



Jaarverslag 2019

Inhoudsopgave

Bestuursverslag	4
1. Moderne solidariteit, een inclusieve samenleving.....	5
1.1 SAMENWERKEN AAN LEEFBARE WIJKEN	5
1.2 COMMUNITY BUILDING	9
1.3 BEVORDEREN VAN ZELFREDZAAMHEID EN SAMENREDZAAMHEID	10
1.4 SIGNALERING VAN KWETSBARE BEWONERS	11
1.5 PASSENDE WOONVORMEN VOOR BEWONERS IN EEN KWETSBARE POSITIE	13
2. Betaalbaar wonen in het Kromme Rijngebied.....	14
2.1 WE VERHUREN AAN ONZE DOELGROEP.....	14
2.2 WE BIEDEN VOLDOENDE BETAALBARE HUURWONINGEN.....	18
2.3 WOONFRAUDE: ACTIEVE AANPAK EN KENNIS DELEN	22
2.4 DOORSTROMING	23
3. Wonen in de 21e eeuw, circulair en duurzaam	24
3.1 ZONNESTROOM.....	24
3.2 DUURZAME INFRASTRUCTUUR BIJ GROOTSCHALIGE NIEUWBOUW	25
3.3 VERDUURZAMING BIJ ONDERHOUD EN RENOVATIE.....	25
3.4 INVESTEREN IN DE KWALITEIT VAN ONZE WONINGVOORRAAD	25
3.5 BEWONERSGEDRAG	27
4. Eigentijdse dienstverlening	28
4.1 KLANTGERICHTE DIENSTVERLENING	28
4.2 IN GESPREK MET BELANGHEBBENDEN.....	28
4.3 HUURDERSBETROKKENHEID VORMGEVEN.....	29
4.4 KLACHTAFHANDELING	30
4.5 PRESTEREN VOLGENS AFSpraak.....	30
5. Personeel en organisatie	33
5.1 ORGANISATIESTRUCTUUR.....	33
5.2 ONTWIKKELING IN PERSONEELSBESTAND	34
5.3 VERZUIM	35
5.4 AANDACHT VOOR ONTWIKKELING VAN MEDEWERKERS.....	35
5.5 VISITATIE	36
5.6 ONDERNEMINGSRAAD	36
6. Governance.....	37
7. Risicomanagement.....	39
7.1 RISICO'S IN BEELD.....	39
7.2 RISICO-ANALYSE	44
8. Onze financiële continuïteit	45
8.1 FINANCIËEL BELEID	45
8.2 JAARRESULTAAT	47
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

De krapte op de woningmarkt blijft doorzetten en we zien een toename van aantal mensen dat geen regie krijgt over hun eigen leven. Zij moeten een beroep doen op maatschappelijke organisaties, zoals Viveste. Ondanks deze impactvolle ontwikkelingen hebben we dit jaar in onze optiek weer een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan een samenleving, waarin voor iedereen een thuis is. Dat doen we niet alleen, dat hebben we bereikt door op steeds meer terreinen samen op te trekken met onze samenwerkingspartners en bewoners.

Als we kijken naar de krapte op de woningmarkt, dan zien we dat onze mutatiegraad dit jaar een derde lager is dan in 2018. Dat is fors en laat zien dat Viveste niet ontsnapt aan de landelijk stagnerende doorstroming. We hebben dit jaar geen nieuwbouw opgeleverd. Hiermee konden we dit jaar geen bijdrage leveren aan de doelstelling om woningen aan de markt toe te voegen. Wel hebben we toekomstige nieuwbouw- en inbreidingsplannen verder gebracht in zowel de gemeente Houten als Wijk bij Duurstede. De komende jaren kunnen woningzoekenden daar de vruchten van plukken. We blijven ook inzetten op het toevoegen van meer woningen in de regio. Ook daar zoeken we de samenwerking met onze collega's op. Verder dragen we ons steentje bij aan doorstroming door aan senioren speciale mogelijkheden te bieden. Zij laten de eengezinswoningen achter waar jonge stellen behoefte aan hebben, terwijl die weer de starterswoningen achterlaten waar de grootste vraag naar is. Ook de komende jaren gaan we zoeken naar creatieve oplossingen, anders dan alleen in de bouw.

Met zorg- en welzijnspartijen werken we nog intensiever en innovatiever samen om ouderen en zorgbehoevenden, die (steeds) langer thuis blijven wonen, een veilig thuis te kunnen bieden. Deze kwetsbare mensen mee laten doen in de samenleving, vraagt steeds meer begeleiding. Daarnaast zien we een kleine, maar ook groeiende groep bewoners die zelf de regie in handen neemt. Mensen, die het vermogen hebben om goed wonen zelf te organiseren en in toenemende mate ook kwetsbaren daarin laten delen. We koesteren deze collectieve bewonersinitiatieven.

Ons woningen staan er in onze optiek goed bij. Dit jaar hebben we voor € 12,2 miljoen aan onderhoud uitgevoerd, waarvan aan directe uitgaven € 4,9 miljoen planmatig onderhoud, € 0,5 miljoen mutatieonderhoud en € 4,3 miljoen reparatie-, contract- en overig onderhoud. Daarbij staan verduurzamen, veiligheid en gezondheid centraal. Eind 2019 waren in Houten en Wijk bij Duurstede 476 zonnestroomsystemen geplaatst op de daken van onze huurders en we hebben het eerste sedumdak gelegd.

Financieel hebben we bewegingsruimte. Over 2019 bedroeg het resultaat van Viveste € 81,3 miljoen. Het overgrote deel daarvan valt toe te schrijven aan een niet gerealiseerde waardeverandering van het vastgoed. Deze niet gerealiseerde waardestijging zit vast in de stenen en kan dus niet zonder meer worden ingezet voor investeringen. De operationele kasstroom is € 5,5 miljoen lager dan in 2018. De ingaande kasstroom steeg met € 1,2 miljoen door hogere huurinkomsten, maar met name door hogere uitgaven vennootschapsbelasting van € 6,1 miljoen kwam de operationele kasstroom lager uit dan voorgaand jaar. Door per saldo € 8,7 miljoen op onze leningen af te lossen vergrootten wij onze investeringscapaciteit.

Waar het jaarverslag over 2018 de eerste voorzichtige contouren van de nieuwe organisatie liet zien, zijn in deze terugblik, twee jaar na de fusie, de resultaten van de synergie duidelijk zichtbaar. Het kan altijd nog mooier en daar werken we constant aan. We zien dat ook terug in de visitatie, die we hebben laten uitvoeren, maar ook in gesprekken met stakeholders, waarin we worden uitgedaagd een flinke stap als organisatie te zetten. Het jaar 2019 draaide intern om het met elkaar verkennen van onze kernwaarden en het vervlechten van de strategische hoofdthema's in ons werk. Dat lijkt deels intern gericht, maar ging voor ons over het stimuleren van wendbaarheid en vindingrijkheid om zelf én samen (met onze partners) de dingen nog beter doen en zo betekenis te geven aan wonen.

Met dit jaarverslag laten we zien wat dat heeft opgeleverd. De resultaten zijn financieel vertaald in de jaarrekening.

Batian Nieuwerth

1. Moderne solidariteit, een inclusieve samenleving

Kernwoorden: Voor elkaar en met elkaar

Dit jaar stond in het teken van 'in beeld krijgen' wat de maatschappelijke verschuivingen betekenen voor ons en onze samenwerking met zorg-, welzijn- en veiligheidspartners. We zien een steeds grotere kloof tussen bewoners vóór wie wij er moeten zijn en bewoners die er mét ons zijn, om prettig wonen voor iedereen bereikbaar te houden.

Het overgrote deel van onze huurders is zelfredzaam en in staat om zelf de verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen woonsituatie. Maar we zien dat de toename doorzet van het aantal kwetsbare bewoners, die ondersteuning nodig hebben om de regie over hun woonsituatie te houden. De overheidsvisie is dat veel meer mensen lokaal en zelfstandig zouden kunnen wonen, als de huisvesting en begeleiding hierop is ingericht. Daarom zal vanaf 2022 Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen (MO/BW) worden overgeheveld van de centrale stad naar de gemeenten. Om deze overgang naar zelfstandig wonen met begeleiding goed te laten verlopen, werken we op regionaal niveau samen. De eerste gevolgen van deze maatregel zal zichtbaar zijn in de grote steden, maar ook Houten heeft er inmiddels mee te maken.

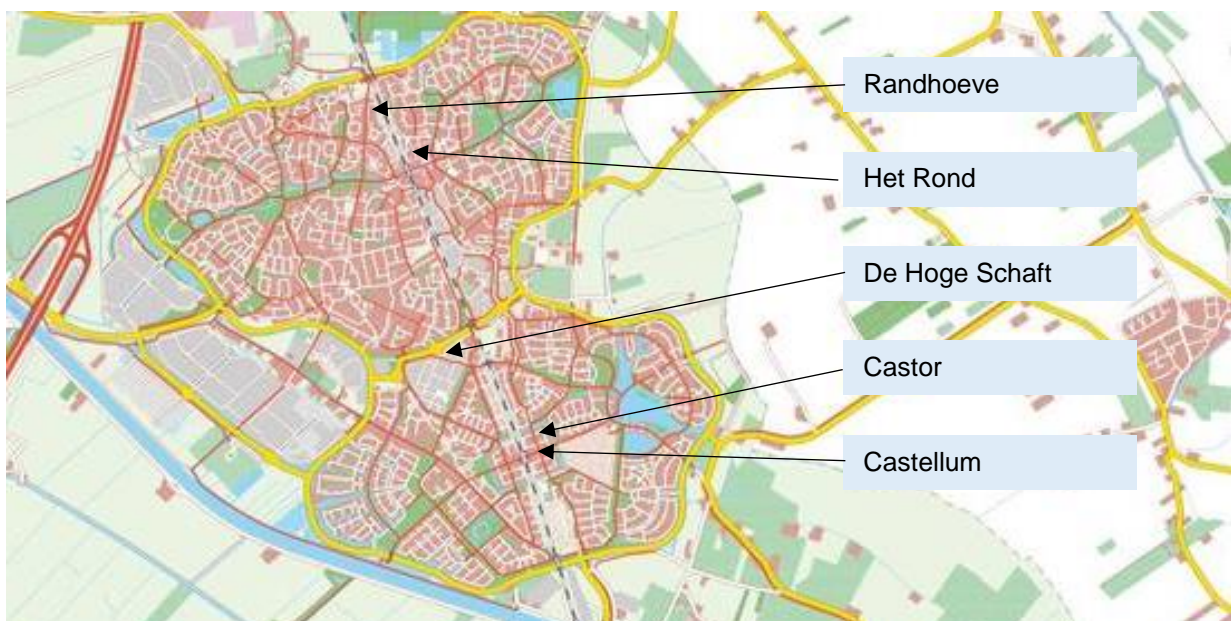
Samenwerken met zorgpartners is nog belangrijker en intensiever geworden doordat ouderen en zorgbehoevenden (met steeds vaker psychosociale problemen) langer thuis blijven wonen. Het vraagt veel begeleiding en innovatie om ervoor te zorgen dat deze kwetsbare mensen mee kunnen blijven doen in de samenleving.

Hoewel bewoners vaak eerst naar Viveste stappen om problemen in hun leefomgeving op te lossen en niet zelf het gesprek met (overlast veroorzakende) burens aangaan, zien we ook een groep die zelf opstaat. Dat zijn met name de bewoners die een stabiele basis hebben en voldoende energie, kennis en tijd hebben om bij te dragen aan samen prettig wonen. Met name de bewonerscommissies laten die beweging zien. Wel vraagt het ondersteunen van deze betrokken huurders veel aandacht en tijd.

1.1 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. In 2019 hebben wij verschillende leefbaarheidsprojecten uitgevoerd op initiatief of verzoek van bewonerscommissies en/of andere actieve bewoners. Daar waar gewenst, vinden wij onze netwerkpartners en zoeken we de verbinding.

Houten



Randhoeve

Aan de achterzijde van een seniorencomplex aan de Randhoeve zijn trapleuningen geplaatst bij de trappen. Hierdoor kunnen de bewoners veilig(er) hun woning bereiken.

Castor

In het complex 'Castor' is op de binnenplaats veel los grind weggehaald en kunstgras gelegd. Het grind gaf overlast en het kunstgras zorgt voor een mooier aanzicht.

De Hoge Schaft

Ter hoogte van het complex 'De Hoge Schaft' zijn speeltoestellen geplaatst zodat de vele kinderen die in dit complex woonachtig zijn, hier kunnen spelen.

Het Rond

Een doorlopend leefbaarheidsproject is het project Keurmerk Veilig Ondernemen. Daarin werken de gemeente Houten, politie, buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's), Veiligheidsregio Utrecht (VRU), jongerenwerk van Van Houten&co, woningcorporatie Viveste, Cushman & Wakefield (namens de eigenaar) en een aantal ondernemers samen aan een aantrekkelijk en veilig woon- en winkelgebied. Inmiddels heeft het Rond al zijn derde ster behaald. KVO Castellum is in oprichting onder supervisie van de gemeente Houten.

Castellum

In Castellum hebben bewoners geveltuintjes aangelegd. Niet alleen de gevels van de woningen zijn daardoor opgefrist, de hele straat oogt groener.

Diverse

- Bij enkele wooncomplexen hebben wij fietsbeugels geplaatst, om wildgroei van fietsen tegen te gaan en het aanzicht van het wooncomplex/ leefomgeving te verbeteren.
- Opschoonacties van diverse algemene bergingen.

Wijk bij Duurstede



Romeinenbaan

De Romeinenbaanflats maken een groot deel uit van ons woningbezit in Wijk bij Duurstede. De leefbaarheid in deze flats is kwetsbaar. Daarom zetten wij hier in op versterking van het contact met de bewoners:

- In 2019 is het contact met de bewonerscommissie geïntensiveerd. Er is vier keer een bijeenkomst geweest. De bewonerscommissie heeft leefregels opgesteld, ondertekend en in de hallen opgehangen. Tevens is een nieuwsbrief ontwikkeld en uitgebracht.
- De bewoners hebben de grasperken voor de flats omgetoverd in bloemperken. De gemeente heeft een bank geschonken om bij deze perken lekker te kunnen zitten.
- De bewonerscommissie deelt één keer per half jaar een pluim uit aan een bewoner die zich extra heeft ingezet. Dit wordt uiteraard vermeld in de nieuwsbrief. Daarnaast stelde een

aannemer kerstpakketten ter beschikking voor een aantal bewoners. De bewonerscommissie heeft bewoners voorgedragen die iets extra's betekend hebben voor de woonomgeving. Zij ontvangen een taart die een mede-bewoonster/lid van de bewonerscommissie bakt.

- De activiteitencommissie van de Dr. Janssenflat heeft zeven activiteiten georganiseerd voor de bewoners. Nieuw was de rommelmarkt. Die is door veel bewoners bezocht.



'De pluim van de Romeinenbaanflats gaat deze keer naar Ria en Maarten! Zij zijn vanaf moment dat ze in de flat kwamen wonen (mede) initiatiefnemers voor een heleboel activiteiten, zoals Paaseieren zoeken, Halloween, Sinterklaas, Zomerfeest. Ze willen anderen graag helpen en de koffie staat altijd klaar.'

De bewonerscommissie van de Romeinenbaanflats deelt elk half jaar een pluim uit

De Heul

Bewoners van Haraldstraat en Birkastraat hebben gezamenlijk het groen gesnoeid en opgeruimd in de buurt.

De Engk

In deze portiekflats is regelmatig burenoverlast en zijn nieuwe bewoners minder goed geïntegreerd. Er wonen relatief veel mensen met een 'rugzakje'. Met gemeente Wijk bij Duurstede, Stichting Binding en Vluchtelingenwerk is verkend hoe we de wijk met portiekflats een positieve impuls kunnen geven.

Ideen hiervoor zijn:

- In het inburgeringstraject extra aandacht gegeven aan het belang van goede burens en wat je zelf kunt doen om een goede buur te zijn.
- Met de organisatie 'Natuurlijk heel leuk' is besproken of er een bewonersproject kan worden geïnitieerd waarbij bewoners elkaar kunnen ontmoeten en gezamenlijk een impuls kunnen geven aan hun fysieke woonomgeving. Gedacht wordt aan het deels herinrichten van de buitenruimte, het verbeteren van het groen en het opzetten van een gezamenlijke moestuin.
- Aanhaken op het project 'Verbonden Buurt' van Stichting Binding.
- Participeren in het project 'Vereenzaming' in samenwerking met Stichting Binding.
- De gesprekken over bovenstaande ideeën worden in 2020 voortgezet, de voorbereidingen voor het project 'Vereenzaming' zijn gestart.

In de flats is een bewonerscommissie actief. Deze is in 2019 uitgebreid met twee nieuwe leden en de commissie is nieuw leven ingeblazen. Een aannemer heeft kerstpakketten ter beschikking gesteld voor een aantal bewoners. De bewonerscommissie heeft bewoners voorgedragen die iets extra's betekend hebben voor de woonomgeving. Zij hebben een kerstpakket ontvangen.

Om na te gaan hoe we de mensen met elkaar kunnen verbinden en wat de bewoners nodig hebben, maar ook wat ze voor elkaar kunnen betekenen, hebben we in een aantal portieken portiekgesprekken gevoerd. Deze vonden plaats bij een bewoner in het desbetreffende portiek. De animo voor deze gesprekken was groot. In 2020 gaan we verder met deze gesprekken. Een eerste inzicht, naar aanleiding van de gesprekken, is dat er mogelijk behoefte is aan een ruimte voor activiteiten, inloop en een spreekuur. We onderzoeken de mogelijkheid om hiervoor een kleine benedenwoning voor de periode van een jaar beschikbaar te stellen.

