrijfslasten.
- Toepassing van nadere standaardisatie voor bepaling van beheerskosten.

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

Per 31 december 2020 is in totaal € 765 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in de overige reserves begrepen (2019: € 678 miljoen) 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 waarderen' bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet

voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van Viveste. De mogelijkheden voor de corporatie om vrijelijk door (complexgewijze) verkoop of huurstijgingen de marktwaarde in verhuurde staat van het DAEB-bezit in exploitatie te realiseren zijn beperkt door wettelijke maatregelen en maatschappelijke ontwikkelingen, zoals demografie en ontwikkeling van de behoefte aan sociale (DAEB) huurwoningen. Omdat de doelstelling van de corporatie is om duurzaam te voorzien in passende huisvesting voor hen die daar niet zelf in kunnen voorzien, zal van het vastgoed in exploitatie slechts een beperkt deel vervreemd worden. Daarnaast zal bij mutatie van de woning slechts in uitzonderingssituaties de huur worden verhoogd tot de markthuur en zijn de werkelijke onderhouds- en beheerslasten hoger dan ingerekend in de marktwaarde, voortvloeiend uit de beoogde kwaliteit- en beheersituatie van de corporatie.

Dit betekent dat slechts een deel van de in de jaarrekening verantwoorde marktwaarde (en daarmee van het eigen vermogen) in de toekomst zal worden gerealiseerd. Het bestuur van Viveste 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 DAEB-bezit in exploitatie en de marktwaarde in verhuurde staat van dit bezit en bedraagt circa € 547 miljoen. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2020 bestaat uit de volgende onderdelen:

	x € 1000,-	x € 1000,-
Marktwaarde verhuurde staat		1.134.148
Beschikbaarheid (doorexploiteren)	49.761	
Betaalbaarheid (huren)	-534.175	
Kwaliteit (onderhoud)	-44.387	
Beheer (beheerkosten)	-18.456	
	-547.257	
Beleidswaarde		586.891

Dit impliceert dat circa 52% van het totale eigen vermogen niet of eerst op zeer lange termijn realiseerbaar is. Gezien de volatiliteit van (met name) de beleidswaarde, is dit aan fluctuaties onderhevig.

8.6 Treasury management

De activiteiten van Viveste worden in belangrijke mate extern gefinancierd. Bij het aantrekken en aflossen van leningen worden wij bijgestaan door een externe partij, gespecialiseerd in financiering gericht op woningcorporaties. Deze partij neemt ook zitting in de treasurycommissie.

De belangrijkste doelstellingen van het treasury-management zijn het waarborgen van een blijvende toegang tot de kapitaalmarkt, het beheersen van financiële risico's, het realiseren van zo laag mogelijke rentekosten en het zekerstellen van voldoende liquiditeit. In 2020 hebben we ruim € 22,1 miljoen van onze leningenportefeuille afgelost en € 7 miljoen nieuwe leningen aangetrokken. De aflossingen bestonden voor € 16 miljoen uit eindaflossing bij herfinanciering en voor de resterende € 6,1 miljoen uit jaarlijkse aflossingen.

8.7 Externe toezichthouders

Autoriteit Woningcorporaties (AW)

Op grond van artikel 61 lid 2 en 3 van de Woningwet beoordeelt de Autoriteit woningcorporaties (Aw) Viveste jaarlijks integraal. De Aw maakt hierbij onder andere gebruik van de verantwoordingsinformatie (dVi), de prognose-informatie (dPi), jaarverslag, jaarrekening, stukken van de accountant. Het integrale toezicht is gericht op de governance, integriteit, rechtmatigheid en de bescherming van het maatschappelijk vermogen. Hierbij wordt het functioneren van de corporatie in samenhang gezien en afgezet tegen normen (vanuit wetgeving en beleidsregels) en ons risicoprofiel. Op grond van de beoordeling 2020 heeft de Aw geen aanleiding tot het doen van interventies.

Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW)

Het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) verstrekt borging voor aangetrokken en aan te trekken leningen. Ieder jaar stelt zij het borgingsplafond vast, het maximale bedrag dat aan geborgde leningen kan worden verkregen. Het WSW heeft het borgingsplafond voor 2020 tot en met 2022 vastgesteld op basis van de financieringsbehoefte gebaseerd op de ingediende verslagstaten 2020, de zogenaamde dPi. Op basis hiervan hebben wij financiering voor alle geplande activiteiten in 2020 kunnen aantrekken via de verkoopopbrengsten en is geen aanvullende financieringsbehoefte geweest die geleid hebben tot het aantrekken van aanvullende geborgde leningen in 2020.

8.8 Bijzonderheden na einde boekjaar

Eénmalige huurverlaging

De éénmalig huurverlaging is in maart 2021 doorgerekend en levert een totale huurverlaging op van € 47.700,00 per maand op. We gaan deze huurverlaging per 1 mei 2021 doorvoeren. De totale daling komt hiermee uit op € 376.00,00

Dit bedrag is bepaald naar aanleiding van het bestand, dat wij van de belastingdienst ontvangen hebben. Ook verwachten wij nog huurverlagingsverzoeken van huurders, die na 2019 te maken hebben gehad met een inkomstendaling. De verlaagde verhuurdersheffing wordt door de verlaagde percentages verlaagd met € 438.000,00 voor 2021.

Geen huurverhoging

Het kabinet heeft in maart 2021 besloten, dat de huren van de gereguleerde huurwoningen per 1 juli 2021 niet verhoogd mogen worden. Het kabinet heeft toegezegd het nadelige effect hiervan op de investeringsruimte te zullen compenseren.

Dit houdt in dat de ingerekende huuropbrengsten zullen dalen, maar de verhuurdersheffing ook, waardoor de kasstroom per saldo gelijk zal blijven.

Vestia-deal

Op het Aedes-congres heeft 88% van de deelnemende corporaties zich geschaard achter de 'Vestia-deal' om de dure leningen van Vestia te ruilen met goedkopere leningen van de andere woningcorporaties in Nederland.

Per saldo betekent dit voor Viveste op basis van een schatting dat gedurende 40 jaar de rentekosten voor Viveste ca. € 85.000 zullen stijgen. Per saldo een verlaging van de toekomstige investeringsruimte van ca. € 3,4 mln.

Het heeft nauwelijks effect op de financiële ratio's van Viveste, dus de continuïteit komt hier niet mee in gevaar.

Leningen

Verder is een roll-over lening ter grootte van € 8 mln. van de NWB naar BNG per 1-1-2021 overgegaan tegen gunstigere voorwaarden.

De lening loopt tot 1 december 2027 en heeft een rentetarief van 1 maands Euribor.

9. Bestuursverklaring

Het bestuur van Viveste verklaart dat Viveste in 2020 uitsluitend werkzaam is geweest op het gebied van de volkshuisvesting. De batige saldi zijn uitsluitend bestemd voor werkzaamheden op het gebied van de volkshuisvesting.

Bunnik, 20 april 2021

B. Nieuwerth
Directeur-bestuurder

10. Verslag van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het bestuur en op de algemene gang van zaken bij Viveste. Ook staat hij de directeur-bestuurder als sparringpartner met advies terzijde en is werkgever van het bestuur. Belangrijke onderwerpen voor de Raad van Commissarissen in 2020 waren de herijking van de portefeuillestrategie van Viveste in relatie tot de regionale woonopgave, de strategieontwikkeling op een aantal andere thema's (dienstverlening, sociale strategie en duurzaamheid), de voortgang van de nieuwbouwprojecten en de uitkomsten van de visitatie. In het licht van de ontwikkelingen in de regio heeft de Raad van Commissarissen dit jaar aandacht nadrukkelijk besteed aan strategische samenwerking, in het bijzonder het onderzoeken van de meerwaarde van fusie met Woongoed Zeist.

10.1 Over besturen en toezicht houden

De Governancecode en de Woningwet

De Raad van Commissarissen hecht groot belang aan goed, verantwoord en transparant bestuur en Toezicht, en ziet er op toe dat Viveste de principes van de Governancecode en de bepalingen van de Woningwet naleeft. Er is geen sprake van afwijkingen van de code die om toelichting vragen.