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. We geven voorlichting over wat wij verstaan onder goed huurderschap en hoe je voorkomt dat je het woongenot van je medebewoners belemmert.

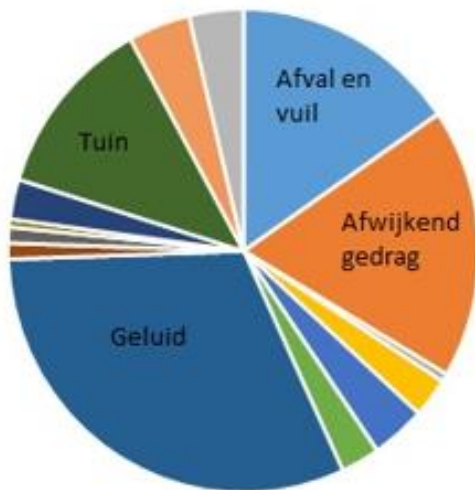
Wij maken onderscheid tussen woon- en leefgeluiden, last en overlast. Woon- en leefgeluiden kunnen ervoor zorgen dat iemand last ervaart. Vaak hangt dit samen met het type woning of het bouwjaar van een bepaalde woning. Last is echter wat anders dan overlast. Overlast komt meestal door het gedrag van 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 last ervaren. Waar nodig kunnen zij gebruikmaken van buurtbemiddeling (bemiddeling door getrainde vrijwilligers) als onafhankelijk gesprekspartner. Als er omstandigheden zijn waardoor dat niet kan, nemen wij de overlastmelding in behandeling.

Houten

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 wordt opgepakt en welke instantie de regie heeft om tot een oplossing te komen. In 2019 hebben wij in Houten 336 nieuwe overlastmeldingen ontvangen (2018: 337). Met de langlopende overlastzaken erbij, hebben wij gewerkt aan 451 overlastdossiers (2018: 361). Van de 451 zaken hadden er 217 betrekking op overlast, 184 op leefbaarheidszaken en 50 op woonfraude. De meest voorkomende vorm van overlast in 2019 is, net zoals in voorgaande jaren, geluidsoverlast (circa 30%). Ook kwam overlast als gevolg van afwijkend gedrag (o.a. schreeuwen, harde muziek en agressie) en afval en vuil en achterstallig tuinonderhoud veelvuldig voor (zie figuur hieronder).

Oorzaken overlast onder inwoners Houten



Wij merken dat bewoners eerder naar Viveste bellen zonder eerst zelf actie te hebben ondernomen. Dit gaat samen met de ontwikkeling dat er steeds meer mensen met een 'rugzakje' gehuisvest moeten worden, en/of verward gedrag vertonen, en dat mensen steeds minder tolerant zijn. Op het gebied van leefbaarheid heeft het merendeel van de meldingen betrekking op afval, vuil en goederen (op galerijen, in gemeenschappelijk ruimten, tuinen en achterpaden).

De meeste zaken hebben wij met succes opgepakt en opgelost, indien nodig met andere partijen samen, zoals Buurtbemiddeling, gemeente, politie en welzijns- en zorgorganisaties.

Buurtbemiddeling

Buurtbemiddeling (VanHouten&co) is een belangrijke partij voor Viveste als het gaat om overlast. Met hulp van een bemiddelaar wordt er niet meer gepraat óver de burens, maar mét de burens zodat er constructieve oplossingen gevonden kunnen worden. De bewoners die wel zelf initiatief nemen om een overlastsituatie op te lossen, schakelen vaak Buurtbemiddeling in voordat de klacht naar Viveste gaat.

In 2019 zijn er in Houten geen gerechtelijke procedures nodig geweest in verband met overlast.

Wijk bij Duurstede

We constateren dat de overlastcasussen steeds complexer en extremer worden. Daardoor gaat steeds meer tijd zitten in de begeleiding van overlastsituaties. En een intensieve samenwerking met netwerkpartners, zoals politie en Stichting Binding, wordt steeds belangrijker.

De meeste overlastsituaties gaan over bewonersgedrag. Geluidsoverlast en vervuiling komen op de tweede plaats.

We willen graag van curatief naar preventief door mogelijk kwetsbare bewoners zo snel mogelijk te signaleren, ondersteunen en doorverwijzen naar Stichting Binding voor buurtbemiddeling. Bewoners kunnen ook bij Binding terecht zonder tussenkomst van Viveste.

Eind 2019 hebben we bij de rechter voor twee casussen ontbinding van de huurovereenkomst gevraagd, beide vanwege overlast. In 2019 is één verzoek tot ontbinding van de huurovereenkomst door de rechter afgewezen.

Camera's

Om het gevoel van veiligheid van bewoners te verbeteren en als preventieve maatregel zijn in onze flats in Wijk bij Duurstede camera's geplaatst in de bergingen en algemene ruimten. Naar aanleiding van de beelden hebben we personen kunnen aanspreken op incidenten. De bewonerscommissie van de Romeinenbaanflats signaleert een afname van overlast.

Op basis van beelden hebben we in De Sluishoofd hangjongeren aangesproken op gedrag.

Bemoeizorg

Bij het ontstaan of toenemen van huurachterstand, bij vervuiling en bij vreemd gedrag doen wij preventief een zorgmelding bij Loket Wijk. Deze zetten bemoeizorg in, wat ertoe moet leiden dat de situatie verbetert en we een erger voorkomen. Viveste, politie en LoketWijk/Stichting Binding werken daarbij intensief samen. Datzelfde geldt bij het goed laten integreren in de wijken van mensen met een bijzondere achtergrond.

1.2 Community building

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

In het zonnetje

In het najaar organiseerden wij een bijeenkomst voor al onze leden van bewonerscommissies en woongroepen. Deze bijeenkomst was om hen te bedanken voor hun inzet, kennis te laten maken, maar ook informatief. Het informatieve gedeelte stond in het kader van de Woningwet, wat een bewonerscommissie kan en mag binnen het kader van de leefbaarheid. Daarna hebben we de leden in het zonnetje gezet met een dankwoord voor hun inzet.

De Molen

Ook hebben wij in het najaar een bijeenkomst georganiseerd voor de nieuwste woongroep, de Molen 20. Deze woongroep bestaat uit vragers en dragers en zijn sinds 2018 een woongroep.

Communitybuilding en samen bijdragen aan de leefbaarheid in het complex stonden centraal in de bijeenkomst. Ervaringen vanuit andere woongroepen in de regio Utrecht werden ook gedeeld.

Burendag

Op Burendag 2019 (28 september) wilden wij zoveel mogelijk burens met elkaar in contact brengen. Buurten worden leuker, socialer, en veiliger als burens elkaar ontmoeten, leren kennen en zich samen inzetten voor de buurt. Samen met vanHouten&Co, Veilig Houten, Omroep Houten en enkele bewoners is ingezet op communicatie om bewoners te stimuleren om initiatief te nemen voor 'de spontane burendag'. We hebben Het Rond als voorbeeld aangedragen. Bewoners hebben daar het initiatief genomen tot ontmoetingsactiviteiten en het helpen van de duikers van Go Dive. Gezamenlijk hebben ze ongeveer 400 kilo vuil uit de watergangen gehaald.

Gouden Gemeenschap

Samen met bewoners werken we al een aantal jaren aan de gedachte van een Gouden Gemeenschap; dit geeft inhoud aan participatie en betrokkenheid van bewoners. Centraal staat het idee van een samenleving, waarin bewoners er voor elkaar zijn en met partijen werken aan leefbaarheid, gefaciliteerd door digitale middelen en een lokaal ruilmiddel. In 2019 zijn we verder gegaan met het gedachtegoed en het concept. De beoogde initiatieven (platform, ruilmiddel en Wikipedia) zijn echter niet van de grond gekomen en staan nog steeds als concepten. De primaire oorzaak was gebrek aan capaciteit en trekkracht vanuit Viveste, wat erin heeft geresulteerd dat partners hebben zitten wachten. In 2020 zijn we voornemens weer het voortouw te nemen om te voorkomen dat het onderwerp wegzakt. In dat kader is voor 2020 opnieuw budget opgenomen.

1.3 Bevorderen van zelfredzaamheid en samenredzaamheid

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

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

Gedurende 2019 is met de bestuursleden gesproken over hoe we de leefbaarheid en community in de groepen goed kunnen houden. Om dat een positieve impuls te geven, hebben wij een inspiratiebijeenkomst voor (alleen) de woongroepen georganiseerd. In 2020 krijgt dit een vervolg.

Houten

Naast de seniorenwoongroepen kent Viveste in Houten ook een andere, nieuwe woongroep met vragers en dragers, de Molen 20. Om de communitybuilding in De Molen op gang te brengen zijn in april bijeenkomsten georganiseerd waarvoor alle bewoners waren uitgenodigd. Wij hebben geholpen bij het oprichten van de bewonersvereniging en commissies. De commissies hebben verschillende activiteiten georganiseerd, zoals de feestelijke opening van de Molen 20. In het najaar hebben wij een bijeenkomst georganiseerd voor de meest actieve vrijwilligers. Hier werd samen met bewoners van Place2BU besproken hoe bewoners meer kunnen bijdragen aan de community van de Molen.

De Slim Thuis Woning aan Het Rond was opgezet voor de zelfredzaamheid van ouderen in Houten. In 2019 is deze gesloten vanwege te lage bezoekersaantallen. Wij zoeken een nieuwe weg, omdat het aantal ouderen de komende decennia fors zal stijgen en ze langer thuis moeten blijven wonen.

Houtense instellingen (gemeente, Viveste, Zorgspectrum, vanHouten&co,...) zijn vanuit hun eigen scope allemaal bezig met het thema ouderen. In 2019 zijn we een gezamenlijke verkenning gestart naar de mogelijkheid om vanuit de doelgroep een platform op te zetten om Houten meer 'seniorproof' te maken.

Om de zelfredzaamheid en samenredzaamheid in seniorencomplexen te bevorderen, zijn wij in Houten actief geweest met de brandveiligheid. Het is van levensbelang dat bewoners bij brand snel weten dat er brand is en hoe ze moeten vluchten. Zeker wanneer ze slecht(er) te been of slechthorend zijn. In seniorencomplex Hofstede is door Viveste en gemeente Houten een groep gevormd die aan bewustzijn werkt. Bewoners hebben samen met de brandweer een risico-inventarisatie en verbetervoorstellen gedaan.



Wijk bij Duurstede

In januari hebben we samen met de gemeente Wijk bij Duurstede en stichting Binding een bijeenkomst georganiseerd voor alle partijen die met statushouders te maken hebben. In het gemeentehuis werd een documentaire vertoond over nieuwkomers die hun eerste stappen zetten in Nederland. Daarna is met alle aanwezigen van gedachten gewisseld over onze verhouding tot statushouders.

1.4 Signalering van kwetsbare bewoners

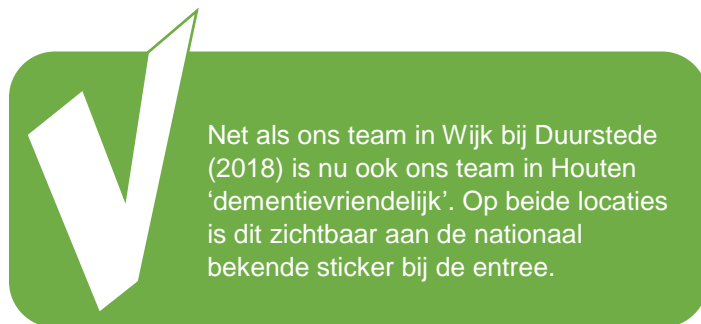
Wij zien een toename van complexe vragen van huurders: er is meer behoefte aan zorggerelateerde oplossingen. Nationale regelgeving maakt dat onze oudere bewoners langer zelfstandig thuis wonen. Ook zien we een toename van bewoners die kampen met psychosociale problemen. Bij hen leidt het zelfstandig wonen regelmatig tot problemen. Dit vraagt om een andere en intensievere aanpak van de bewonersvragen. Dat doen we in samenwerking met onze ketenpartners en zorgpartners in de regio. Vaak zijn we van tevoren niet op de hoogte van de problematiek bij huurders. We kunnen dan pas in actie komen als er al woonproblemen zijn ontstaan. Om dat meer te kunnen voorkomen houden we een intakegesprek met nieuwe huurders als we daartoe (gezien hun woongeschiedenis) aanleiding zien.

Houten

In Houten is ook dit jaar het aantal verwarde personen met een extreem vervuilde woning toegenomen. Samen met de gemeentelijke hulpverleningsinstanties en bouw- en woningtoezicht proberen we de bewoners te begeleiden om hun woonsituatie te verbeteren.

Een achterstallig onderhouden tuin of woning zijn voor ons signalen ons om een afspraak te maken met de huurder. Daarom doen wij regelmatig wijk rondes. Maar ook onze netwerkpartners of omwonenden kunnen ons hierover tippen. Samen met onze netwerkpartners proberen wij de kwetsbare bewoners zo goed als mogelijk te ondersteunen en te stimuleren om weer de weg omhoog te vinden.

Het uitgangspunt in deze vraagstukken blijft dat onze bewoners zelf een belangrijke rol spelen in het oplossen van de 'overlastsituaties'. Wij adviseren en denken mee als dat nodig is. We werken samen toe naar een situatie waarbij onze huurders prettig samen kunnen leven. Is dit niet haalbaar, dan leggen we de kwestie soms aan de rechter voor. In het jaar 2019 is dit niet voorgekomen.



Wijk bij Duurstede

In 2019 hebben we extra aandacht besteed aan het herkennen van psychiatrische klachten, dementie en laaggeletterdheid. Stichting Binding heeft een signalenkaart voor laaggeletterdheid ontwikkeld en een presentatie gegeven over laaggeletterdheid aan de medewerkers van de Woonwinkel. De kaart moet onze medewerkers helpen bij het herkennen van laaggeletterdheid. Als de situatie zich ertoe leent, wijzen we bewoners bij wie we laaggeletterdheid vermoeden op de mogelijkheden van het Taalhuis (Stichting Binding). De volgende stap is dat we het Taalhuis vragen of zij kunnen terugkoppelen wie van hun klanten huurders van Viveste zijn, mits klanten daartoe instemmen.

Met het management van stichting Binding hebben we gesproken over de mogelijkheden om de samenwerking ten aanzien van kwetsbare huurders te intensiveren. We verwachten met de gemaakte afspraken een snellere inzet van een casemanager van Binding, om zo een verslechtering van de situatie (huurachterstanden, overlast) te voorkomen. Dat de wachtlijsten bij Stichting Binding op dit moment oplopen heeft deze afspraken helaas doorkruist. De oplopende wachtlijsten is besproken met de uitvoerende collega's en heeft de aandacht van de directeur van Binding.

In 2019 hebben we vier aanvullingen op huurovereenkomsten opgelegd, vier gedragsaanwijzingen opgelegd en drie laatste-kanscontracten gesloten. Het doel van deze middelen is met name om de huurder/zorgmijder hulp te laten accepteren en zelfstandig te laten wonen. Hierbij worden onze netwerkpartners nauw betrokken.

In 2019 hebben we het convenant getekend voor toetreding tot het PGA (persoons gerichte aanpak). In het PGA bespreken we met politie, gemeente, betrokken zorginstanties en Stichting Binding complexe casussen waarbij meerdere partijen betrokken zijn. Afgesproken wordt wie welke actie onderneemt, om de gewenste vroegsignalering te bevorderen.

Uitstroom Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen

Houten

Over de afspraken die gemaakt moeten worden in het kader van uitstroom uit de Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen (MO/BW), vindt veelvuldig overleg plaats binnen de Lekstroomgemeenten (Houten, IJsselstein, Lopik, Nieuwegein en Vijfheerenlanden) met gemeenten, woningcorporaties en zorgpartijen. Binnen de gemeente Houten vindt er ook overleg plaats, in 2020 moet Houten zeventien personen huisvesten die uitstromen uit een instelling.

Wijk bij Duurstede

De urgentie in de regio Zuid Oost Utrecht (Zeist, Utrechtse Heuvelrug, De Bilt, Bunnik en Wijk bij Duurstede) is lager, de overleggen starten in 2020. Wijk bij Duurstede hoeft komend jaar nog geen uitstromers te huisvesten.

Wonen en zorg

Houten

In Houten vinden jaarlijks gesprekken plaats met de zorgorganisaties die woningen van ons huren. Ieder jaar vragen we informatie op bij de zorginstellingen met een bestuursverklaring. In de daarop volgende gesprekken wordt de samenwerking en de veranderingen in de regelgeving en de toekomstverwachtingen besproken. 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. Daarnaast sluiten we regelmatig combi-contracten met zorgpartijen en huurders die, tijdelijk, nog zorg nodig hebben terwijl ze zelfstandig wonen.

Zorgpartijen waarmee we samenwerken:

- Stichting ZorgSpectrum: senioren en chronisch zieken met een zorgindicatie. Met ZorgSpectrum zijn meerdere overleggen geweest om de verhuurprocedures en de doelgroep van Het Haltna Huis en Woonstede goed op elkaar af te stemmen.
- Stichting Reinaerde: cliënten met een verstandelijke beperking. Met Stichting Reinaerde is er regelmatig overleg geweest over het nieuwbouwproject Het Spoor/Loerik IV, dat in 2020 wordt opgeleverd.
- Lister: mensen met psychiatrische en/of verslavingsproblemen. Afgelopen jaar stond het thema van de uitstroom van MO/BW centraal bij Lister tijdens de overleggen.
- Stichting Fokus: mensen met een lichamelijke beperking
- Stichting Timon: jeugdzorg en jongvolwassenen
- Stichting Philadelphia: cliënten met een lichamelijk en/of verstandelijke beperking

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

In 2019 sloten wij ook aan bij DuurSaam Houten. Dit is een samenwerkingsverband van de nulde- (niet professionele hulp) , eerste- (huisarts/tandarts) en tweedelijns (specialist) zorg. Viveste neemt alleen deel bij de overleggen als 'wonen' op de agenda staat.

Wijk bij Duurstede

Zorgpartijen waar we in Wijk bij Duurstede mee samenwerken zijn:

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

Minimaal één keer per jaar overleggen we met deze partijen. Daarnaast zijn we in 2019 verschillende malen door andere partijen benaderd voor projecten voor mensen met een verstandelijke beperking. Gekeken wordt of we deze initiatieven een plaats kunnen geven.

Met Loket Wijk hebben overleggen plaatsgevonden over het verbeteren van de samenwerking zodat we zo slagvaardig mogelijk zijn. Er zijn nieuwe werkafspraken gemaakt. Er wordt gekeken of we in een vroeg stadium al aan de slag kunnen met een huurder om erger te voorkomen.

1.5 Passende woonvormen voor bewoners in een kwetsbare positie

Vanuit de regionale uitstroom uit de Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen (MO/BW), krijgen cliënten urgentie om weer zelfstandig te kunnen wonen. Dat is, zoals bij elke urgentie, een éénmalige aanbieding. Deze cliënten komen uit zorginstellingen uit de regio Utrecht en moeten wij huisvesten.

Houten

Verhuurmedewerkers en woonconsulenten kijken samen wat een geschikte woning is voor de cliënt. Vervolgens sluiten wij een combinatiecontract af, een driepartijeenovereenkomst tussen Viveste, de zorgpartij die de cliënt begeleidt en cliënt/bewoner. De duur van dit contract is één of twee jaar en tijdens deze periode vinden verschillende evaluaties plaats bij de huurder thuis, met de woonconsulent van Viveste en de begeleider van de zorgpartij. Op deze manier houden wij samen met de zorginstelling vinger aan de pols. Bij een positieve eindevaluatie vervalt het combinatiecontract en blijft de reguliere huurovereenkomst bestaan. Evaluaties worden gedeeld (met toestemming van huurder en zorgpartij) aan het Sociaal Team. In 2019 zijn in Houten dertien combicontracten afgesloten.

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 sommige gevallen wordt een cliënt wel direct intramuraal opgenomen vanwege de zorgindicatie. In 2019 zijn in Houten zestien woningtoewijzingen gedaan vanwege voordrachten.

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. Zodat een huishouden zo veel mogelijk kan profiteren van de speciale aanpassingen. In 2019 zijn er drie MIVA-woningen vrijgekomen.

Wijk bij Duurstede

Vanaf 2022 wordt in Wijk bij Duurstede de uitstroom uit de MO/BW verwacht. Dat gaat over beperkte aantallen. Desondanks hebben er in 2019 gesprekken met de gemeente en Kwintes (GGZ-instelling) plaatsgevonden over eventuele mogelijkheden om voor deze mensen woonruimte in de Wijkhuislocatie te realiseren. Naar aanleiding van deze gesprekken is het Woonprogramma voor de Wijkhuislocatie aangepast. In plaats van alleen drie-kamerwoningen voor senioren zijn er nu ook negen twee-kamerwoningen voor jongeren en de uitstroom uit de GGZ in het ontwerp opgenomen.

2. Betaalbaar wonen in het Kromme Rijngebied

Kernwoorden: flexibel, modulair en kleinschalig

Als gevolg van gezinsverdunding, immigratie en vergrijzing neemt de vraag naar woningen nog steeds toe. Daarbij zien we een trek naar de Randstad. 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 2019 hebben we geen nieuwbouw opgeleverd. Met de gemeentes Houten, Wijk bij Duurstede en Bunnik zijn we in gesprek over mogelijkheden voor inbreiding, transformatie van gebouwen en tijdelijke woningen. Uitbreiden buiten de huidige grenzen lijkt tot op heden een minder haalbare oplossing.

In de hele regio Utrecht is de mutatiegraad gedaald. De belangrijkste oorzaak voor de stagnerende doorstroom is het te lage aanbod van betaalbare nieuwbouw; bewoners die daarin geïnteresseerd zijn verhuizen niet door, ongeacht het segment waar ze momenteel in wonen. Ook zien we dat de vrije sector voor steeds meer bewoners onbetaalbaar wordt, waardoor huurders niet doorverhuizen van sociale huur of koop naar vrije sector. Hierdoor komen geen (met name de gewenste sociale) huurwoningen vrij voor starters en ouderen.

Bij Viveste is dit jaar de mutatiegraad met ruim een derde gedaald tot circa 400 nieuwe huurovereenkomsten dit jaar. Regionale en lokale maatregelen om doorstroming te stimuleren, beginnen op kleine schaal resultaat te hebben.

2.1 We verhuren aan onze doelgroep

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 2019 hebben we 302 woningen aangeboden via WoningNet.

Woningmarktregio Utrecht



Afgesloten huurovereenkomsten

In 2019 zijn 417 huurcontracten gesloten: 277 in de gemeente Houten, vier in de gemeente Bunnik en 136 in de gemeente Wijk bij Duurstede.

Huurcontracten per soort verhuur

Verhuur	Houten	Wijk bij Duurstede	Totaal
Reguliere verhuur*	236	123	359
Opleveringen vanwege aankoop	20	0	20
Terugname uit verkoop	1	0	1
In beheer van derden	5	2	7
Mutaties, geen woning**	19	11	30
Totaal	281	136	417

* Bijzonderheden binnen de categorie Reguliere verhuur:

- drie woningen in Houten en drie woningen plus een berging in Wijk Bij Duurstede zijn twee keer in één jaar gemuteerd;
- in totaal zijn twaalf woningen in de vrije sector verhuurd, drie in Houten, negen in Wijk bij Duurstede;
- in 2019 zijn vier tijdelijke contracten aangegaan, drie binnen de Hoge Schaft, één met Gapph.

** Bijzonderheden binnen de categorie Mutaties, geen woning:

In 2019 zijn de vijf garages die in Wijk bij Duurstede al langere tijd leegstonden allemaal weer verhuurd.

Mutatiegraad

In de hele regio Utrecht is de mutatiegraad gedaald; er zijn minder woningopzeggingen en nieuwbouwopleveringen en meer woningzoekenden, waardoor er minder huurwoningen zijn toegewezen. Door de stagnerende nieuwbouw zit ook de koopmarkt op slot (nauwelijks aanbod tot € 200.000) en particuliere huur is voor een groot aantal huurders te duur.

Viveste merkt deze ontwikkelingen ook. In vergelijking met 2018 hebben we in 2019 38% minder woningen toegewezen aan nieuwe huurders. Dit percentage wordt beïnvloed door de toevoeging van de woningen aan De Molen 20 en Hoge Schaft in 2018. Als je deze woningen niet meetelt, heeft Viveste een afname van 37% woningtoewijzingen.

Inkomenstoetsing

Minimaal 80% van de huurwoningen met een huurprijs onder € 720,42 per maand moeten wij toewijzen aan woningzoekenden met een inkomen onder € 38.035 per jaar. Maximaal 10% mag verhuurd worden aan woningzoekenden met een inkomen tussen de € 38.035 en € 42.436 en maximaal 10% aan woningzoekenden met de hoogste inkomens: boven € 42.436.

Wij richten ons voornamelijk op de primaire doelgroep, mensen met een laag inkomen. Daarom wijzen wij alleen in uitzonderingssituaties toe aan woningzoekenden met een midden- of hoger inkomen. In 2019 hebben we 95,7% van onze sociale huurwoningen toegewezen aan huishoudens met een inkomen onder € 38.035. In 2018 lag dat percentage op 98%. De wettelijke norm ligt op 80%.

Passend toewijzen

Wij wijzen onze woningen 'passend' toe. Dit betekent dat we woningzoekenden die met hun inkomen recht op huurtoeslag hebben, alleen woningen tot een bepaalde huurprijs aanbieden: één- of tweepersoonshuishoudens mogen tot € 607,19 huren en drie- of meerpersoonshuishoudens tot € 651,03. Dit voorkomt dat huishoudens met de laagste inkomens in te dure woningen gaan wonen. In 2019 is 99,2 % van de woningen passend toegewezen aan de doelgroep. Dit is ruim boven de norm van 95%.

In Wijk bij Duurstede is afgelopen jaar één 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. Deze casus valt binnen 5% ruimte die de wet daarvoor biedt.

De gemeenten in het werkgebied hebben de verantwoordelijkheid voor de woonruimteverdeling aan ons gemandateerd. Zij hebben de spelregels voor de woonruimteverdeling vastgelegd in de Huisvestingsverordening Regio Utrecht. WoningNet voert namens de woningcorporaties de woonruimteverdeling in de regio Utrecht uit.

Eenpersoonshuishoudens

leeftijd	inkomen	huurgrenzen		
		< € 424,44	>€ 424,44 <= € 607,46	>€ 607,47 en <=€ 720,42
jonger dan AOW leeftijd	minder dan € 22.700	40	84	0
jonger dan AOW leeftijd	meer dan € 22.700	3	20	23
ouder dan AOW leeftijd	minder dan € 22.675	0	18	0
ouder dan AOW leeftijd	meer dan € 22.675	0	10	13
Totaal		43	132	36

Tweepersoonshuishoudens

leeftijd	inkomen	huurgrenzen		
		< € 424,44	>€ 424,44 <= € 607,46	>€ 607,47 en <=€ 720,42
jonger dan AOW leeftijd	minder dan € 22.700	4	43	1
jonger dan AOW leeftijd	meer dan € 22.700	0	4	23
ouder dan AOW leeftijd	minder dan € 22.675	0	8	1
ouder dan AOW leeftijd	meer dan € 22.675	0	3	8
Totaal		4	58	33

Drie- en meerpersoonshuishoudens

leeftijd	inkomen	huurgrenzen		
		< € 424,44	>€ 424,44 <= € 607,46	>€ 607,47 en <=€ 720,42
jonger dan AOW leeftijd	minder dan € 22.700	0	48	3
jonger dan AOW leeftijd	meer dan € 22.700	0	5	19
ouder dan AOW leeftijd	minder dan € 22.675	0	1	0
ouder dan AOW leeftijd	meer dan € 22.675	0	0	1
Totaal		0	54	23

De tabel is exclusief verhuringen aan zorgpartijen, , vrije sector, antikraak en verhuringen voor LEKSTEDE wonen en Willem van Abcoude stichting. Maar inclusief onderverhuringen door zorgpartijen.

Bijzondere toewijzingen

Het merendeel van onze huurwoningen wijzen wij toe aan regulier woningzoekenden. Ongeveer 70% van onze woningen wordt via de reguliere wijze verhuurd. De overige 30% wordt direct bemiddeld, gaan buiten het aanbodsysteem om en is voor bijzondere doelgroepen.

Bijzondere toewijzingen

Categorie*	Aantal woningen
Statushouders	16
Op voordracht van een zorgorganisatie	16
Mindervalidenwoning	2
Senioren voorrangsregeling/Van Groot naar Beter	11
Eénmalige aanbieding (vanuit uitstroom maatschappelijke opvang/ beschermd wonen)	17
Woongroepen	13
Woningruil	3
Friendscontract	1
Doorschuifregeling	1
Kernbinding	1
Parkeerplaats	18
Bedrijfsruimte	1
Berging	12
Overige bijzondere aanbiedingen	4
Totaal	116

* Een verhuring kan tot meerdere categorieën behoren

Statushouders

Per half jaar krijgt de gemeente een taakstelling opgelegd voor de huisvesting van statushouders. In Houten zijn in 2019 dertig statushouders gehuisvest. Daarmee lopen wij voor op de taakstelling. In Wijk bij Duurstede zijn 23 statushouders gehuisvest in vijf woningen. Eind 2019 moesten in Wijk bij Duurstede nog zes statushouders gehuisvest worden. In die gemeente lopen we dus iets achter op de taakstelling.

Verleende urgenties

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.

Houten

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

In Houten zijn in 2019 25 positieve adviezen gegeven van de 43 urgentieaanvragen (2018: 52 positief, 73 aanvraag). De meeste aanvragen (acht), waren op basis van maatschappelijke indicatie. Dit betreft uitstroom uit beschermde woonvormen.

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. Aanvragen die worden afgewezen en hardheidsclausules worden in de urgentiecommissie besproken. Viveste is in de urgentiecommissie vertegenwoordigd. In 2019 zijn in Wijk bij Duurstede vier reguliere urgenties verleend en negen urgenties op basis van de hardheidsclausule.

Aantal verhuringen met urgentie

Reden urgentie	Houten	Wijk bij Duurstede
Hardheidsclausule	6	9
Medische urgentie	6	2
Relatiebreuk	3	
Uitstroom maatschappelijke opvang (maatschappelijke indicatie)	8	1
Mantelzorgurgentie	2	
Financiële grond		1
Totaal	25	13

Eénmalige aanbieding

In Wijk bij Duurstede zijn twee woningen na een éénmalige aanbieding verhuurd. Dit betreft maatwerk.

Loting

Binnen de reguliere aanbieding passen we in een aantal gevallen loting toe om spoedzoekers meer kans op een woning te geven. In 2019 zijn in Houten vijf woningen verloot. Gemiddeld reageerden 750 woningzoekenden op deze woningen, met de uitschieter van 1144 reacties op een tweekamerwoning. In 2019 is in Wijk bij Duurstede voor het eerst een woning via loting aangeboden. Op deze woning hebben we 321 reacties ontvangen dit is meer dan bij een aanbieding op basis van wachttijd.

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 aan aan Gapph voor tijdelijke verhuur.

Friendscontracten

Met de gemeente Wijk bij Duurstede hebben we afgesproken dat we in 2019 twee woningen met een zogenaamd Friendscontract zouden verhuren. Bij een dergelijk contract wordt een woning aan een groep vrienden verhuurd. De eerste woning is, buiten het aanbodsysteem, verhuurd aan een groep jongeren die in 2018 meegedaan hadden aan een onderzoek over jongerenhuisvesting. Eind 2019 stond de tweede woning nog op WoningNet. De animo voor een dergelijke woning lijkt in Wijk bij Duurstede kleiner dan in Houten. Het product is erg onbekend in Wijk bij Duurstede, in 2020 gaan we deze woonvorm meer in de publiciteit brengen met als doel om meer reacties te krijgen.

2.2 We bieden voldoende betaalbare huurwoningen

Portefeuillestrategie

In 2019 hebben we de basis gelegd voor de ontwikkeling van de portefeuillestrategie. Onderzoeksbureau Rigo heeft in opdracht van Viveste een verkenning uitgevoerd naar trends in de regionale woningmarkt en de ontwikkeling van de behoefte aan sociale woningen in het Kromme Rijngebied tot 2030 in kaart gebracht. Daarnaast hebben we informatie en data verzameld over de huidige vastgoedportefeuille. In 2020 gebruiken we deze bouwstenen om de portefeuillestrategie te ontwikkelen. Deze zal gereed zijn in de tweede helft van 2020.

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 minimaal 1.000 sociale huurwoningen toe te voegen in Houten.

Wijk bij Duurstede

Ook in Wijk bij Duurstede stemmen we af met de gemeente. Begin 2020 start de gemeente met een Woonvisie voor na 2021.

Verhuureenheden

Eind 2019 had Viveste 6.987 verhuureenheden, waarvan 6.861 woningen. In de gemeente Houten hebben we 4.990 woningen en in de gemeente Wijk bij Duurstede 1.871. De overige 126

verhuureenheden zijn maatschappelijk vastgoed, bedrijfsroerend goed, garages, bergingen en parkeerplaatsen.

We hebben twintig Koopgarantwoningen teruggekocht en sociaal verhuurd en we hebben een te koop staande woning weer terug in verhuur genomen. Het merendeel daarvan zit in de eerste en tweede aftoppingsgrens.

Daarnaast zijn 32 woningen verkocht uit onze voorraad (2018: 61), 22 in Houten en tien in Wijk bij Duurstede.

Mutaties van verhuureenheden over 2019

	Houten	Wijk bij Duurstede	Totaal
Woningen	4.755	1.881	6.636
Extramurale zorg	236	-	236
Sub-totaal woningen	4.991	1.881	6.872
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 2019	5.031	1.967	6.998
Verkopen	-22	-10	-32
Terugkoop koopgarant	20	-	20
Terug uit voorraad	1	-	1
Mutaties in 2019	-1	-10	-11
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 31 december 2019	5.030	1.957	6.987

* In Houten zijn zes woningen omgezet naar Extramuraal in overleg met de zorgpartij.

Onderhanden nieuwbouw

We hebben in 2019 geen nieuwbouw opgeleverd. De komende jaren leveren we projecten op waardoor we in totaal een kleine tweehonderd appartementen toevoegen.

Houten

In 2020 leveren we 37 woningen op aan zorginstelling Reinaerde, die zullen worden bewoond door haar cliënten. De woningen zijn gelegen aan Het Spoor in Houten.