10.2 Verantwoordelijkheden raad van commissarissen

Toezichthouder, werkgever, adviseur/klankbord

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het functioneren van de directeur-bestuurder en de algemene gang van zaken binnen Viveste. De Raad van Commissarissen adviseert het bestuur gevraagd en ongevraagd, is verantwoordelijk voor de (her)benoeming, eventuele schorsing en ontslag van het bestuur en stelt de beoordeling en arbeidsvoorwaarden vast. De Raad van Commissarissen geeft de accountant opdracht voor de controle van de jaarstukken en keurt de opdrachtverlening voor de visitatie goed.

Legitimatie

De Raad van Commissarissen handelt op basis van de bevoegdheden die in de statuten zijn omschreven. In het reglement Raad van Commissarissen staat zijn werkwijze beschreven. Hierin is ook opgenomen dat de Raad van Commissarissen met commissies werkt: de selectie- en remuneratiecommissie en de auditcommissie. De commissies adviseren de Raad van Commissarissen over onderwerpen die binnen hun taakgebied vallen en bereiden de besluitvorming voor. Dit laat de verantwoordelijkheid voor de besluitvorming van en door de Raad van Commissarissen onverlet. Naast de beide commissies kent de Raad van Commissarissen een klankbordgroep Vastgoed, die de behandeling van vastgoedgerelateerde vraagstukken voorbereidt.

Toezichtskader

Bij het uitoefenen van zijn taken hanteert de Raad van Commissarissen een toezichts- en toetsingskader. Dit bestaat uit de Governancecode, de statuten, het reglement Raad van Commissarissen, het reglement financieel beleid en beheer, het verbindingsstatuut, het treasurystatuut en financieel kader en het integriteitsbeleid- en de klokkenluidersregeling. Daarnaast omvat het de besturings- en beheersingskaders, zoals het ondernemingsplan, de (meerjaren)begroting, het investeringsstatuut, het portefeuilleplan, het huurbeleid, het verkoopbeleid en het treasury-jaarplan.

10.3 Verslag vanuit de toezichthoudende rol

Eigen visie op toezicht

De Raad van Commissarissen heeft zijn visie op de maatschappelijke rol en opdracht van Viveste en zijn visie op toezichthouden beschreven in het document 'Viveste - eigenwijs verbonden'. In deze visie wordt beschreven vanuit welk ideaal en op basis van welke uitgangspunten de Raad van Commissarissen toegevoegde waarde aan de besturing van Viveste wil leveren. Tevens is daarin opgenomen wat de raad nodig heeft om die toegevoegde waarde te kunnen realiseren. De Raad van Commissarissen van Viveste richt zich bij zijn toezicht vooral op het bewaken van de maatschappelijke doelstellingen passend binnen de statuten, visie en missie van de corporatie en

uitgewerkt in het ondernemingsplan. Bij de vervulling van hun taak richten de commissarissen zich naar het belang van de corporatie, naar het te behartigen maatschappelijk belang en naar het belang van de betrokken belanghebbenden, primair de bewoners en woningzoekenden en de gemeenten in het werkgebied van Viveste.

Toezicht op strategie

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de inhoud van de strategie van Viveste en de mate waarin deze wordt gerealiseerd. De Raad van Commissarissen volgt de voortgang via de periodieke vergaderingen waarin de bestuurder rapporteert over behaalde resultaten en de verdere voortgang.

Toezicht op financiële en operationele prestaties en beheersing van risico's

De Raad van Commissarissen heeft een auditcommissie. Deze commissie rapporteert haar bevindingen aan de Raad van Commissarissen en adviseert de directeur-bestuurder(s) onder andere over financiën, prestatie- en risicomanagement (inclusief interne beheersing) en treasury. De auditcommissie bespreekt het controleplan van de controller en de rapportages over de voortgang daarvan. De controller informeert de Raad van Commissarissen gevraagd en ongevraagd bij belangrijke afwijkingen. Tenslotte bespreekt de auditcommissie het auditplan van de accountant en geeft hiervoor input. In de auditcommissie zijn de jaarrekening 2019, het jaarverslag 2019 en het accountantsverslag besproken met de directeur-bestuurder in het bijzijn van de accountant. Daarnaast is in de auditcommissie als voorbereiding op de verantwoording over 2020 onder andere het auditplan 2020 (en de opdracht aan de accountant) besproken. Het ondernemingsplan en de begroting 2021, inclusief de meerjarenprognose, zijn op 8 december 2020 door de Raad van Commissarissen goedgekeurd.