Het jaar daarop realiseren we De Kiem van Houten: 92 appartementen (68 2-kamerappartementen en 24 3-kamerappartementen).

Aan de Eikenhout realiseren we in 2021 24 appartementen, bestemd voor senioren. Het betreft 18 2-kamerappartementen en zes 3-kamerappartementen.

Wijk bij Duurstede

In 2020 bouwen we op de Wijkhuislocatie in Wijk bij Duurstede 45 appartementen voor ouderen, starters en huurders met een zorgvraag.

Jaarlijkse huuraanpassing

In 2019 hebben we opnieuw 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 betalen dan de marktconforme, maximaal redelijke huur. Door de inkomensafhankelijke huurverhoging door te voeren wordt de huur versneld verhoogd naar de maximale huur.

Huurverhogingspercentages 2019

Inkomenscategorie	Huurverhogingspercentage	Opmerkingen
Inkomen t/m € 42.436, AOW-ers, vier- en meerpersoonshuishoudens	1,6%	Inflatiecorrectie
Inkomen hoger dan € 42.436	5,6%	Inflatie + 4%
Geliberaliseerde contracten	2,8%	Inflatievolgend (CPI) alle huishoudens

Huurcategoriën

65% van onze woningen heeft momenteel een huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens. Dit is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Houten en Wijk bij Duurstede hebben ditzelfde percentage. 85% heeft een huurprijs tot de liberalisatiegrens. Ook dit percentage is hetzelfde als voorgaande jaren.

Viveste

Categorie	Aantal per 31-12-2019	Aantal per 31-12-2018	Vershil
Goedkoop	316	340	-26
1e aftoppingsgrens	3.156	3.161	-4
2e aftoppingsgrens	977	965	13
Duur tot htstl-grens*	1.409	1.429	-20
Duur boven htstl-grens	1.003	977	26
Totaal aantal woningen	6.861	6.872	-11

Houten

Categorie	Aantal per 31-12-2019	Aantal per 31-12-2018	Vershil
Goedkoop	216	220	-6
1e aftoppingsgrens	2.419	2.425	-6
2e aftoppingsgrens	637	635	4
Duur tot htstl-grens	975	973	2
Duur boven htstl-grens	743	738	5
Totaal aantal woningen	4.990	4.991	-1

Wijk bij Duurstede

Categorie	Aantal per 31-12-2019	Aantal per 31-12-2018	Vershil
Goedkoop	100	120	-20
1e aftoppingsgrens	737	736	2
2e aftoppingsgrens	340	330	9
Duur tot htstl-grens	434	456	-22
Duur boven htstl-grens	260	239	21
Totaal aantal woningen	1.871	1.881	-10

* Huurtoeslaggrens

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

Viveste

Categorie	Nieuw	Verkoop	Huuropzegging	Huurverhoging	Overig	Totaal
Goedkoop	1	-	2	-3	-24	-24*
1e aftoppingsgrens	10	-1	-19	-17	22	-5
2e aftoppingsgrens	8	-4	19	-9	-2	12
Duur tot htssl-grens	2	-10	17	-38	9	-20
Duur boven htssl-grens	-	-1	-19	67	-5	26
Totaal	21	-32	-	-	-	-11

Houten

Categorie	Nieuw	Verkoop	Huuropzegging	Huurverhoging	Overig	Totaal
Goedkoop	1	-	2	-1	-6	-4*
1e aftoppingsgrens	10	-1	-9	-13	7	-6
2e aftoppingsgrens	8	-4	2	-2	-2	2
Duur tot htssl-grens	2	-6	25	-25	6	2
Duur boven htssl-grens	-	-11	-20	41	-5	5
Totaal	21	-22	-	-	-	-1

Wijk bij Duurstede

Categorie	Nieuw	Verkoop	Huuropzegging	Huurverhoging	Overig	Totaal
Goedkoop		-	-	-2	-18	-20*
1e aftoppingsgrens		-	-10	-4	15	1
2e aftoppingsgrens		-	17	-7	0	10
Duur tot htssl-grens		-4	-8	-13	3	-22
Duur boven htssl-grens		-6	1	26	0	21
Totaal	-	-10	-	-	-	-10

* 18 woningen op de Karel Martelstraat zijn vanwege renovatie van de categorie goedkoop naar 1^e aftoppingsgrens verschoven en zes woningen zijn verhoogd omdat de bewoner 23 jaar is geworden, waardoor de korting op de huurprijs vervalt.

Huurdersvertegenwoordiging

De Woonbond en AEDES hebben in 2019 een Sociaal Huurakkoord gesloten waarin de laagste inkomens worden ontzien bij de huurverhoging en dure scheefwonders voor huurverlaging in aanmerking zouden kunnen komen. Aangezien het akkoord nog niet in regelgeving was vastgelegd hebben we geen huurbevrozing of –verlaging toegepast. Wel hebben we huurders die de huur moeilijk op kunnen brengen nadrukkelijk verzocht om contact met ons op te nemen, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. 39 bewoners hebben gehoor gegeven aan deze oproep, er zijn geen verlagingen toegekend.

De Huurdersadviesraad Houten heeft een negatief advies gegeven op het voorstel tot huurverhoging. Zij wilden liever een lagere huurverhoging omdat zij van mening zijn dat de huren flink hoog zijn en Viveste de middelen op de korte termijn nog niet nodig heeft voor nieuwbouw. De Huurdersbelangenvereniging Kromme Rijn Wijk bij Duurstede is wel akkoord gegaan met het voorstel tot huurverhoging.

Bezwaren

Naar aanleiding van de huurverhogingsbrief hebben wij 137 bezwaarschriften van Houtense huurders ontvangen en 46 van Wijkse. Dit waren met name bezwaren van huurders die konden bewijzen dat ze recht hadden op een lager huurverhogingspercentage, omdat de gegevens die we van de Bastingdienst hebben ontvangen, niet actueel bleken.

In Houten zijn 65 bezwaarschriften toegekend door ons, in Wijk bij Duurstede 30. Bij deze huurders is het huurverhogingspercentage aangepast naar 1,6%. Er zijn geen zaken doorgestuurd naar Huurcommissie.

Signalering betalingsproblemen

Viveste heeft een strak incassobeleid om te voorkomen dat huurders in grote financiële problemen komen en om huisuitzettingen te voorkomen. Daarom steken we veel tijd en energie in vroegtijdige signalering, het ondersteunen van huurders bij het behouden/terugkrijgen van regie op eigen leven en preventie.

We adviseren huurders om meteen contact met ons op te nemen als ze een maand de huur niet kunnen betalen. Dan bieden we kosteloos een betalingsregeling aan. Als we een betalingsachterstand signaleren en de huurder heeft geen contact opgenomen, of een betalingsregeling wordt niet nagekomen, gaan we onaangekondigd op huisbezoek. Vaak constateren we bij de huurder thuis dat de post niet is geopend, dat rekeningen zich opstapelen en/of dat er geen overzicht meer is in de financiën. We proberen er achter te komen wat een huurder nodig heeft om zijn financiën weer op de rit te krijgen en kijken naar andere signalen achter de voordeur en maken die bespreekbaar. Zoals bijvoorbeeld vervuiling en/of verwaarlozing van de woning of bewoners.

Preventie

Houten

In Houten verwijzen we huurders door naar de gratis hulp van Schuldhulpmaatje en het Inloopspreekuur Houten. Bij een vonnis gaat een incassomedewerker met een medewerker van het Werk Inkomen Lekstroom op huisbezoek om er alles aan te doen om ontruiming te voorkomen. Ondanks dit intensieve proces en de samenwerking met ketenpartners, kan ontruiming niet altijd worden voorkomen. In 2019 hebben wij in Houten tien vonnissen voor ontbinding en ontruiming aangevraagd. Daarvan zijn er drie uitgevoerd: één huurders bleek met de Noorderzon vertrokken, de andere twee hadden een alternatief woonadres.

Gedurende het jaar is het huurachterstandspercentage van Houtense huurders teruggebracht van 0,49% in januari tot 0,38% in december.

Wijk bij Duurstede

In Wijk bij Duurstede gaan we maandelijks samen met medewerkers van de Regionale Sociale Dienst en Loket Wijk op huisbezoek. In 2019 hebben we 120 bezoeken afgelegd. We hebben drie vonnissen gehad, maar geen ontruiming. De vonnissen hebben geleid tot laatste kans-contracten.

Gedurende het jaar is het huurachterstandspercentage van Wijkse huurders teruggebracht van 0,85% in januari naar 0,57% in december.

2.3 Woonfraude: actieve aanpak en kennis delen

We willen dat onze woningen beschikbaar zijn voor woningzoekenden die daar recht op hebben. Daarom zetten wij ons actief in om illegale vormen van bewoning te bestrijden. 'Woonfraude' is een verzamelnaam voor illegale onderhuur, leegstand en onrechtmatig gebruik van een woning, zoals bijvoorbeeld een hennepkwekerij. Woonfraude signaleren wij zelf en we worden getipt door huurders of netwerkpartners.

Houten

In 2019 zijn in Houten 39 nieuwe meldingen van vermoedelijke woonfraude gedaan (2018: 23). Met langlopende woonfraudezaken erbij hebben wij gewerkt aan 50 woonfraudedossiers (2018: 41). Bij het oplossen van woonfraude is regelmatig samenwerking met partners noodzakelijk. Soms wordt hierbij de huurovereenkomst (vrijwillig) opgezegd of moet de woning worden ontruimd. Dat gebeurt bijvoorbeeld wanneer er sprake is van hennepcultuur in de woning. Soms keert een huurder terug in de woning.

In 2019 zijn er geen ontruiming op basis van woonfraude geweest. Wel heeft een handvol bewoners tijdens het woonfraudeonderzoek zelf de huurovereenkomst beëindigd.

Met de gemeente Houten hebben we de samenwerking op het gebied van woonfraude geïntensiveerd.

Wijk bij Duurstede

In Wijk bij Duurstede hebben we na een externe melding op één adres een onderzoek naar kamerverhuur gedaan. Deze huurder heeft een gedragsaanwijzing gekregen. Het opsporen van woonfraude door eigen medewerkers heeft geen prioriteit gehad.

2.4 Doorstroming

In 2019 is de mutatiegraad in de hele regio Utrecht gedaald. Ook bij Viveste is het aantal mutaties gedaald, met 38%. Daarom zijn er zowel regionaal als lokaal maatregelen genomen om de doorstroming te bevorderen.

Behoud 75% inschrijfduur

In de Huisvestingsverordening van de regio Utrecht (d.d. 1 juli 2019) is opgenomen dat woningzoekenden die een nieuwe woning accepteren 75% van hun inschrijftijd behouden. Hierdoor wordt de drempel om een andere woning te accepteren verlaagd, omdat inschrijftijd minder waard wordt. De regio Amsterdam kent deze regeling al, daar heeft de regeling een positief effect op de doorstroming.

Regeling Van Groot naar Beter

Een andere regeling die opgenomen is in de Huisvestingsverordening is de regeling '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. Huurders van Viveste die meer passend willen wonen, kunnen zelf via WoningNet reageren en voorrang krijgen, zolang ze een woning achterlaten van minimaal vier kamers. Aan deze regeling zijn geen leeftijdsvoorwaarden verbonden.

Met Van Groot naar Beter wordt gepoogd om kleine huishoudens uit de grote gezinswoningen (veelal senioren van wie de kinderen zijn uitgevlogen) te laten doorstromen naar een passende woning.

Door deze regionale regeling is per 1 juli 2019 de voorrangsregeling van Viveste zelf vervallen: de Seniorenvoorrangsregeling. Hiervoor gold dat 55plussers die een grote woning achterlieten, voorrang kregen op een kleinere woning.

Huursprongregeling

Vanaf december 2019 zijn de woningcorporaties uit de regio Utrecht een pilot gestart, waarbij de huursprongregeling van 50 euro wordt toegepast. Huurders die een (zeer) goedkope huurwoning huren, stromen vaak niet door, omdat ze een nieuwe huur te hoog vinden. Met de huursprongregeling gaan ze voor hun volgende woning niet meer dan 50 euro bovenop hun huidige huur betalen.

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. Als we tien van deze verhuizingen hebben gedaan (verwachting: begin 2020) evalueren we of het experiment bijdraagt aan betere doorstroming. In 2019 zijn twee vrije sectorwoningen op deze wijze toegewezen.



3. Wonen in de 21e eeuw, circulair en duurzaam

Kernwoorden: circulair, duurzaam en eigen kracht

We zien een steeds grotere noodzaak en behoefte aan duurzaamheid in de samenleving en we nemen daarin ook onze verantwoordelijkheid als verhuurder. Eind 2019 zijn we gestart met het opstellen van een duurzaamheidsstrategie, waarmee we al onze duurzaamheidsinitiatieven verbinden en in perspectief plaatsen. Omdat onze reguliere investeringen in de knel komen als we van de landelijke doelstelling om onze woningen in 2050 CO₂-neutraal te hebben willen bereiken, bepalen we in onze duurzaamheidsstrategie de keuzes die we de komende jaren maken.

Onze focus ligt op energiebesparing en reductie van CO₂. Het kabinet wil dat in 2050 alle huurwoningen CO₂-neutraal zijn. De gemeenten Houten en Wijk bij Duurstede willen dit veel eerder bereiken. Met onze zonnepanelenprojecten dragen wij daaraan bij. Daarnaast ondersteunen we initiatieven die duurzaam bewonersgedrag stimuleren en collectieve bewonersinitiatieven.

Onze nieuwbouw wordt duurzaam. Met ons eerstvolgende project, de Wijkhuislocatie in Wijk bij Duurstede, realiseren we 45 woningen die een minimale CO₂-uitstoot hebben en waarbij met aandacht voor circulariteit wordt gesloopt en nagedacht over het gebruik van circulaire materialen. Daarop volgt De Kiem van Houten met energieneutrale woningen die hun energiebehoefte opwekken door middel van zonnepanelen.

Samen met de gemeenten Houten en Wijk bij Duurstede en een aantal andere partijen denken we na over het uitfasen van het gasgebruik. Dat betekent dat woningen worden verwarmd met all-electric oplossingen of via warmtenetten. Belangrijk daarbij is dat de bron van deze manier van verwarmen duurzaam is.

Binnen onze eigen organisatie hebben we volop aandacht voor duurzaamheid. We scheiden afval, werken zoveel mogelijk digitaal en stellen duurzaamheidseisen aan onze leveranciers en inkoopvoorwaarden (zoals 'uit de buurt', SROI, groen, etc.). Ook in onze (secundaire) arbeidsvoorwaarden besteden we aandacht aan duurzaamheid.

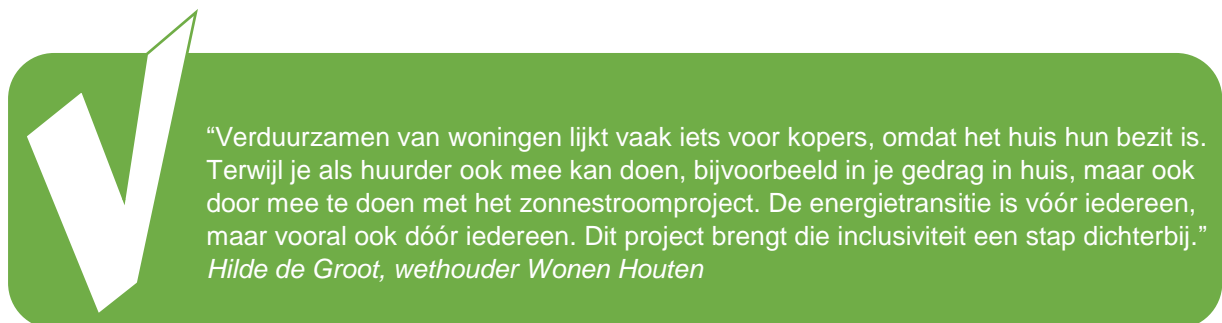
3.1 Zonnestroom

Ook het zonnestroomproject, dat inmiddels al breed is ingevoerd, heeft een plek in de duurzaamheidsstrategie.

In navolging op Wijk bij Duurstede hebben we in Houten nagenoeg alle bewoners aangeschreven en aanbiedingen gestuurd om zonnepanelen te plaatsen op het eigen dak. Eind 2019 telden we in Houten en Wijk bij Duurstede samen 476 individuele zonnestroomsystemen die met samenwerkingspartner Wocozon op individuele daken van Viveste zijn gemonteerd.

Als een bewoner geen eigen dak heeft, kan hij of zij meedoen met de collectieve zonnestroomprojecten. In Houten hebben we daarvoor in 2019 het eerste project voorbereid en in 2020 gaan we dat realiseren. In Wijk bij Duurstede is afgelopen jaar een collectief project aan de Dirk Fockstraat gerealiseerd, waar 200 zonnepanelen op het dak zijn geplaatst door de coöperatieve vereniging VolksWatt.

De ambitie is om in 2020 in totaal 950 individuele zonnestroomsystemen te hebben en drie collectieve zonnestroomprojecten.



In 2018 is de coöperatieve vereniging VolksWatt opgericht (officieel coöperatie Volkswatt U.A.). In het bestuur zitten de EigenWijkse EnergieCoöperatie, een vertegenwoordiger van de huurders en Viveste. VolksWatt maakt zonnestroom toegankelijk voor huurders zonder 'eigen dak' door zonnepanelen op gemeenschappelijke daken te (laten) leggen. De opgewekte zonnestroom kan door huurders afgenomen worden. Door de oprichting van de coöperatie zijn eventuele risico's buiten Viveste ondergebracht.

3.2 Duurzame infrastructuur bij grootschalige nieuwbouw

De energietransitie wordt door gemeenten vormgegeven door de opstelling van de warmteplannen. Daarin wordt de infrastructuur meegenomen, zoals de realisatie van warmtenetten. Belangrijk daarbij is een groene bron, die het warmtenet voedt met duurzame energie. Viveste houdt bij de nieuwbouwplannen rekening met de aansluiting op een warmtenet. Zo anticiperen wij maximaal op de toekomstige warmtenetten, die in de warmteplannen staan beschreven. Ook zijn we betrokken bij de uitwerking van de warmteplannen en denken zo mee over haalbare businesscases om warmtenetten te realiseren.

3.3 Verduurzaming bij onderhoud en renovatie

Bij onderhoudswerkzaamheden wordt direct onderzocht of het betreffende onderhoudsdeel verdergaand kan worden verduurzaamd. Zo wordt enkel glas vervangen door dubbel en isolatie geplaatst bij het vervangen van de dakbedekking. Deze methode van verduurzaming volgt het patroon van gepland en niet-gepland onderhoud. Zodra de duurzaamheidsstrategie is uitgewerkt, wordt die (mede)sturend bij nieuwe onderhoudsprojecten.

Bij renovatiewerkzaamheden is meer mogelijk dan bij het planmatig onderhoud. De duurzaamheidsambitie wordt bij renovatie hoog gesteld. Was voorgaande jaren het streven om een label B te realiseren, tegenwoordig zit het merendeel van onze woningen al op B en wordt label A vaak gehaald. Het afkoppelen van gas in een aantal projecte mogelijk gebleken en wordt in toekomstige renovatieplannen meegenomen.

3.4 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. We hebben dit jaar de verschillen tussen voorheen Viveste Houten en voorheen Volksbelang (Wijk bij Duurstede) in kaart gebracht en eenduidigheid gezocht in de manier waarop we tegen (meerjarig) onderhoud aankijken.

Een mooie mijlpaal dit jaar was het verwijderen van het laatste asbesthoudende schuur-/bergingdak. Voor het asbest in onze woningen, ontwikkelen we nieuw asbestbeleid.

Planmatig onderhoud

In 2019 hebben we geanalyseerd hoe ons vastgoedbeheer op dit moment is georganiseerd en wat we nodig hebben om het de komende jaren te professionaliseren.

Ontwikkelingen

Een van de uitkomsten van het onderzoek is dat we de Meerjaren Onderhoudsplanning (MJOP) van voorheen Viveste Houten en voorheen Volksbelang (Wijk bij Duurstede) hebben samengevoegd. De MJOP van Volksbelang is vanuit Vastware samengevoegd met die van 'Houten' in het automatiseringssysteem van O-Prognose. Er is nu één Viveste-brede MJOP. Daarbij is meteen gekeken naar de verschillen in cycli, eenheidsprijzen, eenheden (m¹, m² enzovoort) en bewerkingen, en waar nodig zijn die rechtgetrokken. Ook het nieuwe asbestbeleid gaat doorgevoerd worden in de MJOP.

Het belangrijkste resultaat van deze samenvoeging is dat er voortaan maar één jaarplan voor het planmatig onderhoud wordt opgesteld op basis van dezelfde uitgangspunten en niet meer per locatie een eigen jaarplan.

Daarnaast hebben we ook in 2019 gekeken naar een aantal verschillen in onderhoudsbeleid. Hieruit kwam onder andere naar voren dat in Houten het vervangen van de badkamers, keukens en toiletten niet planmatig gebeurde, maar klantgestuurd. Dit hebben we gelijk getrokken in de MJOP: we werken voortaan planmatig.

Resultaten

Zowel in Houten als Wijk bij Duurstede hebben we de geplande werkzaamheden doorgevoerd zonder heel bijzondere afwijkingen. De kwaliteitskeuzes die we hebben gemaakt, hebben als uitgangspunten: de gezondheid van bewoners en medewerkers, veilig wonen en duurzaamheid/verantwoordelijkheid nemen voor de toekomst.

Houten

- Bij negentien kavels is buiten schilderwerk uitgevoerd. Bij één kavel is de kleur gewijzend en hebben de bewoners, in overleg met ons, de nieuwe kleur gekozen;
- Tijdens het vervangen van geveldelen bij één kavel constateerden we dat de klus omvangrijker was dan ingepland, daarom hebben we die gespreid uitgevoerd;
- Bij vijf kavels zijn de CV-ketels vervangen en bij twee daarvan zijn gelijktijdig brandveiligheidsvoorzieningen doorgevoerd, zoals bijvoorbeeld het plaatsen van brandvertragende panelen en manchetten die leidingen dichtknippen zodat er geen rook door de schacht kan gaan. Hiermee maken we oude bouw brandveilig volgens de huidige normen;
- In een groot complex hebben we dakbedekking vervanging en daarbij energetische maatregelen doorgevoerd: aan de buitenzijde is de isolatie verdikt en op een groot deel van het dak is sedum aangebracht;
- Vanuit veiligheid en wooncomfort hebben we bij twee kavels de vloer op de galerij opgeknapt. Bij een van beide hebben we een mogelijkheid gevonden om meer loopoppervlak te creëren;
- Waar we groot (regulier) onderhoud aan liften hebben laten uitvoeren (dertien kavels), hebben we zo vaak mogelijk een noodlift geplaatst. Hierdoor waren bewoners niet een week opt de trap aangewezen;
- In het kader van gezond wonen zijn bij 24 kavels de ventilatiesystemen gereinigd en deels vervangen. Voor komend jaar staat dit voor ruim duizend woningen in zowel Houten als Wijk bij Duurstede op de planning;
- Bij ruim tien kavels hebben we licht-armaturen laten ombouwen, zodat ze geschikt zijn voor LED-verlichting. De armaturen hoefden daardoor niet vervangen te worden, de verlichting verbruikt minder energie en we mogen minder storingen verwachten. De ervaring die we daarbij hebben opgedaan, passen we in 2020 toe in Wijk bij Duurstede.

Wijk bij Duurstede

- Bij acht kavels is buiten schilderwerk uitgevoerd;
- Bij drie kavels heeft asbestsanering plaatsgevonden;
- Bij drie kavels zijn de galerijtegels vervangen. Daaronder vielen ook de Romijnenbaanflats, waar recent herstel aan de galerijbetegeling helaas niet het gewenste resultaat had opgeleverd;
- Bij drie kavels zijn doucheruimte en toilet vervangen, bij één naast doucheruimte en toilet ook de keuken.

Begroting en realisatie

Planmatig onderhoud	
Begroting 2019	5.949.000
Doorgeschoven van 2018	465.000
Aanbestedingsresultaat	-58.000
Vervallen, want niet nodig	-877.000
Opgenomen in begroting 2020	-512.000
Totaal	4.964.000

Mutatieonderhoud

In 2019 hebben we circa 400 nieuwe huurovereenkomsten afgesloten. De betreffende woningen zijn in de tijd tussen de vertrekkende de nieuwe huurder up-to-date gemaakt en waar nodig aangepast naar de richtlijnen van het bouwbesluit en de NEN-normeringen. Om de woningen weer te kunnen verhuren hadden we voor dit jaar € 383.000 begroot. In totaal is bij leveranciers voor € 538.607 aan

opdrachten uitgezet; een overschrijding van € 155.607. Deze overschrijding komt met name door de hoger uitgevallen kosten voor het saneren van asbesthoudende elementen.

Ook binnen het mutatieproces was behoefte aan een (nieuw) onderhoudsbeleid, zodat werkzaamheden meer eenduidig kunnen worden uitgezet. Dat draagt ook bij aan het opstellen van een betere begroting. Voor 2019 was alleen uitgegaan van basale APK-werkzaamheden en geringe asbestsanering. Daar hebben we van geleerd dat we voor boekjaar 2021 beter moeten voorzien welke werkzaamheden een muterende woning vergen om te voldoen aan wet- en regelgeving en de eisen van het onderhoudsbeleid.

Reparatieonderhoud

In 2019 zijn bij de Woonwinkel 7.570 reparatieverzoeken binnengekomen en doorgezet naar onze drie vaste aannemers. De gemiddelde uitgave per opdracht was € 241 en per woning € 261. De totale kosten voor dit jaar zijn € 1.822.025, waar we € 1.128.060 hadden begroot. Dit betekent een overschrijding van bijna zeven ton. Die overschrijding komt met name door kosten voor 1.570 extra reparatieverzoeken, boven op het begrote aantal.

We zien dit jaar een aantal trends in de opdrachten. Zo vallen de 1.200 opdrachten voor het sluiten, repareren of vervangen van buitendeuren en ramen op. Ook hebben we 1.000 opdrachten gegeven voor het herstellen van verlichting. En de hevige regenbuien van 2019 hebben invloed gehad op de reparatieverzoeken; 720 meldingen hadden betrekking op afvoeren, meer dan de helft had te maken met regenwater.

Naar aanleiding van deze ontwikkelingen hebben we gekeken naar langdurige oplossingen. Zo zijn diverse kavels voorzien van LED-verlichting en zijn we gesprekken gestart met de vaste partners op het gebied van verstoppingen en riolering. Het streven is meer preventief te handelen, om zo te komen tot een kostenbesparing.

3.5 Bewonersgedrag

De bewoner bepaalt met zijn woongedrag in grote mate of een woning werkelijk duurzaam is of niet. Daarom ondersteunt Viveste in Wijk bij Duurstede het Energieloket waar de Eigenwijkse Energie Coöperatie, de gemeente en Viveste bewoners uit helpen om duurzamer te wonen en te leven. Daarbij is adviseren over het aanpassingen aan woningen een belangrijke taak van het loket. Houten kent een soortgelijk initiatief. Daar is de Energietafel een samenwerkingsverband van verschillende duurzaamheidsinitiatieven, de gemeente, de Huurdersadviesraad en Viveste. Met de Energietafel in Houten en het Energieloket in Wijk bij Duurstede wil Viveste duurzaam bewonersgedrag stimuleren. In 2020 gaan we ons richten op wederkerigheid. We zoeken een manier om gewenst, duurzaam bewonersgedrag verdergaand te belonen.

3.6 Collectief woonlasten verlichten

We zien steeds meer bewonerscollectieven die met duurzaamheid bezig zijn. Beperking van woonlasten is daarbij een belangrijk punt. Wij ondersteunen deze initiatieven. Met postcoderoosprojecten en in samenwerking met Wocozon zorgen we dat alle huurwoningen van Viveste toegang krijgen tot duurzame stroom.

In de zomer van 2019 heeft het collectieve postcoderoosproject VolksWatt panelen geplaatst op het dak van een van onze flats in Wijk bij Duurstede. Zo stellen we 'onze' daken ter beschikking voor duurzame woonlastenverlichting.

In Houten is in 2019 postcoderoosproject D2E gestart. De verwachting is dat in 2020 de eerste panelen van deze coöperatieve vereniging stroom zullen opwekken.

4. Eigentijdse dienstverlening

Kernwoorden: samenwerkingsgericht, wendbaar en creatief

Onze dienstverlening afstemmen op de mogelijkheden van deze tijd en de wensen van onze klanten heeft dit jaar centraal gestaan in de organisatie en in onze samenwerking met partners. Onze Woonwinkel, het eerste aanspreekpunt voor onze bewoners, heeft een meer centrale positie gekregen. Zowel fysiek als in onze processen. Komend jaar richten we ons op het (nog) meer digitaliseren van onze contactmogelijkheden, zoals de implementatie van een klantportaal. Dat is voor het merendeel van onze huurders een middel om meer regie te hebben over contact met Viveste. Daarnaast bieden we maatwerk aan huurders die die regie niet zelf kunnen pakken. Niet alleen technische middelen dragen bij aan het actueel houden van onze dienstverlening. Ook een duurzame samenwerking tussen contractpartijen en Viveste levert nog steeds verberingen op.

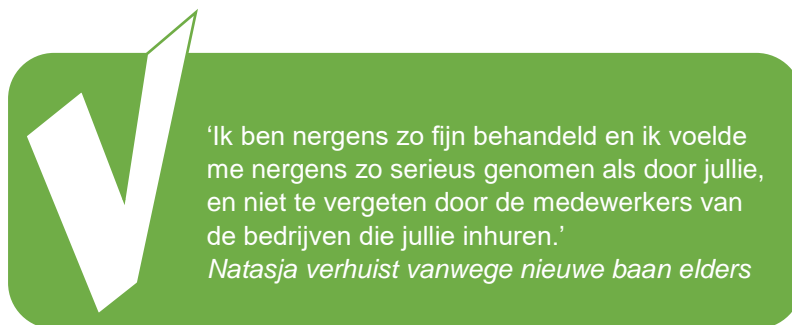
Ook intern richten we ons op het zinvoller toepassen van digitale systemen, waardoor kennis delen, intern en extern, steeds makkelijker en vanzelfsprekender wordt. We zijn begonnen om de (primaire) processen zoals die worden uitgevoerd in de teams Houten en Wijk bij Duurstede meer op één lijn te krijgen. Daar werken we komend jaar aan door.

Dit jaar hebben we gekozen om onze jaarlijkse belanghebbendenbijeenkomsten te laten aansluiten bij de visitatie die we hadden aangevraagd. De Ketendialoog en Visietafels hebben geresulteerd in versteviging van de samenwerking met onze partners.

4.1 Klantgerichte dienstverlening

In maart 2019 hebben we de telefooncentrale's van Houten en Wijk bij Duurstede samengevoegd in Wijk bij Duurstede. De klanten worden nu vanuit één team, de Woonwinkel, te woord gestaan aan de telefoon, per mail en aan de balie. Deze centralisering heeft gezorgd voor versterking van het team en afstemming van werkwijzen. Dat heeft tot de eerste verbeteringen in dienstverlening geleid. Maar we hebben ook geconstateerd dat er nog veel verschil in werken is tussen de locaties Houten en Wijk bij Duurstede. Enerzijds moet dat ook kunnen in het kader van lokaal maatwerk, anderzijds willen we graag als een organisatie opereren.

Verder is onze ogen nog te vaak onduidelijk welke informatie waar in de geautomatiseerde systemen (terug) te vinden is en hebben we daar last van in onze processen. Daarom hebben we de Woonwinkel dit jaar nog meer betrokken bij werkgroepen rond deze systemen en de (digitale) vernieuwingen, die we aan het voorbereiden zijn.



4.2 In gesprek met belanghebbenden

Het netwerk van Viveste 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, woningtoewijzing gaat in samenwerking met de gemeente.

Ketendialoog en Visietafels

In het kader van onze jaarlijkse collectieve ontmoeting met belanghebbenden en de visitatie die we dit jaar hebben laten uitvoeren, organiseerden we op 5 november de bijeenkomst Ketendialoog/Visietafels. Zowel in Houten als Wijk bij Duurstede vond een sessie plaats.

De bijeenkomsten stonden in het teken van de 'inclusieve samenleving'. Omdat dit nog een abstract begrip kan zijn, hebben we gezocht naar wat we in de praktijk met elkaar doen en hoe we aan dit begrip een nog betere invulling kunnen geven.

De ketendialoog was met name een gesprek met onze belanghouders en onderdeel van de visitatie die terugkeek op ons maatschappelijk presteren over de afgelopen vier jaar.

Aan de visietafels hebben we met onze lokale partners een inventarisatie van bestaande projecten en samenwerkingen (groot en klein, rijp en groen) gemaakt, kansen en nieuwe initiatieven verkend in het streven naar wijken en buurten waar iedereen meedoet en overlast niet voorkomt en een snelle eerste uitwerking daarvan gemaakt naar afspraken en projecten.

De oogst van de bijeenkomst hebben we in postervorm breed verspreid.

Thema: inclusieve samenleving

De bijeenkomsten waren opgeknapt in twee delen.

1. Visiatie (Ketendialoog)

Het eerste deel van de bijeenkomsten ging over de visitatie (terugkijken op de afgelopen jaren). Viveste is wettelijk verplicht zich eens in de vier jaar te laten visiteren. In deze bijeenkomsten wordt onze samenwerkingspartners gevraagd Viveste te beoordelen op haar maatschappelijk presteren. Tip: deze manier verantwoordelijk wij ons lokale over onze prestaties en kunnen we hiervan leren. We hielden een dialoog over het functioneren van Viveste op een aantal thema's.

- Hoe kijkt u naar de dilemma's rondom inclusiviteit en participatie? Hoe zou dit ogenschijnlijk kunnen worden? Wat is daarvoor nodig?
- Wat zijn uw adviezen, tips en suggesties aan de gemeente, huurdersvereniging en Viveste als het gaat om de participatievragen?

Het ging hier om de volgende vragen:

- Welke opgaven en ambities heeft Viveste (zhd) de komende vier jaar?
- Welke prestaties heeft Viveste geleverd?
- Richt Viveste zich op de opgaven en ambities die passen bij de uitdagingen in het werkgebied?
- Hoe waardert u de relatie met de corporatie en de mate waarin u invloed heeft op het beleid?
- Welke aanbevelingen heeft u voor Viveste?