Via de periodieke rapportages ontvangt de Raad van Commissarissen en de auditcommissie informatie over de ontwikkeling van de financiële en niet-financiële prestaties. Onder andere op basis van informatie van de accountant, het bestuur en de controller komt de Raad van Commissarissen tot het oordeel dat Viveste financieel gezond is.

Toezicht op maatschappelijke en volkshuisvestelijke prestaties

De Raad van Commissarissen is in 2020 periodiek geïnformeerd over de (voortgang in de) prestatieafspraken met de diverse gemeenten in het werkgebied van Viveste en over de omgang met belanghebbenden. Het bod op de prestatieafspraken aan de diverse gemeenten is ter goedkeuring voorgelegd.

Toezicht op de stakeholderdialoog

De commissarissen voerden periodiek overleg met de huurdersvereniging. De jaarlijkse bijeenkomst met stakeholders, de 'Visietafels', kon door de coronabeperkingen dit jaar helaas geen doorgang vinden. In 2020 is Viveste in conflict geraakt met Huurders AdviesRaad Houten (HAR). De Raad van Commissarissen heeft zich – samen met een wethouder van gemeente Houten – actief ingezet om de relatie te herstellen.

Opdrachtgeverschap externe accountant

BDO Audit & Assurance B.V. is de externe accountant van Viveste. Periodiek wordt de Raad van Commissarissen door de accountant geïnformeerd. Met name naar aanleiding van de interim- en jaarrekeningcontrole.

10.4 Raad van Commissarissen in werkgeversrol

Invulling werkgeversrol bestuur

De Raad van Commissarissen vervult de werkgeversrol van de directeur-bestuurder. Als beloningsbeleid van het bestuur volgt de Raad van Commissarissen de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties en de Wet Normering Topinkomens. Daarbij wordt jaarlijks een beoordelingsgesprek met de directeur-bestuurder gevoerd en de beloning voor het nieuwe jaar vastgesteld. Aan de directeur-bestuurder zijn geen persoonlijke leningen, garanties, en dergelijke verstrekt. In het afgelopen jaar is er geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen dan wel transacties waarin tegenstrijdige belangen zouden kunnen spelen met betrekking tot de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder heeft ook zijn nevenfuncties afgestemd met de Raad van Commissarissen.

De remuneratiecommissie treedt namens de Raad van Commissarissen op als eerste gesprekspartner voor de directeur-bestuurder bij tussentijdse reflectie. Ook bereidt de commissie de jaarlijkse beoordeling en prestatieafspraken voor. Hiervoor heeft de commissie in 2020 mede gebruik gemaakt van input uit de gesprekken die door de verschillende RvC-leden zijn gevoerd met de Ondernemingsraad, het Managementteam en de besturen van de Huurdersbelangenorganisaties.

Organisatiecultuur

Er was in 2020 geen sprake van integriteitsmeldingen of belangenverstrengeling.

10.5 Over de Raad van Commissarissen

Samenstelling

De Raad van Commissarissen is pluriform samengesteld. De Raad van Commissarissen bestaat uit leden met specifieke deskundigheid op terreinen als volkshuisvesting, financiën en bedrijfseconomie, vastgoedmanagement en –ontwikkeling, en management en organisatie. De Raad van Commissarissen borgt dat diverse leden ook een regionale binding hebben. Naast hun specifieke deskundigheid zijn de leden op alle terreinen voldoende deskundig om de hoofdlijnen van het totale beleid te kunnen beoordelen. De leden zijn benoemd aan de hand van een profielschets.