Inhoudelijke thema's in Wijk bij Duurstede:

- Betaalbaarheid en beschikbaarheid
- Leefbaarheid
- Wonen op maat
- Duurzaamheid
- Vrijgevoerdheidskwaliteit

Inhoudelijke thema's in Houten:

- Diversiteit, duurzaamheid en duurzame woonsamenleving
- Focus op doelgroepen: gezinnen en ouderen
- Uitdaging omvang en betaalbaarheid van sociale woningvoorraad
- Wonen en zorg in samenhang betonen

Opbrengsten Visietafels 12 november 2019 Houten:

- Weten we exacter de voordeur woonst, ken je mensen in de buurt/wijk, gesprekken achter de voordeur organiseren
- Niet elkaar werken aan kleine initiatieven of stratenactiviteiten
- Mensen meer bewust maken van wat ze doen
- Kijk niet alleen met je professionele pet maar ook met je persoonlijke pet
- Slechten is niet voor iedereen gemakkelijk, goede communities vormen waar mensen onderdeel van kunnen uitmaken
- Zachte landing in de wijk, begeleiding plaatsen, bewoners met zorgnaam, hobby's in vereniging plaatsen.

Opbrengsten Visietafels 5 november 2019 Wijk bij Duurstede:

- Meer kennis delen tussen samenwerkingspartners
- Meer vanuit de besteding, met de mensen, oplossingsgericht samenwerken
- Goetevakende praktijkvoorbeelden inzetten, voorbeeld bewoners St. Hadrian
- Bewaarschapsvereen en het ontzorging faciliteren in het omzien naar nieuwe buuren
- Blijven van goed gelding zoals vuurwerk-vandalen aanpak Wijk bij Duurstede

Wijlen en Astrid, woonconsulenten Viveste

- In complex Kruisvelden in Houten hebben een aantal bewoners het initiatief genomen om weer in contact met elkaar te komen
- In het complex Wolvenmaker in Houten hebben bewoners meegedacht en geholpen om de algemene ruimten van het complex lichter en huiselijker te maken
- De Wakker Akker is een sociaal project in de wijk De Akkers in Houten, waarbij wijkbewoners samen optrekken naar de ouderen in de wijk door vraag en aanbod met elkaar te verbinden.

Opbrengsten Ketendialoog - Visietafels met samenwerkingspartners Viveste Wijk bij Duurstede (5 november 2019) en Houten (12 november 2019)

Tijdens de Visietafels stonden er verschillende vragen centraal, namelijk:

- Wat betekent het begrip 'inclusiviteit' voor u als professional?

WILK

VIVESTE

© 2019 A&A, 12 Dinsdag 19-11-2019

Beheerovereenkomst Willem van Abcoudestichting

In 2019 is er intensief overleg geweest met de Willem van Abcoudestichting. Wij beheren voor de Van Abcoudestichting 23 seniorenappartementen aan de Veilingmeester. De beheerovereenkomst eindigt op 1 juli 2020. Sinds de invoering van de nieuwe Woningwet in 2015 mogen wij alleen beheer voor derden uitvoeren als er geen marktpartijen zijn die dit willen doen. Hiervoor moet een markttoets uitgevoerd worden. Deze toets zal begin 2020 plaatsvinden. We willen de stichting er niet alleen voor laten staan en zijn gezamenlijk op zoek naar wat zou kunnen en welke opties er zijn. De markttoets is een belangrijke stap gegeven de wetgeving.

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: HAR (Houten) en HBV (Wijk bij Duurstede).

Houten

De Houtense huurders worden vertegenwoordigd door de Huurders Adviesraad (HAR). Eind 2018 was de relatie tussen Viveste en de HAR volgens verschillende betrokkenen 'bekoeld'. Daarom hebben wij samen besloten om in 2019 een samenwerkingstraject in te gaan om de relatie te verbeteren. De HAR is voor Viveste een belangrijke partner om mee te denken over beleidsontwikkelingen die huurders raken. In het voorjaar hebben we meerdere bijeenkomsten gehad met een extern adviseur, waar we wederzijds onze verwachtingen hebben uitgesproken en met elkaar afspraken hebben gemaakt voor de toekomst. Die afspraken zijn vastgelegd in een addendum op de samenwerkingsovereenkomst tussen Viveste en de HAR. Na de zomer zijn de reguliere overleggen opnieuw gestart.

Wijk bij Duurstede

Op locatieniveau voeren we overleg met de HuurdersBelangenVereniging Kromme Rijn (HBV). De relatie met de HBV is goed te noemen. In 2019 is drie keer overleg geweest met de HBV. Tijdens deze overleggen is onder andere gesproken over de evaluatie van de prestatieafspraken voor 2019, de prestatieafspraken voor 2020, aanpassing Huisvestingsverordening, organisatiewijzigingen, presentatie van onderhoudsprojecten in 2019, bedrijfsplan 2019 en de samenwerking met de Huurders Adviesraad (HAR) Houten.

Samenwerking HAR en HBV

De samenwerking tussen de HAR en de HBV is in 2019 geïntensiveerd. Drie keer hebben de partijen gezamenlijk overleg gehad. Tijdens deze bijeenkomsten is gesproken over de algemene huurvoorwaarden van Viveste, beleid Zelf Aangebrachte Voorzieningen, jaarverslag 2018, huurverhoging per 1 juli 2019 en de begroting voor 2020.

4.4 Klachtafhandeling

Soms leidt de dienstverlening van Viveste niet tot het gewenste resultaat. In de meeste gevallen lukt het dan om in overleg met onze huurders uiteindelijk wél tot een bevredigende oplossing te komen. In gevallen waarin 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 2019 behandelde KWRU drie klachten met betrekking tot Viveste. De drie klachten waren verschillend van aard. Eén klacht betrof het vermeend schenden van de privacy inzake een voorgenomen woningruil. Deze is deels gegrond verklaard. Een andere klacht betrof onduidelijkheid met betrekking tot het gebruik van parkeerplaatsen bij een wooncomplex. Op advies van KWRU heeft Viveste de bewoners aangeschreven met informatie over de afspraken en regels, en een overzicht van de parkeerplaatsen. Daarnaast zijn de contacten met bewoners verstevigd. Sindsdien zijn er geen klachten meer geweest met betrekking tot de parkeerplaatsen. Ten slotte was er een klacht inzake ervaren en niet opgeloste burenoverlast door een huurder. Op advies van de klachtencommissie heeft Viveste buurtbemiddeling ingeschakeld en daarmee het klachtenproces afgerond. Conform de governancecode is het jaarverslag van KWRU, inclusief een toelichting op de drie klachten jegens Viveste en op de wijze waarop Viveste hiermee is omgegaan, door de bestuurder gedeeld met de Raad van Commissarissen.

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 gemaakt worden. Daarom hebben we met de gemeentes Houten als Wijk bij Duurstede en de beide lokale 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

In het najaar zijn de prestatieafspraken voor 2019 geëvalueerd. De actiepunten die in 2019 zijn behaald zijn:

- informeren over Wocozon en de Postcoderoosprojecten;
- 300 zonnepaneelsystemen geïnstalleerd;
- alle asbesthoudende daken zijn verwijderd;
- begrote bedragen zijn daadwerkelijk ingezet voor de leefbaarheid;
- senioren voorrangsregeling is uitgebreid naar een regionale voorrangsafspraak, waar leeftijd wordt losgelaten;
- meer woningen geloot: vijf (2018: één);
- 22 Koopgarantwoningen teruggekocht, 26 woningen verkocht;
- in drie urgente situaties woningen afgetopt, zodat gezinnen met een passend inkomen in een MIVA-woning konden wonen;
- inkomensafhankelijke huurverhoging voor hogere inkomens (> € 42.000, prijspeil 2019);
- goede samenwerking Vroeg-er-op-af tussen gemeente en Werk en Inkomen Lekstroom (WIL) en gemiddeld 8 tot 10 gesprekken per maand: huurachterstanden zijn teruggelopen;
- bijeenkomst plaatsgevonden voor de versterking van de community van woongroepen;
- rijkstaakstelling voor huisvesting tatushouders is eind 2019 behaald.

Een aantal acties heeft een langere looptijd dan één jaar en lopen dus door in de prestatieafspraken van 2020. Dit zijn bijvoorbeeld:

- realisatie duurzaamheidsplan Viveste;
- oplevering diverse nieuwbouwprojecten van 2020 tot 2023;
- herlabeling energielabels, begin 2020.
- lange termijnvisie Viveste is nog niet gerealiseerd vanwege ontwikkeling portefeuilleplan Viveste en Ruimtelijke Koers gemeente;
- mogelijkheden digitale dienstverlening en nieuwsbrief worden in 2020 verder onderzocht.

In juni 2019 heeft Viveste in overleg met de HAR haar bod voor 2020 uitgebracht richting de gemeente. In het najaar zijn we opnieuw om tafel gegaan voor de prestatieafspraken 2020. Speerpunten van deze afspraken zijn de inclusieve samenleving, voldoende betaalbare woningen en duurzaamheid.

Dit zijn nog geen lange termijnafspraken. Dat is wel de wens en inzet voor 2021, omdat naar verwachting dan het portefeuilleplan van Viveste en de Ruimtelijke Koers van de gemeente ingebed kunnen worden in de prestatieafspraken.

Wijk bij Duurstede

Op 1 juli is geïnventariseerd in hoeverre de prestatieafspraken voor 2019 zijn gerealiseerd, zodat we eventueel kunnen bijsturen. Veel van de actiepunten zijn in 2019 gerealiseerd:

- het inbedden van Vroeg-er-op-af in de reguliere processen;
- het doorvoeren van de inkomensafhankelijke huurverhoging;
- het experiment met toewijzing van vrije sector woningen;
- Friendscontracten;
- verkennen van de mogelijkheden voor de uitstroom uit Beschermd Wonen;
- onderzoek naar de verhuisketens;
- het woonwagenbeleid
- de start van het Postcoderoos-project;
- groot onderhoud;
- de presentatie van de financiële planning en meerjarenbegroting aan de gemeenteraad.

Een aantal acties hebben een langere looptijd dan één jaar en lopen dus door in de prestatieafspraken van 2020. Dit zijn bijvoorbeeld:

- verbeteren sociale cohesie in Romeinenbaanflats;
- verbeteren sociale cohesie Engk;
- ontwikkeling van de Gouden Gemeenschap;
- de portefeuillestrategie van Viveste;
- de nieuwbouw op de Wijkhuislocatie.

Een aantal acties is niet gerealiseerd. Zo is de werkgroep Veilig Wonen stil gevallen in afwachting van de nieuwe maatschappelijke agenda van de gemeente, zijn er geen experimenten gedaan met communitybuilding en is de renovatie van de Van Abcoudestraat en J. van Ruisdaelstraat doorgeschoven naar 2020.



In 2019 zijn er veel personele verschuivingen geweest bij zowel de gemeente als Viveste. Desondanks zijn in goed onderling overleg tussen gemeente, HBV en Viveste nieuwe afspraken voor 2020 gemaakt. Hoofdthema's hierin zijn de zoektocht naar mogelijkheden om woningen toe te voegen, communitybuilding, het bevorderen van doorstroming, de betaalbaarheid (dagelijkse kosten inwoners) en aandacht voor huurders die moeite hebben om zelfstandig te wonen.

5. Personeel en organisatie

Kernwoorden: samenwerkingsgericht, wendbaar en creatief.

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.

Dit jaar heeft één van de twee directeur-bestuurders afscheid genomen en is met pensioen gegaan. Gezien de omvang van de organisatie wordt de ruimte, die daarmee vrijkomt niet ingevuld door nog een tweede bestuurder, maar bouwen we door aan een stevig managementteam. We hebben de inrichting van de organisatie tegen het licht gehouden en schuiven met verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Deze bewegingen beginnen te leiden tot het gewenste, en in deze tijd noodzakelijke, slimme, efficiënte en flexibele team dat met energie en enthousiasme werkt.

Een groep gedreven medewerkers is opgestaan als Culture Club en werkt samen met externe coaches aan verbinding en organisatieontwikkeling. In 2019 hebben zij de kernwaarden van Viveste opgehaald, vastgesteld en is een start gemaakt met inbedden daarvan.

5.1 Organisatiestructuur

Tot 1 augustus 2019 werd het bestuur gevormd door Frans-Jozef Snoeks (voorzitter) met als portefeuilles vastgoed en staf en Batian Nieuwerth met als portefeuilles wonen en financiën.

Besluiten werden genomen met gewone meerderheid van stemmen. In geval de stemmen de stemmen staakten werd het voorgenomen besluit voorgelegd aan de Raad van Commissarissen

Batian Nieuwerth is vanaf 1 augustus 2019 de enige bestuurder. Het management & directie is daarmee in omvang afgenomen. De bezoldiging van de bestuurders was conform de WNT en bedroeg voor Batian Nieuwerth € 143.985 en voor Frans-Jozef Snoeks € 94.093. De manager Vastgoed is per 30 april uit dienst getreden, deze rol is in 2019 tijdelijk waargenomen door de manager staf.

Per 1 oktober zijn twee nieuwe locatiemanagers in dienst genomen, waarmee de interim constructies op deze functies zijn beëindigd. De continuïteit is hiermee beter geborgd en kan er meer worden geïnvesteerd om het optimaliseren van de interne organisatie en externe betrekkingen

De raad van commissarissen heeft per 31 december 2019 de volgende samenstelling:

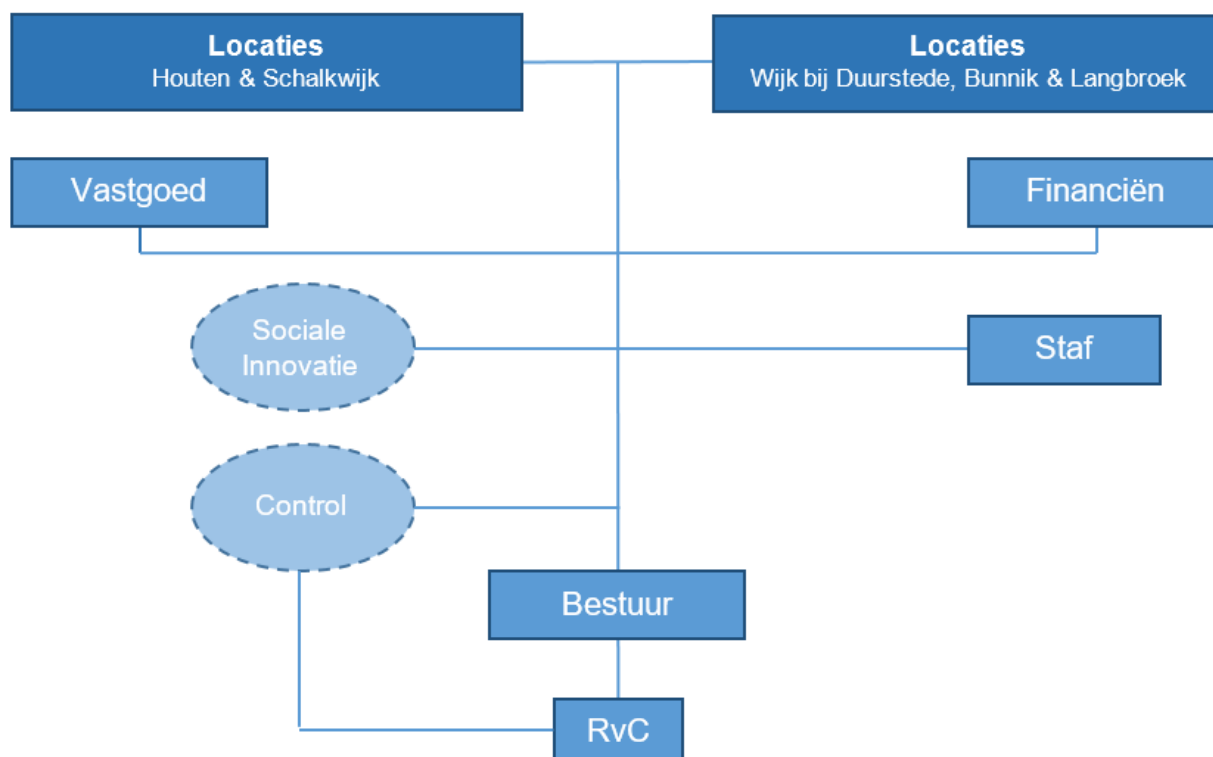
Naam	Beroep
Dhr. A.A. Bleijenberg, voorzitter	eigenaar Habari Consulting, adviesbureau
Mevr. E. Brakké-Ingenhuls	financieel adviseur
Dhr. L. van Garderen	directeur Joinson & Spice B.V., auditors and accountants TMT
Mevr. I.B. Oelen	directeur/bestuurder Mytylschool Gabriël
Dhr. P.L. Siebers	lid Raad van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

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

Per 31 december 2019 bestaat directie en managementteam uit:

Naam	Functie
Batian Nieuwerth	Directeur-bestuurder
Mark van Vliet	Controller
Amanda Vianen	Manager staf / Manager vastgoed a.i.
Leon Ruijters	Manager Financiën
Matthijs Aalders	Locatiemanager Houten
Wouter Gerritse	Locatiemanager Wijk bij Duurstede

Het organogram van Viveste per 31 december 2019



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. Van buiten naar binnen kunnen denken en in co-creatie met belanghebbenden nieuwe producten en diensten kunnen ontwikkelen. We leggen verantwoordelijkheden en bevoegdheden laag in de organisatie en dat vraagt veel van onze medewerkers. Dat heeft het afgelopen jaar geresulteerd in een hoger percentage uitstroom en instroom. We leggen de lat hoger dan we in het verleden deden en zijn daarbij op zoek naar mensen met een grote mate van zelfsturing en oplossend vermogen. We hebben in 2020 een aantal nieuwe mensen kunnen aannemen op sleutelposities, die ons gaan helpen stappen te zetten.

Het afgelopen jaar hebben de volgende mutaties plaatsgevonden.

Instroom	Uitstroom	Interne doorstroom
11	13	1

Personeelsbestand op 31 december 2019	Vaste formatie
Aantal medewerkers	50 personen
Aantal FTE	45,1 fte
Man	26
Vrouw	24
Fulltime	31 medewerkers
Parttime	19 medewerkers
Gemiddelde leeftijd	46,7 jaar

In de flexibele schil zijn op 31 december 2019 dertien medewerkers (10,49 fte) werkzaam. Hierbij zijn de trainees in de Woonwinkel opgenomen. Het streven is deze het komende jaar af te bouwen naar een vaste formatie. De uitdaging hierbij zal komen te liggen bij het invullen van technische functies.

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 2019 bedroeg 4,8% (2018: 6%). Het verzuim in de maand februari was het hoogst met 6,49%, in november met 4,61% 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. Het landelijk gemiddelde ligt op 1. Is de meldingsfrequentie hoger dan 1, dan is binnen een organisatie veel ruimte is om te verzuimen. Een te lage ziekmeldingsfrequentie kan betekenen dat er juist een te 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 2019 op 1,46.

Verzuimoverzicht

Categorie	Duur (dagen)	Meldingsfrequentie	Gemiddelde duur (%)	Verzuimpercentage (%)
Kort	0 - 7	1,19	3,15	1,11
Middellang	8 - 42	0,14	12,71	0,39
Lang I	43 - 91	0,08	71,00	1,50
Lang II	92 - 182	0,02	98,00	0,68
Lang III	183 - 365	0,02	230,00	1,11
Lang IV	366 - 730			0,00
Totaal		1,46	9,77	4,80

5.4 Aandacht voor ontwikkeling van medewerkers

Wij stimuleren wendbaarheid en vindingrijkheid. Er is binnen Viveste veel ruimte voor zowel functiegerichte scholing als persoonlijke ontwikkeling. Hiervoor zijn verschillende budgetten beschikbaar. Wij zijn aangesloten bij Klimmr dat veel 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 kunnen kijken.

Dit jaar zijn we verder gegaan met de uitkomsten uit het waardenonderzoek uit 2018. Er zijn organisatie sessies georganiseerd waarin wij mensen uitdagen om creatief en vindingrijk te zijn. Wij investeren in starters op de arbeidsmarkt om zo de competenties binnen te halen die passen bij onze vernieuwende organisatie. Tegelijkertijd maken we de komende jaren een slag naar een professionele sturing op vastgoed en de klantbediening.



5.5 Visitatie

Viveste heeft zich in 2019 laten visiteren, dat is een officiële inspectie. Een onafhankelijke visitatiecommissie (Pentascopie) heeft Viveste beoordeeld. In januari 2020 is dit rapport gereed. Woningcorporaties zijn verplicht zich elke vier jaar te laten visiteren. De visitatiecommissie beoordeelt de maatschappelijke prestaties van Viveste. Deze commissie heeft hiervoor gesprekken gevoerd met de huurdersbelangenvereniging, huurdersadviesraad, raad van commissarissen, gemeenten en de eigen medewerkers. Daarnaast hebben we vier bijeenkomsten met samenwerkingspartners georganiseerd, namelijk Visietafels/ketendialoog en netwerkgesprekken zowel in Wijk bij Duurstede als in Houten. Ook heeft de commissie een groot aantal (beleids-)stukken en verantwoordingsstukken opgevraagd en beoordeeld.

5.6 Ondernemingsraad

In 2019 heeft Ondernemingsraad (OR) en directie vijf keer formeel vergaderd. Naast de formele gesprekken hebben er ook informele gesprekken plaatsgevonden, de zogenoemde 'benen op tafel'-gesprekken.

. Op de agenda stonden onder andere onderwerpen als:

- Fusie / samenwerking
- Verkiezingen
- Communicatie
- Preventiemedewerker
- Secundaire arbeidsvoorwaarden
- Functieprofielen

In 2019 hebben de OR en Raad van Commissarissen één keer gezamenlijk vergaderd. In dit overleg is gesproken over ontwikkelingen binnen de organisatie en een mogelijke fusie.

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.

Als maatschappelijk ondernemer hebben wij een bijzondere verantwoordelijkheid. Dat vereist een goed bestuur en een kritisch toezicht op het bestuur. 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.

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

Jaar	Opleiding	Punten
2017	Governance & risk/mediation	52,5
2018	Vastgoed & financiën	3,0
2019	Mediation	81,0
Totaal		135,5

In het verslag van de RvC staat 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 2019 is er veelvuldig contact geweest met de Huurders Advies Raad Viveste en de Huurdersbelangenvereniging Krommerijn, 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, om dat 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.

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 welke strategische keuzes de meeste risico's met zich meebrengen, maar helpt het ook om de volledigheid van de risico's te bewaken. Dit ziet er op hoofdlijnen als volgt uit:

Strategische doelstellingen

	Inclusieve samenleving	Voldoende betaalbare woningen	Ciculaire en duurzaam	Eigentijdse dienstverlening	Financiële continuïteit
Klant & partners	Leefbare wijken en community building 1	Zorgwoningen voegen we toe in nauwe samenwerking met onze zorgpartners A 2	Samenwerkingen met gemeenten/ontwikkelaars voor realisatie duurzame infrastructuur bij groot-schalige nieuwbouw & Wocozon/postcoderoos-projecten uitbreiden 3	Door samenwerking op het gebied van nieuwbouw, beheer en onderhoud op zoek naar efficiencyvoordelen B	Wijziging naar een toekomstbestendig borgingsstelsel WSW, gewijzigd gezamenlijk beoordelingskader WSW/AW C D
Interne processen	Signalering van kwetsbare bewoners 1	Portefeuillestrategie en portefeuilleplan sluiten aan op de woonvisie van gemeenten (o.a. streefhuurbeleid en verkoopbeleid/verkoopportefeuille op aansluiten) E F 5	Verdere verduurzaming bij onderhoud en renovatie A E 6	Buurtbemiddeling en Vroeg-er-op-af, nieuwe vormen van bewonersparticipatie 7	Wijziging naar een toekomstbestendig borgingsstelsel WSW, gewijzigd gezamenlijk beoordelingskader WSW/AW waaraan Viveste wil blijven voldoen G 8
Mens & innovatie	Bevorderen van zelfredzaamheid en samenredzaamheid 7	Doorstroming op de woningmarkt stimuleren (o.a. seniorenvoorrangsregels) 9	Werken met energie-ambassadeurs die bewoners interesseren voor duurzaamheidsmaatregelen 10	Ontwikkelen van sociaal innovatieve experimenten die kwetsbare groepen helpen en ouderen langer thuis kunnen blijven wonen/bewonersparticipatie	Innovatieve duurzaamheidsinvesteringen (CO ₂ -neutraal vastgoed in 2050) A E 6
Financieel & inzet middelen	Passende woonvormen bieden voor bewoners in een kwetsbare positie 11	Voldoende geschikte woningen: investeren in nieuwbouw, terugkoop Koopgarant en verbetering A F 12	(Bijna) energieneutrale nieuwbouw (gasloos) A E 13	Onze dienstverlening vanuit onze huidige kantoren herijken 14	Financieringsstrategie formuleren H

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, stijgt het onderhoud en de investeringskosten in het vastgoed sterker dan gepland. Hierdoor daalt het rendement op de investeringen welke wel doorgaan. Door het lagere rendement heeft dit een negatief effect op de toekomstige investeringsruimte, waardoor er minder strategische doelstellingen kunnen worden gerealiseerd (imagoschade).	Scenario's inrekenen tegen hogere kosten en beoordelen of de strategische doelstellingen in gevaar komen, indien nodig doelstellingen bijstellen dat dit haalbaar blijft, ook bij een hogere stijging van kosten.
B	Overvolle agenda's bij kwalitatief goede aannemers zorgen voor druk op het snel leveren van reparatieverzoeken 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	Afspraken vastleggen binnen welke termijn aannemers werk kunnen oppakken en hierop handhaven (desnoods boetes vastleggen in afspraken) en intern zo snel mogelijk werk uitzetten bij aannemers (zie P.O.)
C	Renterisico: Indien obligo niet wordt ingeroepen door WSW daalt de triple A-status van WSW en wordt geborgd financieren duurder.	Viveste moet haalbare strategische keuzes maken en toelichten welke keuzes zij daarbij maakt tussen betaalbaarheid, beschikbaarheid, leefbaarheid en duurzaamheid.
D	Obligo WSW direct opeisbaar, verwachting is dat dit de komende jaren kan gaan spelen bij de afwikkeling van Humanitas, WSG, Vestia e.a. waardoor er minder strategische doelstellingen kunnen worden gerealiseerd(imagoschade).	WSW gaat corporaties verplichten om een flexibele lening ter grootte van de maximale obligo af te sluiten, om op ieder moment aan de obligo-verplichting te kunnen voldoen. Dit gaat wel ten koste van het borgingsplafond, waardoor de investeringsruimte wordt ingeperkt en toekomstige strategische doelstellingen moeten worden bijgesteld.
E	Bij het doorzetten van de CO2 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.	Haalbare strategische doelstellingen formuleren (no-regret maatregelen) en afhankelijkheden of onzekerheden opnemen in de doelstellingen.
F	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.
G	Imagoschade bij géén goedkeurende verklaring doordat niet voldaan is aan de OOB-status vereisten.	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.
H	Door de verder stijgende leegwaarden stijgt de WOZ-waarden, waardoor met name de verhuurdersheffing verder stijgt welk effect jaarlijks terugkeert. Hierdoor daalt de jaarlijkse exploitatiekasstroom en de investeringsruimte van Viveste, waardoor minder strategische doelstellingen kunnen worden gerealiseerd.	Scenario inrekenen en waar nodig de doelstellingen bijstellen dat dit haalbaar blijft! (max. 3,85% van de geborgde leningen! Scenario: AW schat verlies Vestia € 1,2 mld. hoger in dan WSW. Als dit waar blijkt te zijn, betekent dit max. € 3,65 mln. extra afdracht aan het WSW (op basis van ca. 2,3 mln. woningen en een aandeel van ca. 7.000 woningen voor Viveste).

Viveste risico's

	Risico	Beheersmaatregel
1	Geen maatschappelijk draagvlak voor hoogte leefbaarheidsuitgaven (imagoschade).	De geplande uitgaven opnemen in prestatieafspraken met gemeenten en huurdersbelangenverenigingen.
2	Specifiek zorgvastgoed kent relatief hoge investeringen, indien zorgpartijen huur opzeggen grotere kans op leegstand en/of lagere huuropbrengsten.	Zorgvastgoed zo ontwikkelen dat reguliere verhuur mogelijk is bij leegstand en voor investeringen langlopende huurcontracten afsluiten.
3	Burgemeester en gemeentesecretaris bijna gelijktijdig met een voormalige bestuurder van Viveste vertrokken in Houten en burgemeester en wethouder in Wijk ook: vaste overleglijnen op hoogste niveau daarmee opnieuw opbouwen: kan vertragend werken bij besluitvorming.	Relaties opnieuw opbouwen en investeren in nieuwe overlegvormen en "vitale coalities" per gemeente vormen.
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.
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).
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 oplossingsrichtingen.
8	Maatwerk WSW bij hoger dan gemiddelde beleidswaarde waardoor investeringsruimte lager uitvalt en strategische doelstellingen niet kunnen worden gehaald of moeten worden bijgesteld (imagoschade).	Haalbare strategische doelstellingen inrekenen, waarbij niet de uiterste grens wordt opgezocht (variëren beleid in geval van hoogconjunctuur).
9	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).	Een duidelijke uitleg geven dat er daarmee meer ruime woningen beschikbaar komen en het aantal vrijgekomen woningen per saldo niet wijzigt.

10	Wanneer duurzaamheidsmaatregelen voor huurders voelen als een verplichting, bestaat de kans dat huurders in verzet komen.	Mogelijkheden over verduurzaming uitleggen, bij voorkeur door bewoners in te zetten met positieve ervaringen om te delen.
11	Geen maatschappelijk draagvlak wijkbewoners bij het plaatsen van doelgroepen met extra zorg/ begeleiding (Not in my backyard - houding) met als gevolg hogere leefbaarheidsuitgaven.	Goed voorlichten van wijkbewoners in samenwerking met zorgverleners.
12	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 als mogelijk, circulair en rendabel.
13	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 dit wel wordt verplicht 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!).	Scenario's inrekenen tegen hogere kosten en beoordelen of de strategische doelstellingen in gevaar komen, indien nodig doelstellingen bijstellen dat dit haalbaar blijft, ook wanneer deze kosten zich voordoen.
14	Imagoschade wanneer klanten geen begrip hebben voor gewijzigde dienstverleningsconcept.	Klanten met verschillende achtergronden vragen om mee te denken aan inrichting van dienstverlening.

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	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 4 ogen principe wordt verder goed bewaakt t.a.v. 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 treasuryjaarplan met meerjarenkasstroomprognose. Als renteverwachting hanteren wij de parameters van het WSW en laten deze toetsen aan de rente-verwachting van onze treasury-adviseur. Nieuwe leningen worden zo afgesloten dat de aflossingsmomenten zo gelijkmatig mogelijk worden verspreid in de tijd.
	Datakwaliteit onvoldoende	4 ogenprincipe bij invoer van vaste gegevens van ons vastgoed, huurders en 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 inkomstenstoets 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 esproken, om de risico's zoveel mogelijk te mitigeren.

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 er van, door scenario's in kaart te brengen 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 hoog (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 2020 verder professionaliseren, door met name haar beleid verder uit te werken en te implementeren.

8. Onze financiële continuïteit

Wij verkopen woningen, die niet passend zijn voor de doelgroep en investeren in nieuwbouw, renovatie en duurzaamheid. 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 de uitgangspunten.

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 2019 voldoen we aan alle ratio's. De meerjarenprognose laat zien dat de komende jaren de ratio's nog verder verbeteren.

Eis	Definitie
solvabiliteit >20%	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 < 75%	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	2019	2020	2021	2022	2023	2024
ICR	1,32	1,57	2,05	3,18	3,37	3,19
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 (%)	76,2	76,8	76,7	76,5	76,2	75,9
Solvabiliteit beleidswaarde (%)	51,3	60,3	59,5	58,5	57,5	56,4
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 (%)	37,4	34,9	36,0	37,0	38,4	39,9
Maximum norm LTV beleidswaarde (%)	75	75	75	75	75	75
Dekkingsratio marktwaarde netto (%)	19,9	19,8	20,2	20,6	21,2	21,7
Maximum norm Dekkingsratio	70	70	70	70	70	70
Loan to Value WOZ-waarde netto (%)	16,9	16,7	16,3	16,2	16,6	17,1
Loan to Value leegwaarde netto (%)	14,6	13,8	14,2	14,5	15	15,6

Viveste wil de komende jaren gemiddeld 100 verhuureenheden toevoegen aan haar bezit. Daarnaast zijn een aantal renovatieprojecten gepland. Om dit te kunnen realiseren verkoopt Viveste woningen uit de niet-DAEB voorraad die niet passend zijn in haar bezit en zet Viveste 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 dicht bij huis factoren die van invloed zijn op de te realiseren doelstellingen. Vooralsnog ziet het investerings- en financieringsprogramma er als volgt uit:

Investing, verkoop en financiering					
	2020	2021	2022	2023	2024
Nieuwbouw	14.584	20.451	29.352	25.062	25.689
Aankoop woningen	2.790	2.480	2.170	1.860	1.550
Renovatie	2.705	1.669	-	5.795	6.031
Verkoop woningen	17.830	2.376	2.474	-	-
Per saldo investering	2.249	22.224	29.048	32.717	33.270
Mutatie leningen	-15.265	14.035	16.551	18.775	19.766

8.2 Jaarresultaat

Winst-en-verliesrekening over 2019			
(in duizenden euro's)			
		2019	2018
Huuropbrengsten	11.1	51.277	50.150
Opbrengsten servicecontracten	11.2	1.518	1.175
Lasten servicecontracten	11.3	-1.666	-1.223
Lasten verhuur en beheeractiviteiten	11.4	-3.434	-4.301
Lasten onderhoudsactiviteiten	11.5	-12.421	-12.006
Overige directe operationele lasten exploitatie bezit	11.6	-9.051	-9.461
Netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille	11	26.223	24.334
Verkoopopbrengst vastgoedportefeuille		11.715	15.640
Toegerekende organisatiekosten		-319	-369
Boekwaarde verkochte vastgoedportefeuille		-8.563	-11.141
Netto verkoopresultaat vastgoedportefeuille	12	2.833	4.130
Overige waardeveranderingen vastgoedportefeuille	13.1	4.233	4.903
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille	13.2	70.843	97.486
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille verkocht onder voorwaarden	13.3	357	416
Niet-gerealiseerde waardeveranderingen vastgoedportefeuille bestemd voor verkoop		-	-
Waardeveranderingen vastgoedportefeuille	13	75.433	102.805
Opbrengst overige activiteiten	14.1	230	218
Kosten overige activiteiten	14.2	-238	-280
Netto resultaat overige activiteiten	14	-8	-62
Overige organisatiekosten	15	-547	-
Leefbaarheid	16	-777	-747
Bedrijfsresultaat		103.157	130.460
Andere rentebaten en soortgelijke opbrengsten		80	19
Rentelasten en soortgelijke kosten	17.1	-16.620	-10.711
Saldo financiële baten en lasten	17	-16.540	-10.692
Resultaat voor belastingen		86.617	119.768
Belastingen	18	-5.227	-12.741
Resultaat na belastingen		81.390	107.027

Het netto resultaat exploitatie vastgoedportefeuille stijgt ten opzichte van 2018 met € 2,3 miljoen. Door mutaties in de verhuureenheden en een gematigde huurverhoging stegen de huuropbrengsten met € 1,1 miljoen.