RvC-lid	(Neven)functie(s)	Benoemd tot	
dhr. A.A. Bleijenberg – voorzitter	eigenaar Habari Consulting, van daaruit bestuurlijke functies in de zorgsector <u>Nevenfuncties:</u> - lid Raad van Toezicht Stadsring 51 Amersfoort (schuldhulpverlening)	1-4-2023	(niet herkiesbaar)
mw. E. Brakké-Ingenhuls	financieel adviseur <u>Nevenfuncties:</u> - geen	16-12-2021	(niet herkiesbaar)
dhr. L. van Garderen	directeur Joinson & Spice B.V., auditors and accountants TMT <u>Nevenfuncties:</u> - Lid Raad van Commissarissen woningcorporatie Parteon te Wormerveer	31-12-2020	(niet herkiesbaar)
mw. I.B. Oelen	Directeur bestuurder Mytylschool Gabriel <u>Nevenfuncties:</u> - vz RvT Stg. Kinderopvang Gorinchem - vz bestuur LOOK (landelijk netwerk onderwijs en kinderrevalidatie)	1-1-2023	(niet herkiesbaar)
dhr. P.L. Siebers – vice-voorzitter	Lid Raad van Bestuur Zorginstituut Nederland	1-1-2022	(niet herkiesbaar)

In de vergadering van 8 december 2020 heeft Raad van Commissarissen onder dankzegging voor zijn bijdrage aan Viveste afscheid genomen van de heer Van Garderen. Met het oog op de intentie tot fusie met Woongoed Zeist is de per 1 januari 2021 ontstane vacature vooralsnog niet ingevuld.

Integriteit en onafhankelijkheid

Alle leden van de Raad van Commissarissen zijn onafhankelijk van Viveste (conform artikel 30.6 van de Woningwet) conform de criteria van de Governancecode (bepaling III.22).

Aanspreekbaarheid

De Raad van Commissarissen hecht grote waarde aan zijn aanspreekbaarheid. Een ieder is uitgenodigd zich tot de Raad van Commissarissen te wenden als daartoe aanleiding is.

Zelfevaluatie

Op 7 april 2020 besprak de Raad van Commissarissen de uitkomsten van de visitatie onder begeleiding van de heer W.D. van Leeuwen (zelfstandig adviseur governance en oud-voorzitter Aedes), die in 2019 ook de zelfevaluatie begeleidde. De heer Van Leeuwen bracht de inzichten uit visitatierapport en zelfevaluatie 2019 samen in vier thema's: langetermijnvisie, staat van de organisatie, zichtbaarheid van beleid en betrokkenheid van belanghebbenden, de Raad van

Commissarissen als klankbord voor bestuurder. De Raad van Commissarissen constateerde dat Viveste hierin goede stappen heeft gemaakt, maar er ook nog een aantal te maken heeft.

Op 8 december 2020 vond de zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen plaats. Deze zelfevaluatie stond in het verlengde van de sessie in april 2020. De Raad van Commissarissen stelde vast dat veel progressie is geboekt met betrekking tot de behoefte om nauwer betrokken te zijn bij de strategievorming en de behoefte om nadrukkelijker focus te hebben op de maatschappelijke meerwaarde. Op de grote thema's heeft Viveste nu een strategie geformuleerd. Dit schiept de wens om een scherpere gezamenlijke focus te krijgen op hoe tot verdere invulling en uitvoering te komen. De Raad van Commissarissen zal hiervoor een aantal nadere toetsstenen formuleren.

Permanente educatie

Alle leden van de Raad van Commissarissen hebben in 2020 voldaan aan het Reglement Permanente Educatie van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW).

Overzicht gevolgde opleidingen 2020

RvC-lid	Opleiding
dhr. A.A. Bleijenberg	7 PE punten
mw. Brakké-Ingenhuls	7 PE punten
dhr. L. van Garderen	33 PE punten
mw. I.B. Oelen	5 PE punten
dhr. P.L. Siebers	2 PE punten

Bezoldiging van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft de honorering voor de voorzitter vastgesteld op € 19.400. Voor de overige leden is de honorering vastgesteld op € 13.000 per lid. De honorering past binnen de Honoreringscode commissarissen van de VTW, zoals ook opgenomen in de Aedes Governancecode Woningcorporaties en de Wet Normering Topinkomens, en is excl. BTW.

Vergaderingen en overleg

In het verslagjaar heeft de Raad van Commissarissen zeven maal vergaderd. Zes vergaderingen waren regulier gepland. In september werd een extra vergadering ingelast ter voorbereiding op het tekenen van de intentieovereenkomst tot fusie met Woongoed Zeist. Daarnaast heeft (een delegatie van) de Raad van Commissarissen twee keer met de OR vergaderd. De gesprekken met de OR betroffen de organisatieontwikkeling, de intentie tot fusie met Woongoed Zeist en het ondernemingsplan.