De lasten verhuur en beheeractiviteiten daalden met € 0,5 miljoen door toerekening in 2019 van kosten aan overige organisatiekosten. Deze kosten zijn in 2018 verantwoord onder de lasten verhuur en beheeractiviteiten. Het betreft hier onder andere de kosten van treasury, de controle van de jaarrekening en governance.

In 2019 werden 44 koopwoningen verkocht met een opbrengst van € 11,7 miljoen. Dit zijn er minder dan in 2018 (61 met een opbrengst van € 15,6 miljoen) en minder dan begroot (60 met een opbrengst van € 15,7 miljoen). De gemiddelde opbrengst per verkochte woning ligt met € 266.000 wel boven begroting 2019 en realisatie 2018. Vervestte verkoopt woningen uit de intern vastgestelde 'verkoopvijver' (een lijst met woningen, waarover een duidelijk besluit ligt en waarover met stakeholders contact is geweest) bij mutatie en is daarmee afhankelijk van het opzeggen van huurcontracten om te kunnen verkopen. Daarnaast wordt in specifieke gevallen heroverwogen en kan de keuze worden gemaakt toch niet tot verkoop over te gaan maar de woning verder te exploiteren.

De waardeveranderingen vastgoedportefeuille zijn voornamelijk de resultante van de herberekening van de marktwaarde in verhuurde staat van de vastgoedportefeuille. In paragraaf 8.3 is een beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaarde opgenomen.

De rentelasten stegen in 2019 ten opzichte van het voorgaand boekjaar. Dit is volledig toe te schrijven aan de waardeverandering van het derivaat (waardeverandering 2019 € 7,9 miljoen terwijl betreffende waardeverandering in het voorgaand boekjaar € 0,8 miljoen was). De rente op leningen kredietinstellingen daalde van € 9,6 miljoen in 2018 naar € 8,4 miljoen in 2019. Er zijn leningen afgelost danwel geherfinancierd tegen een lager rentepercentage.

Kasstroomoverzicht

	2019	2018
Operationele activiteiten		
Ontvangsten		
Huurontvangsten	51.487	50.439
Vergoedingen	1.509	1.542
Overige bedrijfsontvangsten	294	151
Renteontvangsten	24	-
Saldo ingaande kasstromen	53.314	52.132
Uitgaven		
Personeelsuitgaven	3.823	3.770
Onderhoudsuitgaven	11.165	9.253
Overige bedrijfsuitgaven	7.942	8.005
Renteuitgaven	9.125	10.063
Sectorspecifieke heffing	45	599
Verhuurderheffing	6.203	6.110
Leefbaarheid externe uitgaven niet investeringsgebonden	161	85
Vennootschapsbelasting	11.421	5.302
Saldo uitgaande kasstromen	49.885	43.187
Kasstroom uit operationele activiteiten	3.429	8.945
	2019	2018
(Des)investeringsactiviteiten		
Ontvangsten		
Verkoopontvangsten bestaande huur, woon- en niet woongelegenheden	11.236	15.639
Verkoopontvangsten woongelegenheden (VOV) na inkoop in dpi periode	480	-
Investeringsontvangsten overig	1.603	-
Saldo ingaande kasstroom	13.319	15.639
Uitgaven		
Nieuwbouw, huur woon- en niet woongelegenheden	5.112	5.429
Woningverbetering, woon- en niet woongelegenheden	311	2.143
Aankoop woon- en niet woongelegenheden	3.539	2.953
Nieuwbouw verkoop, woon- en niet woongelegenheden	8	-
Aankoop woongelegenheden (VOV) voor doorverkoop	382	576
Investerings overig	20	632
Externe kosten bij verkoop	164	269
Saldo uitgaande kasstroom	9.536	12.002
Kasstroom uit (des)investeringsactiviteiten	3.783	3.637

Financieringsactiviteiten		
Ontvangsten		
Nieuwe te borgen leningen	19.000	-
Saldo ingaande kasstroom	19.000	-
Uitgaven		
Aflossing geborgde leningen	27.661	24.124
Aflossing ongeborgde leningen	-	-
Saldo uitgaande kasstroom	27.661	24.124
kasstroom uit financieringsactiviteiten	-8.661	-24.124
Mutatie liquide middelen	-1.449	-11.542
Liquide middelen per 1 januari	6.304	17.846
Mutatie liquide middelen	-1.449	-11.542
Liquide middelen per 31 december	<u>4.855</u>	<u>6.304</u>

De kasstroom uit operationele activiteiten is ten opzichte van voorgaand boekjaar gedaald met € 5,5 miljoen. Dit is hoofdzakelijk te verklaren door de uitgaven vennootschapsbelasting. Door afwaardering van het onroerend goed had Viveste compensabele verliezen. Deze compensabele verliezen zijn door de stijgende prijzen van woningen en de daarop resulterende terugneming van de afwaardering grotendeels verdampt. Viveste betaalt nu vennootschapsbelasting.

8.3 Beleidsmatige beschouwing op de ontwikkeling van de marktwaarde

Het jaar 2019 kenmerkt zich door een wederom sterk aangetrokken woningmarkt ten opzichte van 2018. Zowel in de koop- als huurmarkt blijft een toenemende interesse bestaan. Voor de woningportefeuille van Viveste heeft dit tot een stijging van de marktwaarde gezorgd. De totale omvang van de woningportefeuille is met € 75 miljoen gegroeid naar een waarde van € 1.170 miljoen. Dit betreft een waardegroei van 6,8%.

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.

De huurprijsontwikkeling van het sociale vastgoed heeft een neerwaartse invloed gehad op de waardeontwikkeling. Hoewel de ontwikkeling van de contractuur positief is, blijft deze achter ten opzichte van 2018 door een gematigde huurverhoging en passend toewijzen. Hiermee geven wij invulling aan onze maatschappelijke taak op het gebied van betaalbaarheid.

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 welke 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 huurdersvereniging over huursomstijging. Dit betekent dat de ingerekende streefhuur niet c.q. niet altijd direct bij mutatie wordt gerealiseerd, waarbij als 'afslag' de beste schatting is verwerkt.
- Bepaling van de toegepaste disconteringsvoet, welke ultimo 2019 in de beleidswaardebepaling niet is aangepast ten opzichte van de in het Handboek modelmatig waarden marktwaarde 2019 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 2019 is in totaal € 678 miljoen aan ongerealiseerde herwaarderingen in de overige reserves begrepen (2018: € 612 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 waarden bepaald en is daarmee conform de in de Woningwet voorgeschreven waarderingsgrondslag en daaruit afgeleide ministeriële besluiten geldend ten tijde van het opmaken van de jaarverslaggeving.

De realisatie van deze ongerealiseerde herwaardering is sterk afhankelijk van het te voeren beleid van 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 markthuurlen 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 € 517 miljoen. Het verschil tussen de marktwaarde en de beleidswaarde ultimo 2019 bestaat uit de volgende onderdelen:

	x €1000,-	x €1000,-
Marktwaarde verhuurde staat		1.047.194
Beschikbaarheid (doorexploiteren)	€ 14.444	
Betaalbaarheid (huren)	€ 440.065	
Kwaliteit (onderhoud)	€ 40.993	
Beheer (beheerkosten)	€ 56.675	
	€ 552.177	
Beleidswaarde		€ 495.017

Dit impliceert dat circa 47 % 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 2019 hebben we ruim € 27,6 miljoen van onze leningenportefeuille afgelost en € 19 miljoen nieuwe leningen aangetrokken. De aflossingen bestonden voor € 24 miljoen uit eindaflossing bij herfinanciering en voor de resterende € 3,6 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 2019 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 2019 tot en met 2021 vastgesteld op basis van de financieringsbehoefte gebaseerd op de ingediende verslagstaten 2019, de zogenaamde dPi. Op basis hiervan hebben wij financiering voor alle geplande activiteiten in 2019 kunnen aantrekken via de verkoopopbrengsten en is geen aanvullende financieringsbehoefte geweest die geleid hebben tot het aantrekken van aanvullende geborgde leningen in 2019.

8.8 Bijzonderheden na einde boekjaar

In het vroege voorjaar van 2020 zijn we als samenleving terechtgekomen in een crisissituatie veroorzaakt door het coronavirus (COVID-19). Dit heeft ook de nodige impact op onze huurders en op onze organisatie. We hebben onze bedrijfsprocessen aangepast en afgestemd op de door het RIVM en de Rijksoverheid afgegeven richtlijnen en maatregelen. Nieuwe richtlijnen en ontwikkelingen monitoren we continu en volgen we op. Onze maatregelen zijn erop gericht om de gezondheid van onze medewerkers, huurders en relaties te beschermen en waar mogelijk de dienstverlening aan onze huurders te continueren. De crisis veroorzaakt door het Coronavirus zal naar de toekomst toe ook impact hebben voor Viveste. Bijvoorbeeld ten aanzien van ons investeringsprogramma waarbij we ook sterk afhankelijk zijn van anderen zoals bouwers, gemeenten en in het geval van renovatie ook onze huurders. Op het moment van schrijven is nog onduidelijk wat de impact precies zal zijn. De huidige inschatting is dat dit voor Viveste niet zal leiden tot onoverkomelijke financiële problemen.

9. Bestuursverklaring

Het bestuur van Viveste verklaart dat Viveste in 2019 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, 25 maart 2020

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 de Raad als sparringpartner het bestuur met advies terzijde en is werkgever van het bestuur. Belangrijke onderwerpen voor de Raad van Commissarissen waren de ontwikkeling van de woningmarkt in de regio, de fusie van 2018 verder tot een organisatorische afronding brengen en de visitatie. In het licht van de ontwikkelingen in de regio heeft de Raad van Commissarissen dit jaar aandacht besteed aan zowel strategische samenwerking en in het bijzonder de strategische verkenning met Woongood Zeist. Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen het besturingsmodel bezien en heeft besloten om gezien de ontwikkelingen over te gaan naar een eenhoofdig bestuur. Op 1 augustus 2019 is de heer Snoeks met pensioen gegaan. De Raad van Commissarissen heeft in 2019 zowel met stakeholders als ook met de OR gesprekken gevoerd over de ontwikkeling van Viveste.

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 zijn daarom geen bepalingen van de Governancecode waarde RvC van is afgeweken, of hoeft te worden gemotiveerd, waarom hiervan zou zijn afgeweken,

10.2 Verantwoordelijkheden raad van commissarissen

Toeziethouder, 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 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.

Toezietskader

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 verbindingenstatuut, 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. 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 RvB rapporteert over behaalde resultaten en de verdere voortgang. De Raad van Commissarissen heeft in 2019 zes maal regulier vergaderd.

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 2018, het jaarverslag 2018 en het accountantsverslag besproken met de directeur-bestuurder in het bijzijn van de accountant. Daarnaast zijn in de auditcommissie als voorbereiding op de verantwoording over 2019 onder andere het auditplan 2019 (en de opdracht aan de accountant) en de managementletter 2019 op basis van de interim-controle besproken. De begroting 2020, inclusief de meerjarenprognose zijn op 3 december 2019 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 2019 periodiek geïnformeerd over de (voortgang in de) prestatieafspraken met de diverse gemeenten in het werkgebied van Viveste. 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 en woonden de jaarlijkse bijeenkomst met stakeholders, de 'Visietafels', bij. Dit jaar werden de Visietafels gecombineerd met de ketendialoog omdat Viveste zich in 2019 heeft laten visiteren.

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(s). De beloning van de directeur-bestuurder(s) is conform de Sectorbrede Beloningscode Bestuurders Woningcorporaties en de Wet Normering Topinkomens. Aan de directeur-bestuurder(s) 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(s). De directeur-bestuurder(s) hebben ook hun nevenfuncties afgestemd met de Raad van Commissarissen.

De remuneratiecommissie treedt namens de RvC op als eerste gesprekspartner voor de RvB bij tussentijdse reflectie en bij de implementatie van de organisatorische fusie. Ook bereidt de commissie de jaarlijkse beoordeling en prestatieafspraken voor. Hiervoor heeft zij in 2019 mede gebruik gemaakt van input van 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 2019 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	Benoemd tot	
dhr. A.A. Bleijenberg - voorzitter	1-4-2023	(niet herkiesbaar)
mw. E. Brakké-Ingenhuls	16-12-2021	(niet herkiesbaar)
dhr. L. van Garderen	31-12-2020	(niet herkiesbaar)
mw. I.B. Oelen	1-1-2023	(niet herkiesbaar)
dhr. P.L. Siebers – vice-voorzitter	1-1-2022	(niet herkiesbaar)

Op 1 juli 2019 (einde termijn) heeft de heer J.D.M. Touw afscheid genomen.

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 3 december 2019 heeft de zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen plaatsgevonden. Deze zelfevaluatie heeft plaatsgevonden onder externe deskundige begeleiding van de heer W.D. van Leeuwen. Ter voorbereiding zijn de leden afzonderlijk geïnterviewd door de extern deskundige. Op basis van hieruit gedestilleerde thema's heeft de Raad van Commissarissen een uitgebreide evaluatie sessie gedaan. De onderlinge samenwerking, de rol van de voorzitter daarin en de samenwerking met de bestuurder worden positief gewaardeerd. In lijn met de eigen toezichtsvisie wil de Raad van Commissarissen in eerder stadium betrokken worden bij strategische vraagstukken en dilemma's en nog nadrukkelijker de tijd nemen om de maatschappelijke effecten en de belangen van de betrokken belanghebbenden te bespreken en te wegen. Een strakkere programmering van de jaarkalender kan hieraan bijdragen. De aanwezigheid van leden van de Raad van Commissarissen bij bijeenkomsten met externe belanghebbenden is als zeer positief ervaren. De Raad van Commissarissen neemt zich voor dit te intensiveren en hiermee nadere uitwerking te geven aan de pijler 'verbondenheid' uit de toezichtsvisie.

Permanente educatie

Alle leden van de Raad van Commissarissen hebben in 2019 voldaan aan het Reglement Permanent Educatie van de Vereniging Toezichthouders Woningcorporaties (VTW). Naar aanleiding van de zelfevaluatie van 2018 heeft een inventarisatie plaatsgevonden van de individuele en gezamenlijke opleidingsbehoefte voor 2019.

Overzicht gevolgde opleidingen 2019

RvC-lid	Opleiding
dhr. A.A. Bleijenberg	6 PE punten
mw. Brakké-Ingenhuls	28 PE punten
dhr. L. van Garderen	42 PE punten
mw. I.B. Oelen	53 PE punten
dhr. P.L. Siebers	7 PE punten

Bezoldiging van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft de honorering voor de voorzitter vastgesteld op € 18.700,-. Voor de overige leden is de honorering vastgesteld op € 12.500,- 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 zes maal vergaderd. Daarnaast heeft (delegatie van) de Raad van Commissarissen tweemaal met de OR vergaderd en éénmaal met de huurdersorganisatie Houten en driemaal met de huurdersorganisatie Wijk bij Duurstede. De gesprekken met de OR betroffen de rol van de OR, organisatieontwikkeling en strategische verkenning met Woongoed Zeist. Het gesprek met de huurdersorganisatie ging over duurzaamheid, algemene huurvoorwaarden, werkplan & begroting van de huurdersorganisatie en het ZAV-beleid.

Verslaglegging

De Raad van Commissarissen heeft het jaarverslag 2018 vastgesteld, kennisgenomen van de accountantsrapportage en controleverklaring en decharge verleend aan de directeur-bestuurder voor het gevoerde beleid 2018. 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 herbenoeming van een van de leden en de voorzitter, de reglementen Raad van Commissarissen, auditcommissie en remuneratiecommissie, de zelfevaluatiebijeenkomst van de Raad van Commissarissen, de permanente educatie voor commissarissen en de Governancecode.

Informatievoorziening

De raad 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. 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 2019 een remuneratie- en een auditcommissie. Contacten met stakeholders worden verdeeld onder de leden van de Raad.

Remuneratiecommissie

In 2019 bestond de remuneratiecommissie uit Inge Oelen en Jos Bleijenberg. De remuneratiecommissie heeft de besluitvorming van de Raad van Commissarissen over de beloning van de directeur-bestuurders en de vergoeding van de Raad van Commissarissen voorbereid, evenals hieraan gerelateerde onderwerpen. Daarnaast is gesproken over herbenoemingen, de voorbereiding van de zelfevaluatie en de interne organisatie.

Auditcommissie

De auditcommissie bestond in 2019 uit Louis van Garderen en Elles Brakké-Ingenhuls. De commissie is 4 maal bijeen geweest. De belangrijkste onderwerpen die besproken zijn: bevindingen management letter (o.a. risicomanagement), jaarrekening, begroting en treasuryjaarplan.

Contacten met stakeholders

De commissarissen hechten belang aan contacten met stakeholders. Zij zijn dan ook in 2019 aanwezig geweest bij de Visietafels en de ketendialoog (n.a.v. de visitatie).

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 2019.