Verslaglegging

De Raad van Commissarissen heeft het jaarverslag 2019 vastgesteld, kennisgenomen van de accountantsrapportage en controleverklaring en decharge verleend aan de directeur-bestuurder voor het gevoerde beleid 2019. Voorts heeft de Raad van Commissarissen de periodieke rapportages, het jaarverslag geschillen- en klachtencommissie, de rapportages van de controller en de managementletter van de accountant besproken.

Interne zaken

Aan de orde zijn geweest (onder meer) de actualisering van de statuten en de reglementen Raad van Commissarissen, auditcommissie en remuneratiecommissie, de zelfevaluatiebijeenkomst van de Raad van Commissarissen en de permanente educatie voor commissarissen.

Informatievoorziening

De Raad van Commissarissen heeft jaarlijks overleg met de controller, bij afwezigheid van directeur-bestuurder.

Gesprekspunten met de auditcommissie waren het voorbespreken van de bevindingen ten aanzien van de jaarrekeningcontrole, de kadernotitie voor de begroting en de afhankelijkheid van het risicomanagement in relatie tot het bedrijfsplan, waarin de strategische doelstellingen worden geformuleerd en hoe het risicomanagement het beste kan worden opgebouwd (ook in relatie met het controleplan).

Verder is de Raad van Commissarissen geïnformeerd via beleidsstukken en commentaren van Aedes en de Vereniging van Toezichthouders Woningcorporaties. Ook beleidsstukken, informatie en commentaren van deskundigen op het gebied van volkshuisvesting hebben voorzien in de

informatiebehoefte van de Raad van Commissarissen. Alle besluiten worden geregistreerd en zijn inzichtelijk voor de accountant en de inspectie en bij de visitatie. De besluitenlijst wordt, net als het verslag, tijdens een volgende vergadering vastgesteld.

Vergaderingen van de commissies

De Raad van Commissarissen had in 2020 een selectie- en remuneratie- en een auditcommissie. Contacten met stakeholders worden verdeeld onder de leden van de Raad van Commissarissen.

Remuneratiecommissie

In 2020 bestond de remuneratiecommissie uit mevrouw Oelen (voorzitter) en de heer Bleijenberg. De remuneratiecommissie heeft de besluitvorming van de Raad van Commissarissen over de herziening van statuten en reglementen, de beloning van de directeur-bestuurder en de vergoeding van de Raad van Commissarissen voorbereid, evenals hieraan gerelateerde onderwerpen. Daarnaast is de zelfevaluatie voorbereid. Er is veel aandacht besteed aan ontwikkeling van de interne organisatie.

Auditcommissie

De auditcommissie bestond in 2020 uit de heer Van Garderen (voorzitter) en mevrouw Brakké-Ingenhuls. De commissie is vier maal regulier bijeen geweest. De belangrijkste onderwerpen die besproken zijn: bevindingen managementletter (o.a. risicomanagement), jaarrekening, begroting en treasuryjaarplan.

Daarnaast heeft een gezamenlijk overleg plaatsgevonden met vertegenwoordiging van de auditcommissie van Woongood Zeist ten behoeve van de formulering van een opdracht voor het uitvoeren van een financieel onderzoek in het kader van de uitgesproken intentie tot fusie.

Tot slot

De middelen van Viveste zijn uitsluitend in het belang van de volkshuisvesting besteed. Activiteiten hebben uitsluitend plaatsgevonden ten behoeve van de volkshuisvesting en de leefbaarheid, in overeenstemming met de statuten van de stichting. De woongelegenheden liggen binnen het statutaire werkgebied. Op het gebied van beleggen en verbintenissen zijn geen risicovolle posities ingenomen. De Raad van Commissarissen en zijn individuele leden verklaren integer en onafhankelijk te hebben gehandeld conform de hiertoe ondertekende integriteitsverklaring. De Raad van Commissarissen bedankt alle medewerkers van Viveste van harte voor hun inzet in 2020.